



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

ปริญญา

รัฐศาสตร์

รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่
ของสำนักงานยุติธรรม 10 จังหวัดนำร่อง

The Opinion of Provincial Justice Officers toward the New Management System
of the 10 Pilot Provincial Justice Offices

นามผู้วิจัย นางอัมพวรรณ จรเด่น

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลลิตา นิพิฐประศาสน์ สุนทรวินิจ, ปร.ด.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(รองศาสตราจารย์จิตพร บานชื่น, M.S.S.)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์วัชรินทร์ ชาญศิลป์, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ธีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

สืบสิงห์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่
ของสำนักงานยุติธรรม 10 จังหวัดนำร่อง

The Opinion of Provincial Justice Officers toward the New Management System
of the 10 Pilot Provincial Justice Offices

โดย

นางอัมพวรรณ จรเด่น

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

พ.ศ. 2557

อัมพวรรณ จรเด่น 2557: ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ของสำนักงานยุติธรรม 10 จังหวัดน่านอง ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลลิตา นิพิฐประศาสน์ สุนทรวิภาต, ประ.ด. 225 หน้า

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ สยจ. ที่มีต่อการบริหารจัดการ สยจ. (ระบบใหม่) 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ สยจ. ที่มีต่อการบริหารจัดการใน สยจ. (ระบบใหม่) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ สยจ. การได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหาร และความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการ สยจ. (ระบบใหม่) 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในการบริหารจัดการ สยจ. ของเจ้าหน้าที่ สยจ. กับความคิดเห็นในการบริหารจัดการ สยจ. (ระบบใหม่) 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบริหาร สยจ. (ระบบใหม่) ของเจ้าหน้าที่ สยจ. กับความคิดเห็นในการบริหารจัดการ สยจ. (ระบบใหม่) 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการ สยจ. (ระบบใหม่) ของเจ้าหน้าที่ สยจ. กับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการของ สยจ. (ระบบใหม่) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ สยจ. น่านอง จำนวน 137 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน และแบบง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ สยจ. คาดหวังต่อการบริหารจัดการใน สยจ. (ระบบใหม่) และความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการใน สยจ. (ระบบใหม่) ในระดับมาก รับข้อมูลข่าวสารการบริหาร สยจ. (ระบบใหม่) ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) เจ้าหน้าที่ สยจ. ที่มีเพศ การรับข้อมูลข่าวสารและความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการ สยจ. (ระบบใหม่) แตกต่างกัน มีความเห็นต่อการบริหารจัดการ สยจ. (ระบบใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) เจ้าหน้าที่ สยจ. ที่มีอายุ ระดับและสาขาวิชาที่ศึกษา ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความเห็นต่อการบริหารจัดการใน สยจ. (ระบบใหม่) ไม่แตกต่างกัน 3) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบริหารและความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการ สยจ. (ระบบใหม่) มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการ สยจ. (ระบบใหม่) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ สยจ. ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการบริหารจัดการของ สยจ. (ระบบใหม่)

ลายมือชื่อผู้วิจัย

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Ampawan Joraden 2014: The Opinion of Provincial Justice Officers toward the New Management System of the 10 Pilot Provincial Justice Offices. Master of Arts (Political Science), Major Field: Political Science, Department of Political Science and Public Administration. Thesis Advisor: Assistant Professor Lalita Niphitprasart Soonthornvipart, Ph.D. 225 pages.

The research aimed 1) to study the knowledge, the expectation, and the opinion level of provincial justice officers toward the new management system for the Provincial Justice Offices, 2) to compare the opinion of the provincial justice officers toward the new management system according to personal factors, knowledge on government agency management, perception of information about the new management system, and expectation on the new management system, 3) to study the relation between the knowledge on the new management system and the opinion of provincial justice officers toward the new management system, 4) to study relation between the receiving data on the new management system for the Provincial Justice Offices and the opinion of the officers, 5) to study the relation between expectation on the new management system and the opinion of provincial justice officers. Samples of the study comprised of 137 officers. Questionnaire was used as a tool to collect data. Stratified random sampling and simple random sampling were employed as sampling techniques. Statistics, which were applied for data analyzing, were percentage, mean, standard deviation, t-Test, One Way ANOVA and Pearson's Correlation Coefficient by identifying statistical significance level of 0.05.

The research result found that, in general, the knowledge on government agency management, the expectation on the new management system and the opinion toward the management system of the samples were at high level. The perception on information about the new management system was at medium level.

The hypothesis testing found that 1) the different sex, information perception and expectation on the new management system of the samples caused statistical significance difference to the opinion toward the new management system at 0.05, 2) the different age, level of education, field of graduation, and working experience of the samples did not cause any statistical significance difference to the opinion toward the new management system, 3) the perception of information and the expectation on the new management system related to the opinion toward the new management system of the samples at the statistical significance level of 0.05, 4) the knowledge on the new the management of the samples did not relate to the opinion toward the new management system.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเสร็จลุล่วงได้ด้วย ความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่านที่ได้ให้คำปรึกษา ให้คำชี้แนะ รวมถึงข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลลิตา นิพิฐุประศาสน์ สุนทรวิภาต ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ จตุพร บานชื่น กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องของการศึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้อง และมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน และขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้เข้ามาศึกษาหาความรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพในเชิงวิชาการและนำไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานจริง ตลอดจนเปิดโลกทัศน์ในการเรียนรู้และความรู้ในด้านต่างๆ ที่ได้รับจากสถาบันการศึกษาแห่งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารกระทรวงยุติธรรม ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่ได้ให้การสนับสนุนและส่งเสริมผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา ตลอดจน เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ และลูกจ้างชั่วคราว ประจำสำนักงานยุติธรรม 10 จังหวัดนำร่องกระทรวงยุติธรรมทุกท่าน ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูล และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เพื่อนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณเจ้าของผลงาน แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยทุกท่านที่ผู้วิจัยนำมาอ้างอิงและใช้เป็นข้อมูลประกอบในการจัดทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้

และสุดท้ายนี้ คุณประโยชน์อันเกิดจากการศึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบอบแต่บิดา มารดา (นายสุภาพ อาซากิจ และนางปราณี อาซากิจ) และสามี (นายทศพล จรเด่น) ที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนมาโดยตลอด ตลอดจนคณาจารย์ที่ประสิทธิประสาทความรู้จนทำให้ผู้วิจัยสำเร็จการศึกษาและได้เป็นมหาบัณฑิตอย่างภาคภูมิใจสมความตั้งใจ

อัมพวรรณ จรเด่น

มิถุนายน 2557

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	6
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	20
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร	48
แนวคิดการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด	62
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด	80
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	94
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	101
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	102
สมมติฐานในการวิจัย	103
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	105
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	105
กลุ่มตัวอย่าง	105
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	107

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	111
การเก็บรวบรวมข้อมูล	112
การวิเคราะห์ข้อมูล	113
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	113
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	115
ผลการวิจัย	115
ข้อวิจารณ์	155
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	177
สรุปผลการวิจัย	177
ข้อเสนอแนะ	185
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	193
ภาคผนวก	203
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการวิจัย	204
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม	218
ประวัติการศึกษา และการทำงาน	225

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ระบบงานสนับสนุนการบริหาร สยจ. และหน่วยงานที่รับผิดชอบ	79
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล	106
3	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	116
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ ของกลุ่มตัวอย่าง	118
5	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ	121
6	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ของการได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)	122
7	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ เรื่องการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสื่อ	122
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้ในการรับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง	123
9	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความถี่ของการได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)	127

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ของกลุ่มตัวอย่าง	128
11	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคาดหวังต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)	130
12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)	130
13	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ของกลุ่มตัวอย่าง	131
14	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่	133
15	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านการบริหารงานระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร ของกลุ่มตัวอย่าง	134
16	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร	136

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านระเบียบ กฎหมาย ของกลุ่มตัวอย่าง	136
18	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็น ต่อการการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านระเบียบ กฎหมาย	138
19	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านบุคลากร ของกลุ่มตัวอย่าง	139
20	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็น ต่อการการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านบุคลากร	141
21	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ และมาตรการจูงใจ ของกลุ่มตัวอย่าง	141
22	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็น ต่อการการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้าน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ	143
23	การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรม จังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	144

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
24	การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรม จังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	145
25	การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรม จังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	146
26	การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรม จังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาขาวิชาที่จบ การศึกษา	148
27	การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรม จังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การ ทำงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด	149
28	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่เกี่ยวกับความคิดเห็นด้าน ค่าตอบแทนสวัสดิการ และมาตรการจูงใจ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด	151
29	ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ (PMQA, Good Governance One Stop Services) ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ของ เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหาร จัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภายหลังการจัดตั้งสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม	152

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
30	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบาย กระทรวงยุติธรรม	153
31	ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการใน สำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม	154
32	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	183
ตารางผนวกที่		
1	ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของแบบสอบถามมาตรวัดการได้รับ ข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)	221
2	ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของแบบสอบถามมาตรวัดความ คาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่	222
3	ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของแบบสอบถามมาตรวัดความ คิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ภายหลังการจัดตั้งสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด	223

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ที่มาของการเกิดความคิดเห็น	8
2	ขั้นตอนการเลือกตามขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการเลือกสรรสื่อ	56
3	โครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ที่ขอจัดตั้งเป็นส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค	93
4	กรอบแนวคิดในการวิจัย	104

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากการที่รัฐบาลมีนโยบายด้านกฎหมายและการยุติธรรมกำหนดให้มีการปรับปรุงระบบการช่วยเหลือประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมด้วยมาตรการเชิงรุกให้เข้าถึงความยุติธรรมได้ง่าย รวดเร็ว โดยกระจายโอกาสการเข้าถึงความยุติธรรมไปสู่ระดับจังหวัดตามแนวความคิดการบริหารภาคีรัฐแนวใหม่ เพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ

กระทรวงยุติธรรมในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงจึงมุ่งมั่นที่จะดำเนินการตอบสนองนโยบายดังกล่าว แต่ได้ประสบกับข้อจำกัดด้านการแบ่งส่วนราชการเนื่องจากไม่มีราชการบริหารส่วนภูมิภาค รวมทั้งได้รับผลกระทบจากมาตรการจำกัดอัตรากำลังคนภาครัฐ ดังนั้นในปีพ.ศ.2548 และปีพ.ศ.2549 กระทรวงยุติธรรมจึงได้แก้ปัญหาไปพลางก่อน ด้วยการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขึ้นทุกจังหวัด เป็นหน่วยงานภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม และสำนักงานยุติธรรมจังหวัดสาขา 5 แห่ง ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ (อำเภอฝาง) ตาก (อำเภอแม่สอด) สุรินทร์ (อำเภอรัตนบุรี) สุราษฎร์ธานี (เกาะสมุย) และยะลา (อำเภอเบตง) และต่อมาในปีพ.ศ.2544 ได้มีการปรับปรุงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และบทบาทภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และเป็นไปตามกฎหมาย ตลอดจนริเริ่มทดลองจัดการบริหารจัดการระบบใหม่ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด 10 จังหวัดนำร่อง ของ 9 ภูมิภาค ได้แก่ เชียงใหม่ ขอนแก่น ฉะเชิงเทรา สุราษฎร์ธานี ปัตตานี นครปฐม พระนครศรีอยุธยา

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า การดำเนินการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดใหม่ดังกล่าวได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลาช่วงหนึ่งแล้ว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) 10 จังหวัดนำร่อง ตามแนวนโยบายของกระทรวงยุติธรรม ในการพัฒนาสำนักงานยุติธรรมจังหวัด จากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง เพื่อนำไปสู่แนวทางแก้ไขและพัฒนาบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด 10 จังหวัดนำร่อง ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ (PMQA, Good Governance, One Stop Service) ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรม
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ประกอบด้วยข้าราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรม พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ และลูกจ้างชั่วคราว สำนักงานยุติธรรมจังหวัด 10 จังหวัดนำร่อง (เชียงใหม่ ขอนแก่น ฉะเชิงเทรา สุราษฎร์ธานี ปัตตานี นครปฐม พระนครศรีอยุธยา พิษณุโลก นครราชสีมา และอุดรธานี)

รวมทั้งสิ้น 208 คน (สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม, 2557) โดยศึกษาระหว่างเดือน
กุมภาพันธ์ – เมษายน พ.ศ. 2557

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม
2. ทำให้ได้รับข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผล และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ
ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรม
จังหวัดภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม
3. ผลการศึกษาเป็นประโยชน์สำหรับสำนักงานยุติธรรมจังหวัดอื่น และหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องนำไปเป็นข้อมูลพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ตาม
นโยบายกระทรวงยุติธรรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

จังหวัด หมายถึง จังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534
และที่แก้ไขเพิ่มเติม

การบริหารราชการกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด หมายถึง การอำนวยการ
กำกับและติดตามการดำเนินงานตามนโยบายต่างๆ ของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัด
การบูรณาการการทำงานระหว่างส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัด และการประสาน
การปฏิบัติต่างๆ ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงยุติธรรมในเขตจังหวัด รวมถึงการดำเนินงานต่างๆ
ตามที่กระทรวงยุติธรรมมอบหมาย

สำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) หมายถึง หน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานปลัด
กระทรวงยุติธรรมที่ตั้งอยู่ในจังหวัด มีอำนาจหน้าที่เป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในการบริหาร
ราชการระดับจังหวัด โดยบูรณาการร่วมกับส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมและส่วนราชการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ตั้งอยู่ในจังหวัดนั้น ทั้งนี้ให้หมายรวมถึงสำนักงานยุติธรรมจังหวัดสาขาที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดด้วย

ส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัด หมายถึง ส่วนราชการส่วนกลางและส่วนราชการส่วนภูมิภาค ทั้งระดับภาค เขต จังหวัด อำเภอ และสาขา ในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดนั้น

ราชการบริหารส่วนกลาง หมายถึง ส่วนราชการสังกัดราชการบริหารส่วนกลางตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534

การบริหารจัดการระบบใหม่ หมายถึง การปฏิบัติงานและอำนวยการบริหารให้เป็นไปตาม (ร่าง) ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารราชการกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด พ.ศ. ... ซึ่งเป็นหลักการบริหารงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดนำร่อง และหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ด้านการบริหารงานด้านระเบียบ กฎหมาย ด้านระบบและกลไกสนับสนุนการบริหาร (Back Office) ด้านบุคลากร ด้านสวัสดิการ และมาตรการจูงใจ

ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมจากสื่อความหมายที่ได้รับรู้และพบเห็น ซึ่งความรู้อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันขึ้นอยู่กับบุคคลและแหล่งความรู้ที่ได้รับมา

ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ หมายถึง ความรู้ในเรื่องการบริหารจัดการตามแนวคิด Public Sector Management Quality Award (PMQA), Good Governance (GG), One Stop Services

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด การคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ โดยการคาดคะเนล่วงหน้าถึงสิ่งที่ควรจะมี ควรจะเป็น อาจเกิดขึ้นหรือการเกิดขึ้น ซึ่งบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยในการกำหนดความคาดหวัง ซึ่งในที่นี้หมายถึงความคาดหวังเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งไม่อาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม ความเชื่อของบุคคลนั้น ซึ่งในที่นี้หมายถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ได้ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร บทความทางวิชาการและนำมาประมวลสรุปเป็นแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
6. แนวคิดการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
7. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
8. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

จากการตรวจเอกสารปรากฏว่ามีผู้ให้ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ ดังนี้

Good (1959: 376) ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ไว้หลายความหมาย ได้แก่

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อ ความเห็น ข้อพิจารณา ความรู้สึก หรือทัศนคติที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอน และยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์ หรือกล่าวอย่างกว้างๆ ได้ว่ามีความเป็นไปได้มากกว่าความรู้

2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้

3. ความคิดเห็นสาธารณะ (Public Opinion) หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวมของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ หรือข้อเท็จจริง

Kolasa (1969: 386) ให้ความเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละคนในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากกรณีแวดล้อมต่างๆ หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าซึ่งถูกจำกัด แต่เป็นสิ่งที่เร้าที่ได้รับอิทธิพลมาจากความโน้มเอียง (Predisposition) ความโน้มเอียงนี้เองที่ทำให้แต่ละคนปฏิบัติตามซึ่งเรียกว่า โครงสร้างทัศนคติ (Attitude structure) ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นพื้นฐานของความคิดเห็น และมีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

Engle and Shellgrove (1969: 593) กล่าวว่า เป็นความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้อันแท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความคิดและการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าจะจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่ได้คิดไว้

Kolesmik (1970: 320) สรุปคำนิยามของความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงจากการประเมินค่า (Evaluation judgment) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลของทัศนคติ

Issak (1981: 203) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทุกๆ ไปโดย

ปกติแล้วความคิดเห็นแตกต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะขณะที่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วไป มีความหมายกว้างกว่า

ทวี เลวามัญ (2520 : 4) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคลหรือสถานการณ์ เป็นต้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งนั้นก็ได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 3) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522: 99) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งวิจรรณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (fact) ทัศนคติ (attitude) ของบุคคล ในขณะที่ทัศนคติจะเป็นการแสดงความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อให้่ายต่อการทำความเข้าใจ ซึ่งอาจสรุปความสัมพันธ์ดังกล่าวได้ดังนี้



ภาพที่ 1 ที่มาของการเกิดความคิดเห็น

ที่มา: สงวน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522: 9)

ภาพข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นจากการแปลข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ได้เห็นมา แต่ลักษณะการแปลข้อเท็จจริงนั้นย่อมเป็นไปตามทัศนคติของบุคคล และเมื่อคนนั้นถูกถามว่าทำไมจึงมีความคิดเห็นอย่างนั้น เขาจะพยายามให้เหตุผลไปตามที่เขาคิด

สุทธิพงศ์ แสงมณี (2524: 14) แปลความหมายความคิดเห็นไว้ว่า ทั้งความคิดเห็น และทัศนคตินั้นเป็นเรื่องของการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อประชาชาติทั่วไปต่อขนบธรรมเนียม ประเพณีและการแสดงออกทางความคิดเห็นในรูปที่เกี่ยวกับตัวเขา นอกจากนี้ยังอธิบายอีกว่า คำพูดคำว่าความคิดเห็นนั้นจะใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการลงความเห็นและความรู้ (Knowledge) ในขณะที่ทัศนคตินั้นใช้กันมากในเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก (Feeling) และความชอบ (Preference) ในท้ายที่สุดเขาได้สรุปว่าเรามักใช้ความคิดเห็นมากกว่าทัศนคติ

สุชา จันทน์อม และ สุรางค์ จันทน์อม (2524: 104) ได้อธิบายเกี่ยวกับความคิดเห็น ไว้ว่าความคิดเห็นเป็นความรู้สึกต่อบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนเรามีความคิดเห็นแตกต่างกัน ออกไปและความคิดเห็นเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ

ประคอง กรรณสูตร (2525: 3) กล่าวไว้ว่า “ความคิดเห็น” ถือได้ว่าเป็นการแสดงออก ทางด้านทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้นมีความหมายเป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

ณรงค์ ศรีสวัสดิ์ (2526: 45) เห็นว่าความคิดเห็นเป็นเพียงความเชื่อที่บุคคลมีต่อวัตถุ อย่างใดอย่างหนึ่งในสิ่งแวดล้อมต่างๆ จึงแตกต่างจากทัศนคติในแง่ที่ว่า ความคิดเห็น มีความเป็นอิสระจากอารมณ์หรือไม่มีอารมณ์แอบแฝงอยู่ และส่วนประกอบด้านความรู้ จะมีความสำคัญอย่างยิ่งเด่นชัดในความคิดเห็น โดยความรู้จะอยู่ในรูปของข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง กับสิ่งแวดล้อมนั้นๆ

ปธานุกรมสังคมวิทยา (ราชบัณฑิตยสถาน, 2532: 246) ได้บัญญัติคำว่าความคิดเห็น ซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษไว้ว่า หมายถึง 1) ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม 2) ทัศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง 3) คำแถลงที่ยอมรับนับถือ กันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่า ความคิดเห็นมีความหมาย ใกล้เคียงกับคำว่าเจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่าแนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มาและกลายเป็น แบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุน หรือเป็นปฏิปักษ์ต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากความเชื่อ ความคิด และทัศนคติ ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจแสดงออกมา นอกจากนี้การแสดงความคิดเห็นอาจจะมีอารมณ์เป็นองค์ประกอบด้วย การลงความเห็นอาจแตกต่างกันออกไปเป็นลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

ความสำคัญของความคิดเห็น

Feldman (1991: 53) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูดหรือการเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่างๆ เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ประเภทของความคิดเห็น

Renner (n.d. อ้างใน สัตตยา กระแสร์ชล, 2538: 9-10) จำแนกความคิดเห็นออกเป็น 2 ประการ คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด (Extreme Opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุดได้แก่ ความรัก จนหลงทิศทางลบสุดได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นรุนแรง เปลี่ยนแปลงยาก
2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Contents) การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบยอมรับความคิดเห็น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดีได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

จากความหมายของคำว่า “ความคิดเห็น” ตามที่ได้ประมวลจากความเห็นของหลายๆ ท่านข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันมีผลมาจาก ความรู้ ความเชื่อ ประสบการณ์ ของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้ และอาจมีการแสดงพฤติกรรม หรือคำพูดออกมา หรือไม่ก็ได้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสิ่งเดียว จึงไม่จำเป็นต้องคล้ายคลึงกันหรือเหมือนกันเสมอไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่งนั้นๆ ปัจจัยพื้นฐานเหล่านี้ได้มีผู้เสนอแนวความคิดไว้หลายประการ สามารถสรุปได้ดังนี้

Oskamp (1977: 119-133) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็นดังนี้ คือ

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Gene and Physiological Factors) เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยพูดถึงมากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ ได้ ปัจจัยทางด้านร่างกายเช่น อายุ ความเจ็บป่วย หรือผลกระทบจากการใช้ยาเสพติด จะมีผลต่อความคิดเห็นและเจตคติของบุคคลยกตัวอย่างเช่น คนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct Personal Experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความนึกคิดต่างๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำ หรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่างๆ โดยตนเองทำ ให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ตนเองที่ได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำส้มหวาน เย็นหอมชื่นใจทำ ให้เขามีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ได้ทานเป็นครั้งแรก เป็นประสบการณ์โดยตรงที่เราได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental Influence) เป็นปัจจัยเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อ แม่และครอบครัว ทั้งนี้ เมื่อตอนเป็นเด็กเล็กๆ จะได้รับการ อบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการของร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัว จากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับมา

4. เจตคติหรือความคิดเห็นของกลุ่ม (Group Determinants of Attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นหรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคม และอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่างๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียนกลุ่มอ้างอิงต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่ม

5. สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นสื่อต่างๆ ที่บุคคลได้รับ สื่อต่างๆ เหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมี ความคิดเห็น มีความรู้สึกต่างๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

เรื่องเวทย์ แสงรัตนา (2522: 20) กล่าวว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้”

ขวัญใจ สมรรคบุตร (2524: 8) กล่าวว่าความคิดเห็นของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคลอีกด้วยซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำ งานและการติดต่อระหว่างบุคคล นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้ เพราะพื้นฐานความรู้อันเป็นกระบวนการทางสังคมที่ได้รับการศึกษามาเป็นเวลานานหลายปี จะเป็นรากฐานในการก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งในทฤษฎีต่างๆ เช่นทฤษฎีด้านการยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือสิ่งใหม่ๆ ของ Rogers กลุ่มตัวอย่างผู้มีการศึกษาหรือพื้นฐานความรู้สูงจะยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ได้รวดเร็วกว่าผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ต่ำ

สุทธิพงศ์ แสงมณี (2524: 11) กล่าวว่า “ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งแสดงออกโดยอาศัย สถานภาพ ความเชื่อ พื้นความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของบุคคลอื่น ซึ่งการแสดงความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น บุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้

จากแนวคิดของหลายท่าน เราสามารถสรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำ ให้บุคคลในแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป ปัจจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านพันธุกรรมและสรีระ คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่างๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่างๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติของบุคคลต่อเรื่องต่างๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่างๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือ สังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริง ในเรื่องต่างๆ หรือสิ่งต่างๆ ที่บุคคลแต่ละคนจะได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกันก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

แนวคิดที่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจากการประเมินค่าเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งอาจเป็นไปในทางที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ ความรู้ การติดต่อสัมพันธ์กัน การเลียนแบบจากบุคคลอื่นๆ รวมถึงสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนตัดสินใจแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้น

การวัดความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างของประสบการณ์และปัจจัยอื่น ๆ จึงมีวิธีการวัดความคิดเห็น (Shaw and Wright, 1976: 28-29) ดังนี้

1. การฉายภาพ (Projective Technique) เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพโดยภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมาและสามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็นหรือมีความรู้สึกอย่างไร ต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ
2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการซักถามบุคคล ช่วยให้ได้ข้อมูลขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต
3. การส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลาและเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ตอบกลับมา แต่มีข้อจำกัดอยู่ว่าผู้ที่ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้
4. การให้เล่าความรู้สึก (Self-report) เป็นการวัดโดยการให้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาซึ่งผู้เล่าบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมา

Best (1977: 77) ได้เสนอแนะว่าวิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็น คือการแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นนั้นจะออกมาในลักษณะเช่นใด และสามารถรวบรวมหรือคิดตามความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นได้

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531: 3) ได้กล่าวถึงการวัดทัศนคติ และความคิดเห็นมีอยู่หลายวิธีที่แพร่หลาย มี 4 วิธี ดังนี้

1. วิธีของเทอร์สโตน (Thurstone' Method) เป็นวิธีการสร้างมาตราวัดออกเป็นปริมาตร แล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็นช่วงที่มีช่วงห่างเท่ากัน
2. วิธีกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับของทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้จากอันดับต่ำสุด ถึงสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อความคิดเห็น
3. วิธีการจำแนกแบบ เอสดี สเกล (Semantic Differential Scale: S-D Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นโดยอาศัยคู่คำศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว ชยัน-ชี้เกียรติ เป็นต้น
4. วัดแบบลิเคิร์ท (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตราวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้ลงคะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +2 +1 0 -1 -2 ตามลำดับ

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีการศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด และการบริหารจัดการ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ว่ามีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมด้วยหรือไม่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงรวบรวม

ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น โดยได้แบ่งการอธิบายแนวความคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจออกเป็น 2 ประเด็น คือ แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ และแนวคิดเกี่ยวกับความเข้าใจ

ความหมายของความรู้

ความรู้ (Knowledge) ตามความหมายของพจนานุกรมภาษาอังกฤษของ Oxford Advanced Learner's Dictionary ได้ให้คำจำกัดความรู่ว่า เป็นข้อมูล ความเข้าใจ และทักษะของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการศึกษาและประสบการณ์

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 16) ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่า ความรู้ในที่นี้เป็นพฤติกรรมเบื้องต้นซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จดจำได้ อาจจะได้จากการนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยินก็จำได้ ความรู้ในที่นี้ ได้แก่ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมายข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหามาตรฐานเหล่านี้ เป็นต้น จะเห็นว่าการจดจำได้หรือระลึกได้นี้ ไม่ได้ใช้กระบวนการของการใช้ความคิดที่ซับซ้อน หรืออาจกล่าวได้ว่าไม่ได้ใช้ความสามารถของสมองมากนัก ซึ่งเป็นระดับของพฤติกรรมขั้นต้น

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535: 49) ให้คำจำกัดความของความรู้ไว้ว่า คือ กฎเกณฑ์ข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับและสะสมไว้ในรูปของความทรงจำ

เกศินี จุฑาวิจิตร (2540: 52) ได้อธิบายถึงความรู้ความเข้าใจว่า หมายถึง ความสามารถในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลได้สะสมไว้ และถ่ายทอดต่อกันมาตลอดจนสามารถที่จะสื่อความหมาย แปลความ ตีความหมาย ขยายความ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ แล้ว

ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์ (2540: 22) ให้ความหมายว่า ความรู้ เป็นความสามารถในการคิดเข้าใจข้อเท็จจริง อันจะสามารถนำไปแก้ปัญหาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ขณะนั้นบวกกับประสบการณ์เดิมที่เกิดจากการเรียนรู้ แล้วตัดสินใจประเมินค่าเป็นเรื่องราวหนึ่งซึ่งมีความชัดเจน และมีคุณภาพ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542: 232) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือปฏิบัติ

กล่าวโดยสรุป ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง (Specific Fact) หรือข้อมูลต่างๆ ที่บุคคลได้รับและรวบรวมไว้โดยการสังเกต การจำ การศึกษา ประสบการณ์ในอดีตและปัจจุบันนำมาผสมผสาน เพื่อให้เกิดการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล และสามารถนำไปแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

การวัดระดับความรู้

โกวิท วงศ์สุรวัฒน์ (2543: 20-21) ได้สรุปแนวความคิด การวัดระดับความรู้โดยทั่วไปแล้วแบ่งออกเป็น 6 ระดับ คือ 1. ระดับความจำ 2. ระดับความรู้ 3. การนำไปประยุกต์ใช้ 4. ความสามารถในการวิเคราะห์ 5. ความสามารถทางการสังเคราะห์ และ 6. ความสามารถทางการประเมิน

การวัดความรู้

รูปแบบของการทดสอบวัดความรู้ที่นิยมใช้มี 3 รูปแบบ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 102)

1. แบบปากเปล่า เป็นการทดสอบที่อาศัยการซักถามเป็นรายบุคคลใช้ได้ผลดีถ้ามีผู้เข้าสอบจำนวนน้อย เพราะต้องใช้เวลามาก ถามได้ละเอียด เพราะสามารถโต้ตอบกันได้

2. การเขียนตอบ เป็นการทดสอบที่เปลี่ยนแปลงมาจากการสอบแบบปากเปล่าเนื่องจากจำนวนผู้เข้าสอบมากและมีจำนวนจำกัดแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ

2.1 แบบความเรียง เป็นการสอบที่ให้ผู้ตอบได้รวบรวมเรียบเรียงคำพูดของตนเองแสดงทัศนคติ และความรู้สึก ความคิดได้อย่างอิสระภายใต้หัวข้อที่กำหนดให้เป็นข้อสอบที่สามารถวัดพฤติกรรมด้านการสังเคราะห์ได้เป็นอย่างดี แต่มีข้อเสียที่การให้คะแนนทำให้มีความเป็นปรนัยได้ยาก

2.2 แบบจำกัดคำตอบ เป็นข้อสอบที่มีคำตอบถูกภายในเงื่อนไขที่กำหนดให้อย่างจำกัด ข้อสอบแบบนี้แยกออกเป็น 4 แบบ คือ 1) แบบถูกผิด 2) แบบเติมคำ 3) แบบจับคู่ 4) แบบเลือกตอบ

3. แบบปฏิบัติ เป็นการทดสอบที่ผู้ได้แสดงพฤติกรรม โดยมีลักษณะคำถามให้ผู้ตอบถูกและผิด

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวัดความรู้แบบจำกัดคำตอบ คือการใช้แบบสอบถามวัดความรู้ โดยให้เลือกตอบแบบถูก ผิด เพื่อใช้วัดความรู้ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรม (ระบบใหม่)

ความเข้าใจ

ในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับความเข้าใจได้นักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอไว้ โดยผู้วิจัยได้ทบทวนเพื่อประกอบความเข้าใจในแนวคิดเกี่ยวกับความเข้าใจ ดังนี้

Bloom *et al.* (1956 อ้างใน สุวิทย์ มูลคำ, 2547) ได้ให้ความสำคัญของความรู้ความเข้าใจของมนุษย์ในการตัดสินใจในข้อเท็จจริงต่างๆ โดยยอมรับว่าการเรียนรู้ของมนุษย์จะเริ่มต้นจากในระดับง่ายก่อน แล้วจะมีการพัฒนาขึ้นไปเป็นลำดับ แบ่งเป็น 6 ชั้น คือ

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำอาจจะโดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยินและได้ฟัง ความรู้ในขั้นนี้ประกอบด้วยคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ วิธีการแก้ปัญหามาตรฐาน เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าความรู้นี้เป็นเรื่องของการจำได้หรือระลึกได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดซับซ้อน ดังนั้นการจำได้จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญทางจิตวิทยา และเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินผลซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิดและความสามารถด้านสมองเพิ่มมากขึ้น เป็นลำดับ

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นพฤติกรรมขั้นต่อมาจากความรู้ ขั้นตอนนี้จะต้องใช้ความสามารถทางสมอง และทักษะในขั้นที่สูงขึ้นจนถึงระดับของ “การสื่อความหมาย” ซึ่งอาจ

ทำได้ทั้งการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ มักจะเกิดขึ้นภายหลังจากที่บุคคลได้รับข่าวสารต่างๆ แล้วความเข้าใจนี้อาจจะแสดงออกในรูปของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่างๆ โดยคงความหมายเดิมเอาไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อสรุป หรือการคาดคะเนได้

3. การนำไปใช้ (Application) ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้นี้เป็นพฤติกรรมขั้นที่สาม ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจดังกล่าวมาแล้ว การนำเอาความรู้ไปใช้นี้อีกนัยหนึ่งก็คือการแก้ปัญหา เมื่อพิจารณาจะเห็นว่าความเข้าใจในหลักทฤษฎีวิธีการต่างๆ จะถูกนำไปใช้ในการแก้ปัญหาได้

4. การวิเคราะห์ (Analysis) ความสามารถในการวิเคราะห์เป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้สามารถแยกภาพรวมออกเป็นส่วนๆ ย่อยๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่เด่นชัดยิ่งขึ้น อาจแบ่งเป็นขั้นย่อยได้ 3 ขั้นด้วยกันคือ 1. ความสามารถในการแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาออกเป็นส่วนๆ 2. ความสามารถในการเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบ และ 3. ความสามารถในการมองเห็นหลักของการผสมผสานปัญหาที่มีองค์ประกอบย่อยมากมาย

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง ความสามารถในการนำเอาส่วนประกอบย่อยหลาย ๆ ส่วนมารวมกันเป็นกรอบโครงสร้างที่แน่ชัด โดยทั่วไปแล้วความสามารถนี้จะเกิดจากการนำเอาประสบการณ์ในอดีตมารวมกับประสบการณ์ในปัจจุบันและนำมาสร้างเป็นกรอบที่มีระเบียบแบบแผน ความสามารถในการสังเคราะห์ที่เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ หรือความคิดริเริ่ม จึงต้องอาศัยความสามารถขั้นต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว

6. การประเมินผล (Evaluation) ความสามารถในการประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับการให้ค่าต่อความรู้หรือข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งจะต้องใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นส่วนประกอบในการประเมินผลมาตรฐานนี้ อาจจะออกมาทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ มาตรฐานที่ใช้นี้อาจจะมาจากที่บุคคลนั้นตั้งขึ้นเองหรือมาจากมาตรฐานที่มีอยู่แล้ว ความสามารถในการประเมินผลนอกจากจะเป็นความสามารถขั้นสุดท้ายแล้วยังเป็นตัวเชื่อมที่สำคัญของพฤติกรรมด้านอื่นๆ ด้วย ความสามารถในการประเมินผลนี้ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นในขั้นสุดท้ายเสมอไป แต่อาจจะอยู่ในทุกขั้นตอนของความสามารถหรือทักษะต่างๆ

กล่าวโดยสรุป ความรู้และความเข้าใจนั้นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ทั้งนี้เพราะความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นแรกของการเรียนรู้ ซึ่งไม่ต้องใช้ความคิดความสามารถมากนัก แต่ความรู้จะเป็นพฤติกรรมขั้นแรกที่จะนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมในขั้นตอนต่อไป คือ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินผล โดยที่ความเข้าใจนั้นจะต้องใช้ความสามารถทางสมองในการสื่อความหมายในรูปแบบต่างๆ หลังจากที่ได้รับข้อมูล ความเข้าใจนี้อาจจะแสดงออกในรูปของการใช้ทักษะในการแปลความหมาย การแสดงความคิดเห็น การสรุปหรือการคาดคะเน ทั้งนี้ความรู้และความเข้าใจนั้นเป็นพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นควบคู่กันไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของการคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีชีวิตชีวา มีแรงผลักดันและจูงใจให้เกิดพฤติกรรม เนื่องจากความคาดหวังเป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะให้สิ่งต่างๆ เกิดขึ้นกับตนเองหรือคนรอบข้างในอนาคต (เจตท์ ดวงสงค์, ม.ป.ป.) ซึ่งตามแนวคิดของ Vroom (1970) เจ้าของทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) กล่าวถึงความหมายของความคาดหวัง หรือ Expectation ว่าเป็นความต้องการหรือการรับรู้ถึงความเป็นไปได้ที่จะประสบความสำเร็จในเป้าหมาย โดยอาจเป็นความคาดหวัง/ความต้องการในเรื่องทั่วไป (General Expectancies) หรืออาจเป็นความคาดหวัง/ความต้องการเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (Specific Expectancies) (สุริย์ กาญจนวงศ์, 2542) เช่นเดียวกับแนวคิดของ ฟิสิฐ มหามงคล (2546) ที่กล่าวถึงความคาดหวังในแนวทางการศึกษาทางจิตวิทยาว่า หมายรวมถึงความรู้สึกรู้สึก ความต้องการ แรงจูงใจ ความเชื่อ ทศนคติและค่านิยม ที่จะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลเกิดพฤติกรรมตามทิศทางที่ตั้งเป้าหมายไว้

นอกจากนี้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า งานวิจัยต่างๆ ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน คือ เป็นความคิดเห็น ความรู้สึก การรับรู้ การตีความ การมุ่งหวัง การคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ที่ปรารถนาให้เกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งจะนำไปสู่การแสดงท่าที หรือการปฏิบัติตามแนวทางที่จะทำให้สิ่งที่ต้องการนั้นเกิดขึ้นจริง (ชิษณุกร พรภาณุวิษญ์, 2540; นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล และ สมลักษณ์ เพชรช่วย, 2540; ชำนิ แซ่ตั้ง, 2547; พิกุล ทรัพย์โชค, 2550)

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มาจากสภาวะจิตใจ ประกอบด้วย วิจารณ์ญาณ ประสบการณ์ และการคาดคะเนล่วงหน้าถึงสิ่งที่จะมี ควรจะเป็น อาจเกิดขึ้นหรือการเกิดขึ้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด คือ ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ซึ่งพยายามอธิบายถึงความคาดหวังว่าเป็นความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นได้ หากได้รับรู้ถึงคุณค่าของผลที่จะได้รับจากความพยายามที่ได้ลงมือลงแรงไป (หลุยส์ จำปาเทศ, 2533)

ทั้งนี้ หากยึดหลักการในทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) การอธิบายองค์ประกอบของความคาดหวังสามารถพิจารณาได้จากความต้องการที่บุคคลปรารถนาจะได้รับการตอบสนอง ซึ่งความคาดหวังและความต้องการไม่สามารถแยกออกจากกันได้ เนื่องจากหากบุคคลเกิดความต้องการแล้ว ความคาดหวังก็จะตามมาพร้อมกับการแสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย (สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2541) ดังนั้นความคาดหวังจึงสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีความต้องการ (พวงเพชร วัชรอยู่, 2552) ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับเนื้อหา (Content Theories) คือ แนวคิดที่อธิบายถึงความต้องการหรือความคาดหวังภายในบุคคล ได้แก่

1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of needs theory) ของ Abraham Maslow ซึ่งกล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ว่ามีลักษณะเป็นความต้องการตามลำดับขั้น จากระดับต่ำที่สุดไปยังระดับสูงที่สุด 5 ขั้น ดังนี้

1.1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

1.1.2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety Needs) เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

1.1.3 ความต้องการการยอมรับ (Acceptance Needs) เช่น การให้และได้รับซึ่งความรัก การเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การได้รับการยอมรับ การได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

1.1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เช่น การได้รับความเคารพนับถือ การมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self- Actualization Need) เช่น การทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ การทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง บนพื้นฐานของการมีศีลธรรม มีความสร้างสรรค์ ตลอดจนยอมรับความจริงโดยปราศจากอคติ เป็นต้น

1.2 ทฤษฎี ERG (ERG Theory) ของ Clayton Alderfer ได้กล่าวถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่อาจเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน 3 ประการ ดังนี้

1.2.1 ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence Needs: E) เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น

1.2.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs: R) เช่น การมีมิตรภาพที่ดีกับผู้อื่น การทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น เป็นต้น

1.2.3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G) เช่น การประสบความสำเร็จ ได้รับการยอมรับและยกย่อง เป็นต้น

1.3 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จ (Achievement Motivation Theory) ของ David McClelland ได้อธิบายความต้องการของมนุษย์ว่าเป็นความต้องการเพื่อความสำเร็จ 3 ประการ ดังนี้

1.3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement: nAch) เช่น การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา กำหนดเป้าหมาย มองหาสิ่งที่ดีเลิศ เป็นต้น

1.3.2 ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation: nAff) เช่น การให้บุคคลอื่นชอบตน การสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในสังคม เป็นต้น

1.3.3 ความต้องการอำนาจ (Need for power: nPow) เช่น ต้องการได้รับความเคารพนับถือจากผู้อื่น เป็นต้น

1.4 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Frederick Herzberg ซึ่งกล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ 2 ปัจจัย ดังนี้

1.4.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เช่น การสัมฤทธิ์ผล การยอมรับนับถือจากผู้อื่น การได้ทำหรือรับผิดชอบในสิ่งที่ตนสนใจ การมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า เป็นต้น

1.4.2 ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เช่น ความสัมพันธ์กับคนรอบข้าง การได้รับสิ่งตอบแทน ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่และสถานภาพ

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการ (Process Theories) คือ แนวคิดที่อธิบายกระบวนการคิดของบุคคลที่ส่งผลต่อความคาดหวัง ได้แก่

2.1 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ Stacy Adams ได้อธิบายความคาดหวังของบุคคลว่าเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ตนได้ลงมือลงแรงทำและผลลัพธ์ที่ได้รับกับสิ่งที่คนอื่นทำและผลลัพธ์ที่คนอื่นได้ ซึ่งจะนำไปสู่ความคาดหวังในลักษณะ ดังนี้

2.1.1 ถ้าบุคคลรู้สึกว่าได้ตนได้รับผลตอบแทนที่ไม่เท่าเทียมกับผู้อื่น ในลักษณะที่น้อยกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจ และจะลดความคาดหวังต่อสิ่งนั้นๆ ลง

2.1.2 ถ้าบุคคลรู้สึกว่าได้ตนได้รับผลตอบแทนที่ไม่เท่าเทียมกับผู้อื่นในลักษณะที่มากกว่า จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และลงมือลงแรงมากขึ้น เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างความคาดหวังกับผลลัพธ์ที่ได้

2.1.3 ถ้าบุคคลรู้สึกว่าได้ตนได้รับผลตอบแทนเท่าเทียมกับผู้อื่น จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และจะคาดหวังต่อสิ่งนั้นในระดับเดิมต่อไป

2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Victor Vroom ได้อธิบายความคาดหวัง (Expectancy: E) ของบุคคลว่าเกิดจากระดับคุณค่าหรือความสำคัญของสิ่งตอบแทนที่บุคคลต้องการ (Valance: V) กับการรับรู้ความสามารถหรือความเป็นจริงในปัจจุบัน (Instrumentality: I) ในลักษณะดังนี้

$$\text{Expectancy} = \text{Valance} \times \text{Instrumentality}$$

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมแรง (Reinforcement Theory) คือ แนวคิดที่อธิบายความคาดหวังของบุคคลจากสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการวางเงื่อนไข ได้แก่

3.1 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning Theory) ของ Ivan Pavlov โดยได้กล่าวถึงความคาดหวังของบุคคลว่าเป็นผลมาจากการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง ในลักษณะ ดังนี้

3.1.1 เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการตอบสนองโดยธรรมชาติ จะมีการตอบสนองโดยอัตโนมัติ เช่น เมื่อได้ยินคำชมเชย มักจะทำให้บุคคลเกิดความคาดหวังว่าจะได้รับบำ

3.1.2 เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้าที่ไม่ได้ทำให้เกิดการตอบสนองโดยธรรมชาติ จะไม่มีปฏิกิริยาตอบสนอง เช่น เห็นประกาศนียบัตรที่ไม่ใช่ของตนมักจะไม่เกิดความรู้สึกใดๆ

3.1.3 แต่เมื่อนำสิ่งเร้าทั้ง 2 รูปแบบข้างต้นมาเข้าคู่กัน โดยให้สิ่งเร้าที่ไม่ได้ทำให้เกิดการตอบสนองโดยธรรมชาติก่อน แล้วตามด้วยสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการตอบสนองโดยธรรมชาติ จะทำให้บุคคลเรียนรู้ว่า หากต้องการได้ในสิ่งที่คาดหวัง (คำชมเชย) ต้องได้เห็นหรือได้สิ่งที่ถูกวางเงื่อนไขนั้นมาก่อน (ประกาศนียบัตร)

3.2 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบเสริมแรง (Reinforcement Conditioning Theory) ของ Skinner กล่าวถึงการเกิดความคาดหวังของบุคคลว่าเป็นผลมาจากการเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับสิ่งเสริมแรง 2 รูปแบบ ดังนี้

3.2.1 การให้รางวัล เช่น การให้คำชมเชย การแสดงความเคารพยกย่อง การให้สิ่งของตอบแทน รวมถึงการทำให้สิ่งที่ไม่ชอบหรือไม่พอใจหายไป

3.2.2 การลงโทษ เช่น การตำหนิ วิพากษ์วิจารณ์ การหักห้ามหรือจ่ายค่าปรับ รวมถึงการไม่ให้ในสิ่งที่ต้องการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการประยุกต์ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ เพื่ออธิบายความคาดหวังของบุคคลในลักษณะต่างๆ ซึ่งใช้ความมุ่งเน้นของแต่ละทฤษฎีเป็นเกณฑ์ในการแบ่งประเภท อย่างไรก็ตาม การศึกษาองค์ประกอบของความคาดหวัง สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามบริบทที่ศึกษา เช่น การศึกษาของ พิกุล ทรัพย์โชค (2550) ในเรื่องการศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม โดยแบ่งประเด็นความคาดหวังตามการจัดการศึกษาของวิทยาลัย ประกอบด้วย 1) ด้านการศึกษา ได้แก่ ผลการเรียนรู้ ความสนใจ การพัฒนาการนำความรู้ไปใช้ในการทำงาน การฝึกประสบการณ์ ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และคอมพิวเตอร์ และการวางแผนเพื่อการศึกษาต่อ 2) ด้านความประพฤติ ได้แก่ การเชื่อฟัง ผู้ปกครอง ครูอาจารย์ ความมีระเบียบวินัย การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองและที่ได้รับมอบหมาย การไม่ยุ่งเกี่ยวกับอบายมุข สิ่งเสพติด และ 3) ด้านการเลือกอาชีพ ได้แก่ การทำงานหารายได้ระหว่างเรียน การประกอบอาชีพตามความถนัดหรือความชำนาญ การประกอบอาชีพที่น่าเกียรติมาสู่ครอบครัว การเลือกอาชีพที่มีรายได้เลี้ยงครอบครัวอย่างเพียงพอ การประกอบอาชีพที่มีความมั่นคง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการเกิดความคาดหวัง

Hurlock (1973 อ้างใน วิไลวรรณ วิทยารมรัช, 2543) ได้อธิบายเกี่ยวกับความคาดหวังว่าเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหลายประการ คือ

1. วัฒนธรรม (Culture) หมายถึงค่านิยม ความเชื่อและกิจกรรมต่างๆ ที่มีความเฉพาะในสังคมนั้นๆ มักจะมีผลต่อความคาดหวังที่แตกต่างกันของคนในแต่ละสังคม เช่น สังคมหนึ่งอาจมีวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับความคิดสร้างสรรค์ คนในสังคมนั้นจึงมักถูกคาดหวังให้เป็นคนที่คิดนอกกรอบ ในขณะที่อีกสังคมหนึ่งให้ความสำคัญกับการเชื่อฟัง คนในสังคมนั้นก็มักจะถูกคาดหวังให้เป็นคนที่ยึดมั่นและปฏิบัติตามคำสั่ง เป็นต้น

2. ครอบครัว (Family) ลักษณะของครอบครัว โดยเฉพาะขนาดและการเลี้ยงดูของครอบครัวมักจะส่งผลต่อการตั้งเป้าหมายและการวางแผนอนาคต ซึ่งจะนำไปสู่ความคาดหวังที่บุคคลจะมีต่อตนเองและผู้คนรอบข้าง โดยบุคคลที่อยู่ในครอบครัวขนาดเล็กและมีการเลี้ยงดูอย่างเข้มงวดมักจะถูกตั้งความหวังจากคนรอบข้างค่อนข้างสูง และทำให้บุคคลนั้นต้องตั้งเป้าหมายให้สูงตามความคาดหวังนั้นด้วย

3. สถานภาพทางสังคม (Ordinal Position) เป็นผลมาจากฐานะทางเศรษฐกิจ โดยหากมีฐานะทางเศรษฐกิจดีมักจะมีสถานภาพทางสังคมสูงตามไปด้วย ในขณะที่เดียวกันก็ถูกคาดหวังจากผู้คนจำนวนมากขึ้น ตามสถานภาพที่ได้รับ

4. วินัย (Discipline) หากบุคคลสามารถยอมรับในกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่สังคมกำหนดขึ้นได้ จะทำให้สามารถตั้งความคาดหวังที่สอดคล้องกับความเป็นจริง แต่หากไม่สามารถปฏิบัติได้ มักจะมีความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงหรือเป็นความคาดหวังที่สังคมไม่ต้องการ

5. สถานภาพในกลุ่ม (Group Status) เป็นสถานภาพในลักษณะของคนกลุ่มน้อยหรือคนกลุ่มใหญ่ในสังคมที่อาศัยอยู่ ซึ่งมักส่งผลต่อความคาดหวังในการพยายามเลื่อนฐานะของตนเองให้สูงขึ้น โดยบุคคลที่มีสถานภาพทางสังคมเป็นคนส่วนน้อยมักจะตั้งความคาดหวังในการพัฒนาตนเองมากกว่าคนที่มีสถานภาพทางสังคมสูงอยู่แล้ว

6. การใช้กลไกทางจิต (Escape Mechanisms) หมายถึงการใช้วิธีการต่างๆ เพื่อให้บุคคลรู้สึกสบายใจหรือเพื่อเป็นการรักษาศักดิ์ศรีของตนเอง ดังนั้นหากบุคคลใช้กลไกทางจิตในการหลีกเลี่ยงจากความจริงที่เผชิญอยู่ บุคคลนั้นมักจะมีความคาดหวังที่ไม่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง

7. ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต (Past Failures and Successes) ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต ส่งผลต่อการตั้งเป้าหมายและการคาดหวังในอนาคต โดยบุคคลที่ประสบกับความล้มเหลวมักจะสร้างแรงจูงใจให้กับตนเองด้วยการตั้งความหวังมากกว่าคนที่ประสบความสำเร็จ

8. เพศ (Sex) ความเป็นเพศหญิงและเพศชาย นำไปสู่การคาดหวังในเรื่องหรือสถานการณ์ที่ต่างกัน เช่น ผู้หญิงมักถูกคาดหวังในเรื่องความสงบเสงี่ยมมีมารยาทงาม ในขณะที่ผู้ชายมักถูกคาดหวังในเรื่องการเป็นผู้นำและเป็นสุภาพบุรุษ เป็นต้น

9. เชาวนปัญญา (Intelligence) การตั้งความหวังของบุคคลบางครั้งอาจพิจารณาได้จากระดับสติปัญญาและความสนใจ โดยเฉพาะคนที่มีเชาวนปัญญาสูงมักตั้งเป้าหมายตามความสามารถของตน โดยไม่ได้พิจารณาถึงจุดมุ่งหมายหรือค่านิยมร่วมของกลุ่ม

10. บุคลิกภาพ (Personality) หรือลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นและการยอมรับความสามารถในตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อความคาดหวังที่บุคคลมีต่อตนเองและผู้อื่น โดยบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ชัดเจนมั่นคงมักจะมี ความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆ ค่อนข้างสูง ในขณะที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ไม่ชัดเจนไม่แน่นอนมักจะมี ความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆ ค่อนข้างต่ำ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความคาดหวังของบุคคลมีความหลากหลายและแตกต่างกันตามปัจจัยต่างๆ เช่น เพศ อายุ สาขาการศึกษา บุคลิกภาพลักษณะของแต่ละบุคคล ประสบการณ์การในอดีตการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัว วัฒนธรรมของสังคม เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ

ทุกองค์การไม่ว่าจะมีขนาด ประเภท หรือสถานที่ตั้งอย่างไร จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี ซึ่งการจัดการที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานขององค์การ การเติบโตและการดำรงอยู่ต่อไปขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การในยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งต้องเผชิญกับ ปัจจัยแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ โลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยี ทำให้้องค์การต้องมีแนวทางในการจัดการที่ทันสมัยเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ (มุสดี รุมาคม, 2542: 20) เพื่อให้เข้าใจแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ สมัยใหม่ ในที่นี้จะได้นำเสนอหัวข้อที่เกี่ยวกับเรื่อง องค์การสมัยใหม่ในบริบทที่เกี่ยวกับการจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ความหมายของการจัดการ (Defining management)

การจัดการ (Management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่างๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์การ (Robbins and DeCenzo, 2004; Certo, 2003) ซึ่งตามความหมายของการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด” นี้ ผู้วิจัยได้นำเอาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ได้แก่ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Managerialism) การประเมินประสิทธิผลขององค์การและการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ไว้เป็นข้อๆ ดังนี้

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (Managerialism)

แนวความคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือการจัดการนิยม(Managerialism) ตั้งอยู่บนสมมติฐานของความคิดที่เป็นสากลของทฤษฎีการบริหารและเทคนิควิธีการจัดการว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งในแง่ของการบริหารรัฐกิจและการบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นกระแสแนวคิดที่สอดคล้องกับรัฐประศาสนศาสตร์แบบคลาสสิกของ Wood ที่เน้นการแยกการเมืองออกจากการบริหารงานและหลักการของวิทยาการการจัดการ ของ Taylor โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อการประหยัด (Economy) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) แนวความคิดดังกล่าวต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (Input) และอาศัยกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานทั้งในแง่ของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพโดยรวม การปรับรื้อระบบ เป็นต้น ซึ่งสาระสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ ดังนี้ (เตือนใจ วิเศษสุวรรณ, 2553)

1. มองว่าการบริหารงานมีลักษณะของความเป็นสากลสภาพ หรือไม่ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชนและการบริหารงานภาครัฐ

2. ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญไปจากเดิม ที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากร (ปัจจัยนำเข้า) และกฎหมาย ระเบียบเป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในภารกิจรับผิดชอบต่อกระบวนการ (Process Accountability) ไปสู่ภารกิจรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for Results)

ศิริรัตน์ ชูณหคัลลาย และคณะ (2553: 78 – 83) ได้ศึกษารวบรวมเกี่ยวกับการจัดการองค์การของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในประเด็นต่างๆ ได้แก่ โครงสร้างการบริหาร ด้านการประสานงาน ด้านการงบประมาณ ด้านผลการดำเนินงาน กระบวนการบริหารงาน แนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพสำนักงานยุติธรรมจังหวัด สรุปได้ดังนี้

1. โครงสร้างการบริหาร

การบริหารงานตามโครงสร้างคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในปัจจุบันประสบปัญหาการเข้ามาทำงานไม่เต็มเวลา การดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดต้องรอมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.) และยังเป็นการรวมศูนย์ที่ฝ่ายบริหาร ทำให้ฝ่ายต่างๆ ขาดความชัดเจนในการพัฒนาสายงาน ทำให้การดำเนินงานค่อนข้างช้า ซึ่งถือเป็นอุปสรรค และภารกิจของหน่วยงานสังกัดเดิมยังต้องดำเนินการต่อเนื่อง แต่งานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดก็ต้องประสานให้เกิดผลงานเช่นเดียวกัน ทำให้ผลงานทั้งหน่วยงานสังกัดเดิมและของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นจึงมีความเห็นเพื่อให้ปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

- 1) ควรปรับให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีโครงสร้างการบริหารองค์การให้ชัดเจน
- 2) ควรควรมีการจัดตั้งตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดถาวร เพื่อให้มีผู้บริหารรับผิดชอบในงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้อย่างเต็มที่
- 3) ควรเปลี่ยนแปลงการบริหารงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่ใช้แบบ Matrix เนื่องจากไม่ช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ

4) ควรปรับโครงสร้างฝ่ายบริหารและโครงสร้างสำนักงาน และกำหนดภาระงาน สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่ชัดเจนให้มีหัวหน้าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดและหัวหน้ากลุ่มเพื่อให้มีการพัฒนางานเพิ่มมากขึ้น

5) กรณีผู้มาทำหน้าที่หัวหน้าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดควรมีสวัสดิการ เพื่อเป็นแรงจูงใจเป็นพิเศษ (ซึ่งกระทรวงกับกรมที่เกี่ยวข้องต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

6) ควรมีเลขาธิการคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.) นั่งบริหารในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดโดยเลขานุการนี้จะต้องเป็นข้าราชการประจำ

7) ควรลดที่ปรึกษาในคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.) บ้าง เนื่องจากเมื่อเชิญประชุม ที่ปรึกษาไม่ค่อยเข้าร่วมประชุม

8) ส่วนกลางควรกำหนดบุคลากรจากส่วนกลางมาบริหารเองโดยตรง

9) ควรปรับสถานะของเจ้าหน้าที่จากลูกจ้างเหมามาเป็นพนักงานราชการ หรือข้าราชการ

2. ด้านการประสานงาน

ลักษณะงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นการมุ่งเน้นด้านการประสานงาน โดยมีการประสานระหว่างกลุ่มงานต่างๆ ภายในและหน่วยงานภายนอกเพื่อการบริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ ผลการวิจัยพบปัญหาสองระดับ คือ 1) การประสานงานภายใน ได้แก่ ผู้สั่งการไม่ใช่ผู้บริหารโดยตรงของผู้ปฏิบัติ ฉะนั้นการให้ความร่วมมือดำเนินงานจึงไม่ค่อยเต็มพิกัด หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นประธานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดควรมอบหมายให้บุคลากรมาประจำเพื่อให้การประสานงานทำได้ดีขึ้น การบริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการ อาจก่อให้เกิดความล่าช้า นอกจากนี้การปฏิบัติงานตามโครงการแต่ละโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัด หน่วยงานอื่นแทบจะไม่มีส่วนร่วมหรือเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการน้อย

2) การประสานงานกับภายนอก เนื่องจาก ภาพลักษณ์ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในสายตา

ของหน่วยงานภายนอก ยังติดภาพหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมระดับ 79 จังหวัด ไม่ใช่ภาพของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดจึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด การประสานงานจึงไม่ค่อยมีผลในทางเชื่อมโยงงาน หน่วยงานภายนอกและประชาชนยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด และสับสนกับกลุ่มผู้บริหารและผู้แทนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีการเปลี่ยนตัวกันบ่อย ปัญหาตามมาจากการประสานงาน คือ ทางหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยที่มีสำนักงานจังหวัดเป็นหน่วยงานหลักเข้าใจว่าสำนักงานยุติธรรมจังหวัด คือ ตัวแทนของกระทรวงยุติธรรม ดังนั้นภารกิจใดที่เกี่ยวกับงานยุติธรรมจะนำมามอบให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดทั้งนั้น จึงเป็นการเพิ่มภาระให้กับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ดังนั้นจึงมีความเห็นเพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขดังนี้

- 1) ควรมีข้าราชการผู้มีอำนาจตัดสินใจเป็นผู้ประสานงาน จะเกิดประโยชน์และได้รับความน่าเชื่อถือและความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกมากขึ้น
- 2) ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ให้หน่วยงานภายนอกและประชาชนรับทราบถึงบทบาท ภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
- 3) สำนักงานยุติธรรมจังหวัดควรร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงาน ตำรวจ ศาล อัยการ มากขึ้นเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือกับหน่วยงานเหล่านี้ให้มากขึ้น

3. ด้านงบประมาณ

ปัจจุบันสำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้รับงบประมาณประจำปีหน่วยงานละ 130,000 บาท ทางสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเห็นว่าไม่เพียงพอ และยังมีปัญหาด้านการเบิกจ่ายงบประมาณที่ล่าช้า เป็นภาระกับหน่วยงานผู้เบิกแทน และการกำหนดงบประมาณแบบรายปี ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ความล่าช้าในการเบิกจ่ายทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการเป็นไปตามรอบไตรมาสของปีงบประมาณต้องเร่งรัดในช่วงท้ายของปีงบประมาณ โดยเฉพาะในไตรมาสที่ 3 และ 4 ทำให้การประเมินผลสำเร็จของงานต่ำกว่าที่ควรปัญหาด้านงบประมาณนี้ได้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด เช่น การคิดริเริ่มโครงการใหม่ การพัฒนานวัตกรรม และการพัฒนางานในส่วนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ดังนั้นจึงมีความเห็นเพื่อให้ปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

- 1) งบประมาณควรมีเหมาะสมกับขนาดของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดบทบาทภารกิจ และการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
- 2) กำชับหน่วยงานราชการผู้เบิกแทนสำนักงานยุติธรรมจังหวัดให้เห็นความสำคัญของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเร่งรัดการเบิกจ่ายเงิน
- 3) ควรมุ่งให้งบประมาณด้านเครือข่ายยุติธรรมชุมชน เป็นการเฉพาะ
- 4) ควรจัดงบประมาณด้านการทำงานนอกเวลา (ค่า OT) ให้กับเจ้าหน้าที่ ในกรณีที่ต้องดำเนินงานเร่งด่วน
- 5) ควรจัดให้มีค่าเบี้ยประชุมของคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.)
- 6) ควรเพิ่มงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์
- 7) ควรจัดสรรงบประมาณให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดตามภาระงาน ภารกิจของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดกลุ่มเป้าหมาย เครือข่ายยุติธรรมชุมชน จำนวนศูนย์ยุติธรรมชุมชน (จัดสรรตามความจำเป็น/ความต้องการ) ไม่ใช่จัดสรรงบประมาณให้แต่ละสำนักงานยุติธรรม จังหวัดเท่ากันทั้งหมด
- 8) ควรจะมีหัวหน้าฝ่ายบริหารงานและสามารถเบิกจ่ายงบประมาณโดยตรง เพื่อ ความรวดเร็ว และไม่เป็นการให้กับหน่วยงานอื่น
- 9) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมา ปฏิบัติงานโดยเฉพาะเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ปัจจุบันให้หน่วยงานอื่นเบิกจ่ายงบประมาณแทน ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่สะดวกต่อการดำเนินงาน
- 10) ควรจัดให้มีการประกวดสำนักงานยุติธรรมจังหวัดดีเด่น โดยแบ่งเป็นระดับ A B C ซึ่งผลการประกวดจะใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ

11) ควรจัดสรรงบประมาณ ด้านสวัสดิการ เช่น สวัสดิการลาคลอด สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล

4. ผลการดำเนินงาน

ประเด็นเรื่อง “ผลการดำเนินงาน” ตามที่ได้สำรวจความคิดเห็นและเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณไปนั้น ผู้วิจัยได้ใช้เป็นประเด็นเพื่อศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติม ด้วยการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มย่อยกับบุคลากรของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด พิจารณาตามมุมมอง 4 ด้าน ได้ข้อค้นพบเกี่ยวข้องแต่ละประเด็น ดังนี้

1) ด้านผู้รับบริการ ผลการวิจัยค้นพบเพิ่มเติมว่างานที่เกี่ยวกับผู้รับบริการทั้งที่เป็นหน่วยงานรัฐ เอกชน และประชาชน สำนักงานยุติธรรมจังหวัดยังมีผลงานไม่มาก เช่น ชุมชนยังไม่มีความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานยุติธรรม ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในกระบวนการยุติธรรมไม่มาก แต่ก็มีเครือข่ายยุติธรรมชุมชนเพิ่มขึ้น มีคนกลุ่มใหม่เข้ามาทำงานหน่วยงานของรัฐและเอกชนหลายแห่ง รวมทั้งประชาชนยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดทำให้เป้าหมายที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดต้องการบรรลุผลคลาดเคลื่อนไปบ้าง นอกจากนี้งานที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้ดำเนินไป ยังไม่ได้มีการประเมินผล ทำให้ไม่ทราบได้ว่าสิ่งให้บริการประสานงานกับหน่วยงานและภาคประชาชน ก่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือมีคุณภาพเพียงใด

2) ด้านการบริหารงานภายใน ผลการวิจัยพบว่า ผลงานในเชิงบูรณาการ การทำงานร่วมกันยังไม่ค่อยเกิดขึ้น ทั้งกับหน่วยงานกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานภาครัฐอื่นในพื้นที่รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน ระบบและกลไกการจัดการให้เกิดผลงานแบบบูรณาการก็ยังมี เช่น การมีระเบียบข้อบังคับ หรือกฎหมายให้อำนาจสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในเรื่องต่างๆ อีกทั้งการที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดต้องพบกับข้อจำกัดด้านทรัพยากร (คน เงิน วัสดุ) ทำให้กระบวนการบริหารที่จะนำทรัพยากรไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ จึงไม่เป็นตามเป้าหมายเท่าที่ควร

3) ด้านความคุ้มค่าของการบริหาร ผลการวิจัยด้านนี้มองจาก ความสามารถในการจัดการงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณตามลำดับความสำคัญของโครงการ เพื่อการจัดการงานบริการให้ถึงประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ยังไม่เกิดขึ้น เพราะสำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่ได้

จัดตั้งงบประมาณเอง มีการทำแผนอยู่บ้างแต่จำนวนโครงการทำได้จำกัด ในวงเงินที่ได้รับจัดสรรประจำปี จำนวนสำนักงานฯ ละ 130,000 บาท และยังพบปัญหาของการเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้า การดำเนินงานต่างๆ ไม่ค่อยเป็นไปตามแผน การวัดประเมินผลเชิงคุ่มค่าก็ยังไม่ได้นำมาดำเนินการ

4) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ผลการวิจัยด้านนี้ค้นพบจากการสนทนาเรื่องการพัฒนาลำดับงานฯ การฝึกอบรมบุคลากร บรรยายภาคสำนักงานฯ ที่เกี่ยวข้องการทำงาน และการมีนวัตกรรมที่จะเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการภายในขององค์กร เพื่อให้มีความมั่นใจว่า การพัฒนาจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งพบว่าบุคลากรยังขาดทักษะและความเชี่ยวชาญในงาน มีเพียงสำนักงานยุติธรรมจังหวัดบางแห่งให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม และการเคร่งครัดการใช้คู่มือการปฏิบัติงาน หลักสูตรฝึกอบรมทั่วไปจัดให้โดยส่วนกลาง ยังขาดระบบการประเมินผลด้านการนำไปใช้ในงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. กระบวนการบริหารงาน

ประเด็นเรื่อง “กระบวนการบริหาร” ตามที่ได้สำรวจความคิดเห็นและเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณไปนั้น ผู้วิจัยได้ใช้เป็นประเด็นเพื่อศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติม ด้วยการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มย่อยกับบุคลากรของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ได้ข้อค้นพบเกี่ยวข้องแต่ละประเด็นดังนี้

1) นโยบายและการวางแผน ข้อค้นพบจากการวิจัยเชิงลึกทำให้ทราบว่า สำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่ค่อยได้กำหนดนโยบายของหน่วยงานที่ชัดเจน เช่น ระบบการติดตามประเมินผล การออกแบบงาน การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน ฯลฯ การปฏิบัติงานมักดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรมที่มอบหมายตามภารกิจหน้าที่ การติดตามประเมินผลงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมักจัดทำโดยหน่วยงานระดับกระทรวงยุติธรรม ยังไม่มีการวางแผนเชิงบูรณาการร่วมกันกับหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่และหน่วยงานอื่นในระดับจังหวัด เพราะไม่มีการกำหนดหน่วยงานเจ้าภาพหลัก และไม่มีกฎหมายมอบหมายหน้าที่อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมมีวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเวลามากบูรณาการร่วมกันแล้วจะเกิดปัญหาอยู่บ้างในเรื่องของการทำงานเป็นทีม เนื่องจากทัศนคติของบุคลากรต่างได้รับการปลูกฝังหรือมีแนวปฏิบัติที่แตกต่างกัน

ผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดต้องมีการอธิบายงานและสร้างความเข้าใจให้มากกว่านี้

2) การจัดองค์การ โครงสร้างสำนักงานยุติธรรมจังหวัดลักษณะ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ และกลุ่มงานบริการประชาชนเกิดขึ้นจากนโยบายการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดของกระทรวงยุติธรรม การจัดตั้งยังขาดระบบและกลไกส่งเสริมและสนับสนุนงานหลายเรื่อง โดยส่วนใหญ่ระบบเพื่อการบริหารงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดจัดทำขึ้นโดยกระทรวงยุติธรรม ตั้งแต่การกำหนดโครงสร้างการบริหาร โดยให้มีการบริหารภายใต้คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด มีงานสำคัญหลายอย่างที่เกี่ยวกับการจัดองค์การที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดยังไม่ได้ดำเนินการ เช่น การวิเคราะห์องค์การ การวิเคราะห์ลักษณะงาน กำหนดคำอธิบายงาน รวมถึงระบบและกลไกการประเมินผลงานบุคลากรและการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

3) การบังคับบัญชาสั่งการ ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มย่อยได้พบข้อมูลว่า ไม่มีกฎหมายมอบอำนาจให้ผู้บริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดกระทำการในเรื่องสำคัญหลายเรื่องโดยมากมักจะใช้วิธีการเข้าหาแบบไม่เป็นทางการจะทำให้สามารถประสานงานและสั่งการได้ดีขึ้น เช่น การบริหารงานบุคคล การประสานงานข้ามหน่วยงาน การสั่งการบังคับบัญชาบุคลากรส่วนใหญ่ทำได้ดีด้วยวิธีการแบบไม่เป็นทางการ การปฏิบัติงานที่เป็นรายละเอียดงานในแต่ละฝ่าย จะใช้คำสั่งมากกว่าที่กำหนดไว้ในภาระงาน ยังไม่มีการทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง คู่มือการทำงานบางอย่าง เช่น ศูนย์ประสานงานยุติธรรมชุมชน จะมีคู่มือการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นโดยส่วนกลาง บุคลากรที่หมุนเวียนมาช่วยราชการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดจำนวนมากที่มาปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีการทำหน้าที่ตามจิตอาสาอย่างแท้จริง เป็นอุปสรรคสำคัญของการทำงาน ส่วนผู้ที่ทำงานได้ดี ก็มีข้อจำกัดที่มียางานรับผิดชอบจำนวนมากจนมีงานล้นมือ

4) การประสานงาน ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มย่อยได้พบข้อมูลว่าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดยังขาดคุณภาพของการประสานงาน ขาดการเชื่อมโยงภาระงานกับหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่ อีกทั้งกระทรวงยุติธรรมไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบการประสานงาน และหน่วยงานภายใต้กระทรวงยุติธรรมในพื้นที่ การประสานงานก็เช่นเดียวกันมักเน้นวิธีการอย่างไม่เป็นทางการ

5) การควบคุมงาน ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มย่อยได้พบข้อมูลว่า ได้มีการติดตามและควบคุมงานเกิดขึ้นบ้าง โดยมีการประเมินผลโครงการด้วยการใช้แบบสอบถาม และประเมินความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายแต่ละโครงการ ซึ่งได้มีการจัดทำเป็นบางจังหวัด ตามความสนใจเอาใจใส่ของผู้บริหาร และได้พบว่า ได้มีการติดตามประเมินผลงานค่อนข้างเป็นระบบโดยหน่วยงานระดับนโยบายของกระทรวงยุติธรรม บุคลากรของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดพบว่าการประเมินผลจากส่วนกลางที่ไม่ค่อยมีผลต่อการทำงาน เพราะสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นหน่วยงานใหม่ กระทรวงยุติธรรม หวังให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นหน่วยประสานระหว่างหน่วยราชการในพื้นที่ แต่ผลกลับเป็นไปในลักษณะที่ต่างฝ่าย ต่างทำงานของตนเอง โดยที่ยังให้ความสำคัญแก่งานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นงานที่มีความสำคัญรองลงมา

6. แนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มย่อยได้แนะนำในการแก้ปัญหาของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดหลายประการ ดังนี้

1) โครงสร้างของ สยจ. เหมาะสมดีแล้ว แต่ในทางการบริหารสำนักงานควรมีผู้บริหารที่ทำงานประจำเพียงคนเดียว และมีเจ้าหน้าที่ทำงานประจำไม่ต้องมีจำนวนมาก แต่ให้มีความมั่นคง จะทำให้การทำงานทุ่มเทมากขึ้น

2) สร้างแรงจูงใจในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือการพัฒนาบุคลากรให้ทำงานได้นานขึ้น การจัดประกวดสำนักงานยุติธรรมจังหวัดดีเด่น ทำให้ทุกคนได้ตระหนักว่า สำนักงานยุติธรรมจังหวัดต้องยุติธรรมกับเจ้าหน้าที่ทุกคน และความยุติธรรมต้องเป็นที่ประจักษ์จับต้องได้ สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับเจ้าหน้าที่ได้ด้วย ซึ่งจะต้องวัดให้ได้ถึงการเสียสละ การทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้การตอบแทนนั้นมีผลต่อการเจริญเติบโตของหน่วยงาน แม้ว่ากระทรวงจะได้พยายามผลักดันให้เกิดขวัญและกำลังใจ แต่ทางกระทรวงฯ ยังใช้แนวทางในการควบคุมให้เป็นไปตามข้อสั่งการบ้าง ตามระเบียบปฏิบัติบ้าง ทำให้การพัฒนาที่ยึดโยงอยู่กับข้อบังคับเห็นได้ชัดเจนจากหลักสูตรฝึกอบรมที่จัดให้เหมือนกันทั่วไป

3) งบประมาณควรจัดสรรให้เพียงพอต่อการดำเนินงานระยะยาว เพื่อให้การพัฒนา มีความต่อเนื่อง การจัดตั้งศูนย์หรือเครือข่ายยุติธรรมชุมชนก็ทำได้เพียงบางตำบล ส่วนใหญ่จะใช้ งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล สถานที่ที่ใช้ขององค์การบริหารส่วนตำบล แต่ควรจะมี งบประมาณในการทำงานให้กับบุคลากรและกลุ่มอาสาสมัครเป็นค่าตอบแทนบ้าง

4) ให้มีความร่วมมือในการสร้างเครือข่ายยุติธรรมชุมชนมากขึ้น เพื่อให้ประชาชน ในที่ห่างไกลได้ประโยชน์และเข้าใจการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้านงานยุติธรรมเบื้องต้น ควรทำ การประชาสัมพันธ์และให้ความรู้กับประชาชน อาสาสมัคร และเครือข่ายชุมชนมากขึ้น เพื่อให้เป็น ตัวแทนสำคัญของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนองตามความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2548 เห็นชอบให้นำการ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการมี ประสิทธิภาพและยั่งยืน

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 - พ.ศ. 2555) ประเด็น ยุทธศาสตร์ที่ 3 ว่าด้วยการมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและ ความสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลง และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ ต่างๆ ได้กำหนดเป้าประสงค์ให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถพัฒนาขีดสมรรถนะและ มีความพร้อมในการดำเนินงาน รวมทั้งได้กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในการดำเนินการ คือ ระดับความสำเร็จของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพ การบริหารงานตามแผนพัฒนาองค์กรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยเฉลี่ย

สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริมให้การพัฒนากระบวนการดำเนินงานไปอย่างต่อเนื่องและบังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยส่งเสริมให้ส่วนราชการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานเทียบเท่าสากล ซึ่งโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่ได้ดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 และ มีการดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณ ดังนี้

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547- 2549 เป็นขั้นตอนของการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และส่งเสริมให้ส่วนราชการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ดังกล่าว โดยได้พัฒนาเกณฑ์ฯ และทดลองในหน่วยงานนำร่องจำนวน 2 กรม ปรับปรุงเกณฑ์ฯ ฝึกอบรมวิทยากรตัวคูณและผู้ตรวจประเมินภายใน ประชาสัมพันธ์โครงการ และส่งเสริมการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ โดยกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดเลือก มีส่วนราชการและจังหวัดเลือกดำเนินการ จำนวน 37 กรม 37 จังหวัด 40 สถาบันอุดมศึกษา

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550-2551 เป็นขั้นตอนของการพัฒนาองค์กรซึ่งส่วนราชการและจังหวัดจะดำเนินการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ฯ วิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงองค์กร จัดทำแผนปรับปรุงองค์กร และนำไปสู่การปฏิบัติ นอกจากนี้ ยังมีการวางระบบและกลไกการบริหารรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และดำเนินการผลักดันให้ส่วนราชการนำแผนการปรับปรุงองค์กรไปสู่การปฏิบัติ โดยส่งเสริมให้นำเครื่องมือทางการบริหารสมัยใหม่มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดบังคับของส่วนราชการและจังหวัด และเป็นตัวชี้วัดเลือกของสถาบันอุดมศึกษา

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 - 2553 การดำเนินการมุ่งเน้นให้ส่วนราชการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรและการนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยการส่งเสริมการดำเนินการในรูปแบบการให้คำปรึกษาโดยที่ปรึกษาในการพัฒนาองค์กรและสนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับเทคนิค วิธีการ ในการปรับปรุงองค์กรเพื่อให้ส่วนราชการสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level: FL) ซึ่งเป็นกรอบการประเมินความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการได้อย่างชัดเจน

การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นกรอบในการประเมินองค์กร และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงาน ซึ่งเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย 7 หมวด คือ

หมวด 1 การนำองค์กร พิจารณาการดำเนินการในการจัดทำวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ นโยบายการกำกับดูแลตนที่ดี เพื่อใช้เป็นทิศทางในการปฏิบัติงาน

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ พิจารณาการจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สอดคล้องเชื่อมโยงกัน และมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กร รวมทั้งมีการนำการบริหารความเสี่ยงเข้ามาใช้ในการบริหารเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นเพื่อนำการบริการให้เข้าถึงมากขึ้น

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีการจัดระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้เพื่อทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าประสงค์ได้

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีการวิเคราะห์สมรรถนะของบุคคล การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงด้านขั้นตอนและการปฏิบัติงาน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิผลของส่วนราชการใน 4 มิติ ที่สอดคล้องตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติด้านการพัฒนาองค์กร

ทั้งนี้ เมื่อส่วนราชการสามารถยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จนผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level: FL) ดังกล่าไปแล้ว ก็ต้อง

พัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับผ่านเข้าสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับก้าวหน้า (Progressive Level : PL) ซึ่งมุ่งเน้นให้ส่วนราชการบริหารจัดการองค์การอย่างเป็นระบบ (Systematic) มีการนำกระบวนการตามที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบไปสู่การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนของส่วนราชการ (Sustainable) รวมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลได้ (Measurable) อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ควบคุม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และหากส่วนราชการสามารถปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่องจะได้รับการรับรองการผ่านเกณฑ์ฯ ระดับพื้นฐาน ซึ่งเมื่อพัฒนาจนมีความโดดเด่นในหมวดใดหมวดหนึ่ง จะสามารถขอรับ “รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด” และพัฒนาสู่ “รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” ต่อไป

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (GOOD GOVERNANCE)

แนวความคิดในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกัน เป็นสังคมมานานนับพันปีแล้ว ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกัน ในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและสังคมมีการพัฒนาที่ยั่งยืน ในช่วงระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมาสังคมโลก มีการเปลี่ยนแปลงทั้งการเมือง การพัฒนาประชาธิปไตยที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และการพัฒนาด้านต่างๆ ในยุคโลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ประเทศต่างๆ ต้องตื่นตัว และทุ่มเททรัพยากรเพื่อการปฏิรูปการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมของตนให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงและกติกาใหม่ของสังคม

1. สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการปฏิรูปและต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง

1.1 ภาครัฐในโลกยุคใหม่ ต้องปรับลดบทบาทจากผู้ปกครองมาเป็นผู้ให้บริการ และธำรงรักษาความเป็นธรรมในสังคม ภาคประชาชนและภาคเอกชนมีบทบาทในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมมากขึ้น

1.2 ภาคเอกชนได้ปรับปรุงระบบบริหารจัดการตามหลักการบริหารงานสมัยใหม่อย่างต่อเนื่องและรวดเร็วเพื่อความอยู่รอดและการแข่งขัน

1.3 ภาครัฐไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกที่รวดเร็ว รุนแรง เปิดกว้างและมีการแข่งขันสูงขึ้น

1.4 ผลจากการที่ภาครัฐปรับตัวไม่ทันการณ์ ภาครัฐมีความอ่อนแอ ล้าสมัย ไม่สามารถบริหารจัดการประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศ ตกต่ำ เกิดภาวะหนี้ท่วมทับ

1.5 สังคมเสื่อมศรัทธาในภาครัฐ ทั้งในเรื่องการบริหาร และการทุจริตประพทุติมิชอบ

2. เป้าหมายของการปรับปรุงการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม

ในยุคสังคมสมัยใหม่ ทุกประเทศมีแนวทางการปรับปรุงการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคม (Governance) ที่มีจุดร่วมเหมือนกัน คือความสงบสุขของประชาชน เสถียรภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งประเทศไทยได้มาจากการจัดทำรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีสาระสำคัญเกี่ยวกับความพยายามในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) สำหรับสังคมไทย โดยเน้นการเปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจของภาครัฐมากขึ้น การประกันและคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ภาครัฐมีการบริหารการปกครองที่โปร่งใส สามารถถูกตรวจสอบโดยประชาชนมากขึ้น

3. ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

คำว่า Good Governance ประกอบด้วย คำว่า “good (adj.) ดี มีคุณธรรม ถูกต้อง เหมาะสม นิสัยดี คุณภาพดี มั่นคง มีประโยชน์ ฯลฯ” และคำว่า “governance (n.) การปกครอง การควบคุม ระบบการปกครอง ระบบการจัดการ”

ดังนั้น Good Governance โดยศัพท์จึงหมายถึง กติกา หรือ กฎเกณฑ์การบริหารการปกครองที่ดี เหมาะสมและเป็นธรรม ที่ใช้ในการธำรงรักษากิจการบ้านเมืองและสังคม อันหมายถึง การบริหารทรัพยากรและสังคมที่ดีในทุก ๆ ด้านและทุก ๆ ระดับ รวมถึงการจัดระบบองค์กรและกลไกของคณะรัฐมนตรี ส่วนราชการ องค์การของรัฐและรัฐบาลที่ไม่ใช่ส่วนราชการ การบริหารราชการ

ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น องค์การที่ไม่ใช่รัฐบาล องค์การของเอกชนชมรมและสมาคมเพื่อกิจกรรมต่างๆ นิติบุคคล เอกชนและภาคประชาสังคม การบริหารราชการที่เรียกว่า “Good Governance” นั้น ภาคเอกชนได้นำมาใช้ในการบริหารองค์กรของตน โดยใช้คำว่า “บริษัทภิบาล” และภาครัฐนำมาใช้ในการบริหารราชการ โดยใช้คำว่า “ธรรมาภิบาล”

4. การบัญญัติกฎหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารราชการแผ่นดิน แนวความคิดจะต้องปฏิรูประบบราชการให้เปลี่ยนแปลงไปในทางพัฒนาที่ดี โดยนำแนวความคิดมาจากต่างประเทศ และแนวความคิดดังกล่าว ได้ถูกนำมาใช้ในภาคเอกชน ต่อมาภาครัฐก็ได้นำมาใช้ด้วยการมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ขึ้นมาใช้ก่อน ซึ่งต่อมาได้มีพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 221 แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับมาตรา 3/1 และมาตรา 71/10(5) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 จึงได้มีพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้นมาบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 เป็นต้นมา

5. โครงสร้างและกระบวนการของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Structure and Process)

โครงสร้างและกระบวนการของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Structure and Process) ที่จะนำไปสู่เป้าหมายความเป็นธรรมและสันติสุขได้ จะต้องเน้นโครงสร้างและกระบวนการที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศที่ทุกภาคไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน หรือภาคประชาสังคม ภาคปัจเจกชนและครอบครัว มีส่วนร่วมกันบริหารจัดการประเทศเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาไปข้างหน้า โดย

5.1 กฎเกณฑ์ดังกล่าวอาจประกอบด้วย รัฐธรรมนูญ กฎหมาย กฎ ข้อบังคับ รวมทั้งธรรมเนียมประเพณีทางศาสนา ศีลธรรม และจริยธรรมเพราะกฎเกณฑ์ ดังกล่าวจะสร้าง “สิทธิ” และการยอมรับของแต่ละภาคส่วน

5.2 กระบวนการที่มีธรรมาภิบาลต้องมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ การมีส่วนร่วมของสาธารณชน (Public Participation) ความสุจริตและโปร่งใส (Honesty and Transparency) พันธะความรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) และกฎเกณฑ์ที่ยุติธรรมและชัดเจน (Fair Legal Framework and Predictability)

6. หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นการบริหารราชการเพื่อให้บรรลุตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ตามหมวด 3 ว่าด้วยสิทธิและเสรีภาพ ของชนชาวไทย ที่มีเจตนารมณ์ ส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง และตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยเพิ่มขึ้น รัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการให้ประชาชน ได้รับสิทธิตามที่กำหนดไว้ และรัฐจะต้องงดเว้นการกระทำใดๆ อันเป็นการแทรกแซงเสรีภาพของประชาชน ประชาชนจะใช้สิทธิและเสรีภาพได้เท่าที่ไม่ละเมิดสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น ไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อรัฐธรรมนูญ หรือไม่ขัดต่อศีลธรรมอันดีของประชาชน การบริหารราชการจึงเป็นการบริหารเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และเพื่อประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ต้องยึดหลักในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ทั้งระดับประเทศ ระดับภาครัฐ และระดับองค์กร ซึ่งจะต้องมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน 6 ประการ คือ

6.1 **หลักนิติธรรม** หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนดกฎ กติกา และการปฏิบัติตามกฎ กติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของสมาชิก

6.2 **หลักคุณธรรม** หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

6.3 **หลักความโปร่งใส** หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส

6.4 หลักความมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิด โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็น การมีส่วนร่วมสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

6.5 หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้น ในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับ ผลดีและผลเสียจากการกระทำของตน

6.6 หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากร ธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

หลักในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 6 ประการ และบทบัญญัติของพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน มีผลกำหนดให้เกิด การตรา พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ระบุให้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นการ บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย 7 ประการ คือ

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

อีกทั้งมีการนำเป้าหมายทั้ง 7 ประการไปบัญญัติให้เกิดความชัดเจนเพื่อประโยชน์ต่อการ นำกฎหมายไปปฏิบัติใช้โดยกำหนดเป้าหมายแต่ละหมวดให้ละเอียดชัดเจนขึ้นทั้ง 7 ประการ ในพระราชกฤษฎีกาฉบับเดียวกัน ดังนั้น ภาครัฐบาล เอกชน และภาคประชาชนจะต้องสนับสนุน

หลักทั้ง 6 ประการ เพื่อจะได้ร่วมกันปรับบทบาท ปรับวิธีการทำงานของแต่ละภาคให้สนับสนุนเกื้อกูลกัน ให้เกิดกำลังที่จะสามารถดักดวงผลประโยชน์จาก การเปลี่ยนแปลงในกระแสโลกาภิวัตน์เข้าสู่ประเทศไทย อย่างไรก็ตามการสร้างธรรมาภิบาลจำเป็นต้องสร้างให้เกิดขึ้นในทุกระดับ กล่าวคือ

ระดับบุคคล คือ ประชาชนตระหนักว่าตนเองมีอำนาจ กล้าใช้อำนาจบน ความรับผิดชอบและเป็นธรรม

ระดับชุมชน คือ การประสานสิทธิอำนาจของชุมชนเข้ากับการปกครองท้องถิ่น

ภาคธุรกิจเอกชน คือ การบริหารการจัดการ ธุรกิจ เอกชน รัฐวิสาหกิจให้ตรวจสอบได้ โปร่งใส มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

ภาคการเมืองและราชการ คือ การกระจาย ให้มีการบริหารจัดการที่ดี มีการตรวจสอบภายในระหว่างกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

เพื่อให้สังคมไทยพัฒนาไปสู่ประชาธิปไตยที่มีธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปฏิรูปโครงสร้างซึ่งไม่ควรเป็นหน่วยงานของรัฐ แต่เป็นการรวมตัวกันจากทุกภาคของสังคม ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคประชาสังคม เพื่อทำหน้าที่ในการประสานงานเชื่อมโยงการทำงานทั้ง 3 ภาค ให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ เพื่อสร้างธรรมาภิบาลที่แท้จริงให้เกิดในสังคมไทยอย่างยั่งยืน

การให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

ในปัจจุบันการนำเสนอแนวคิดสมัยใหม่หลายประการมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ แนวคิดที่ได้รับการกล่าวถึงมากที่สุดคือแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ซึ่งแนวคิดที่มุ่งตอบสนองค่านิยมของการให้บริการที่เน้นความตรงต่อเวลาและความรวดเร็ว

1. ความหมายของการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2552) ได้ให้ความหมายของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-Stop Service ว่าหมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

Hammer and Champy (1996 อ้างใน ดวงรัตน์ แสงทองไทย, 2549: 20) ได้ให้ความหมายของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ One-Stop Service ว่า หมายถึง การปฏิรูปกระบวนการทำงาน โดยเน้นการออกแบบงานขึ้นใหม่ ไม่ว่าจะเป็นของราชการหรือเอกชน โดยการใช้เทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสารเข้ามาช่วย โดยมีจุดเด่นตรงที่งานจะอยู่ที่เดียว ทำงานด้วยคนเพียงคนเดียวโดยใช้ข่าวสารข้อมูล หลักเกณฑ์ และวิธีการจากหลายฝ่าย โดยเฉพาะจากคอมพิวเตอร์ หลักการนี้เรียกว่า การบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ใช้การออกแบบระบบให้บุคคลที่มาติดต่อสามารถที่จะรับบริการได้ ณ จุดเดียว โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ที่ทันสมัยทำให้สามารถเก็บฐานข้อมูลจำนวนมากได้ และสามารถเรียกใช้ได้อย่าง รวดเร็ว โดยไม่มีข้อจำกัดในระยะทางและเวลา ทั้งนี้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นหัวใจของระบบบริหารจัดการสมัยใหม่ โดยมีลักษณะสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. มีความรวดเร็วสูง เนื่องจากสามารถทำงานได้ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ในเวลาที่สูงขึ้น
2. ใช้ประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว
3. ให้อำนาจบุคลากรในการตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการได้ด้วยตนเองไม่จำเป็นต้องเสนอขึ้นไปยังระดับสูงอีกต่อไป
4. ระดับการศึกษาของบุคลากร คุณภาพทางการศึกษาของบุคลากรได้รับการพัฒนาจากเดิมไปมากโดยสัดส่วนผู้ทำงานในองค์การที่สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษามีเพิ่มมากขึ้นกว่าที่ผ่านมา จึงทำให้การบริการหรือติดต่อกับประชาชนของเจ้าหน้าที่มีคุณภาพดีขึ้น

ดังนั้น การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จึงหมายถึง การนำงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องมารวมให้บริการในสถานที่เดียวกัน ในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้น

2. รูปแบบของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ มีได้หลายรูปแบบที่สำคัญ คือ

2.1 รูปแบบที่ 1 การนำหลายหน่วยงานมารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน เป็นการนำงานหลายขั้นตอนที่ต้องผ่านหลายหน่วยงานมารวมกันไว้ให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้น คือ ช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเอกสารระหว่างหน่วยงานมาก ก็เป็นการนำเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที

2.2 รูปแบบที่ 2 กระจายอำนาจมาให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการกระจายอำนาจไปให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการแทนทั้งหมด โดยมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวทำหน้าที่ให้บริการเบ็ดเสร็จทั้งหมด ซึ่งรูปแบบนี้จะแตกต่างจากรูปแบบแรก คือ ขณะที่รูปแบบแรกนั้นยังมีเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานยังให้บริการตามหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ เพียงแต่นำเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาทำงานให้บริการรวมอยู่ ณ สถานที่เดียวกัน แต่รูปแบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเดียวที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ทั้งหมด โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่น ๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้อง ติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน ตัวอย่างของรูปแบบนี้ เช่น การให้บริการของธนาคาร เป็นต้น

2.3 รูปแบบที่ 3 การปรับปรุงและออกแบบใหม่ในการให้บริการ รูปแบบนี้อาจใช้วิธีการปรับลดหรือยุบรวมขั้นตอน (Reprocess) หรือการสร้างใหม่ (Redesign) ด้วยการนำแนวคิดต่อไปนี้มาใช้ ได้แก่ - แนวคิดของการปรับปรุงงานให้ง่าย (Work Simplification) ที่ให้ความสำคัญต่อหลักการพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ การขจัด (Eliminate) การรวม (Combine) การจัดการใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่ายขึ้น (Simplify)

2.4 รูปแบบที่ 4 การสามารถให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง แต่ประชาชนผู้รับบริการสามารถติดต่อกับเว็บไซต์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้จัดทำขึ้นมาตามกระบวนการและวิธีการที่กำหนดไว้จนกระทั่งบริการแล้วเสร็จ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

ความหมายของการรับรู้

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2532: 169) ให้ความหมายของคำว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากกระทบกับประสาทสัมผัสต่างๆ ของคนและการแปลความหมายขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตและสภาพจิตใจในปัจจุบัน

รัจวี นพเกตุ (2539: 1) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการประมวลและตีความข้อมูลต่างๆ ที่อยู่รอบๆ ตัวเราที่ได้จากความรู้สึกลึก

ทองพล ภูมิพัฒน์ (2540: 110) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การรู้ รู้จักสิ่งต่างๆ สภาพต่างๆ ที่เป็นสิ่งเร้ามาทำปฏิกิริยากับตัวเราเป็นการแปลอาการสัมผัสให้มีความหมายขึ้นเกิดเป็นความรู้สึกเฉพาะตัวสำหรับบุคคลนั้น ๆ

สุชา จันทรเฒ (2540: 119) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่มีระดับตั้งแต่ง่ายสุดถึงซับซ้อนที่สุดจึงยากแก่การเข้าใจ นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายการรับรู้แตกต่างกันออกไปดังนี้

1. การรับรู้ หมายถึง การตีความหมายจากการรับสัมผัส (sensation) ในการรับรู้ นั้นไม่เพียงแต่มองเห็น ได้ยินหรือได้กลิ่นเท่านั้น แต่ต้องรับรู้ได้ว่า วัตถุหรือสิ่งที่เรารับรู้นั้นคืออะไร มีรูปร่างอย่างไร เป็นต้น

2. ในแง่ของพฤติกรรม การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดแทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองสิ่งเร้า ดังนี้

สิ่งเร้า (Stimulus) → การรับรู้ (perception) → การตอบสนอง (responses)

ดังนั้น สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่คนเรามีประสบการณ์กับวัตถุหรือเหตุการณ์ต่างๆ โดยอาศัยอวัยวะสัมผัส

ความสำคัญของการรับรู้

การรับรู้ทำให้เกิดการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการรับรู้การเรียนรู้ก็เกิดขึ้นไม่ได้ สังเกตได้จากกระบวนการดังนี้



การเรียนรู้ก็มีผลต่อการรับรู้ครั้งใหม่ เนื่องจากความรู้ ความจำเดิมจะช่วยแปลความหมายให้ทราบว่าคืออะไร

มีความสำคัญต่อเจตคติ อารมณ์ และแนวโน้มของพฤติกรรม

เมื่อรับรู้แล้วย่อมเกิดความรู้สึกและมีอารมณ์ พัฒนาเป็นเจตคติ แล้วพฤติกรรมก็ตามมา ในที่สุด (กันยา สุวรรณแสง, 2530: 150)

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับรู้

สำหรับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับรู้นั้นสามารถพิจารณาได้ดังนี้ (โยธิน คันสนยุท, 2533: 43-45)

1. องค์ประกอบอันเนื่องมาจากสิ่งไร้

1.1 ความเข้มและขนาด

1.2 ความผิดแผกกัน

1.3 การกระทำซ้ำ

1.4 การเคลื่อนไหว

2. องค์ประกอบอันเนื่องมาจากบุคคล

2.1 ความสนใจ

2.2 ความคาดหวัง

2.3 ความต้องการ

2.4 การเห็นคุณค่า

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข่าวสาร

พิชา รุจินาม (2544: 14-18) ได้สรุปเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารไว้ดังนี้

ผู้รับข่าวสาร อาจหมายถึงบุคคลเพียงคนเดียว เช่น การคุยระหว่าง 2 คน หรืออาจหมายถึงกลุ่มบุคคลก็ได้ในการติดต่อสื่อสารนั้น บุคคลที่เป็นผู้รับสารอาจเปลี่ยนเป็นผู้ส่งสารในเวลาอื่นได้ เช่น ในการพูดคุยกันผู้รับสารอาจกลายเป็นผู้ส่งสาร

ผู้รับสาร มีความสำคัญต่อการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งของกระบวนการติดต่อสื่อสาร และผู้รับสารมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบอื่นของการสื่อสารอีกด้วย

นอกจากนี้ควรพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะไม่เกิดขึ้น ถ้าหากไม่ได้พิจารณาถึงปัจจัยของผู้รับสาร หรือคุณลักษณะของผู้รับสารในฐานะที่เป็นผู้รับการติดต่อสื่อสารโดยตรง

การส่งข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงปัจจัยอันเกี่ยวข้องกับผู้รับสารหลายประการด้วยกันคือ

1. ความต้องการของผู้รับสาร โดยทั่วไปแล้วในการรับข่าวสารของแต่ละบุคคลนั้นจะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของตน ประกอบด้วย
 - 1.1 ต้องการข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับตน
 - 1.2 ต้องการข่าวสารที่สอดคล้องกับความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยมของตน
 - 1.3 ต้องการประสบการณ์ใหม่
 - 1.4 ต้องการความสะดวกและรวดเร็วในการรับสาร
2. ความแตกต่างของผู้รับสาร ผู้รับสาร แต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลายๆ ด้าน ได้แก่ วัย เพศ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคม
3. ความตั้งใจ และประสบการณ์เดิม ในขณะที่มีความต้องการจะช่วยให้บุคคลรับรู้ข่าวสารได้ดีกว่า ดังคำกล่าวที่ว่า เราเห็นในสิ่งที่อยากเห็น และได้ยินในสิ่งที่ต้องการได้ยิน ดังนั้น ความตั้งใจและประสบการณ์เดิมของผู้รับสารจึงมีความสำคัญต่อผู้รับสารเช่นกัน
4. ความคาดหวังและความพึงพอใจ ความคาดหวัง เป็นความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของคนในการที่จะดีต่อสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ ส่วนความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้น ผู้รับสารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานต่างๆ ให้ลุล่วงไปได้ ดังนั้น ผู้ให้ข่าวสารและบริการจึงควรศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวของบุคคล เพื่อจะได้ให้ข่าวสารและได้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เพราะฉะนั้น การสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารให้เกิดขึ้น นอกจากจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจ ในเรื่องของข่าวสารที่ได้รับ ความเพียงพอของข่าวสารและช่องทางของการติดต่อสื่อสารแล้ว ยังต้องคำนึงถึงปัจจัยผู้รับสาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความแตกต่าง ของบุคคลด้วยทั้งนี้ เนื่องจากความแตกต่างของบุคคลเป็นธรรมชาติของมนุษย์อย่างหนึ่ง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การที่บุคคลได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสื่อดังต่อไปนี้ คือ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจในรูปแบบที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ และแรงจูงใจของบุคคล จึงทำให้บุคคลจำเป็นต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้พิจารณาแยกแยะถึงคุณประโยชน์ของข่าวสารที่ได้รับ

กระบวนการเลือกสรรสื่อ (Selective Processes) (Severin and Tankard, 1992)

กระบวนการเลือกสรรสื่อ เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการโน้มถ่วง โดยมองธรรมชาติของมนุษย์ว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะเปิดรับสารที่สอดคล้องกับความคิด ความเชื่อ เจตคติเดิมของตนเอง และหลีกเลี่ยงการเปิดรับสารที่ขัดแย้งกับความคิด ความเชื่อ เจตคติเดิมของตน ทั้งนี้ เพื่อรักษาจุดยืนและความเป็นตัวของตัวเองไว้ (Ego)

นอกจากอุปสรรคที่เป็นความคิด ความเชื่อ เจตคติเดิมที่เป็นอุปสรรคต่อการโน้มถ่วง ยังมี Zapping ที่เป็นอุปสรรคอีก เช่นกัน

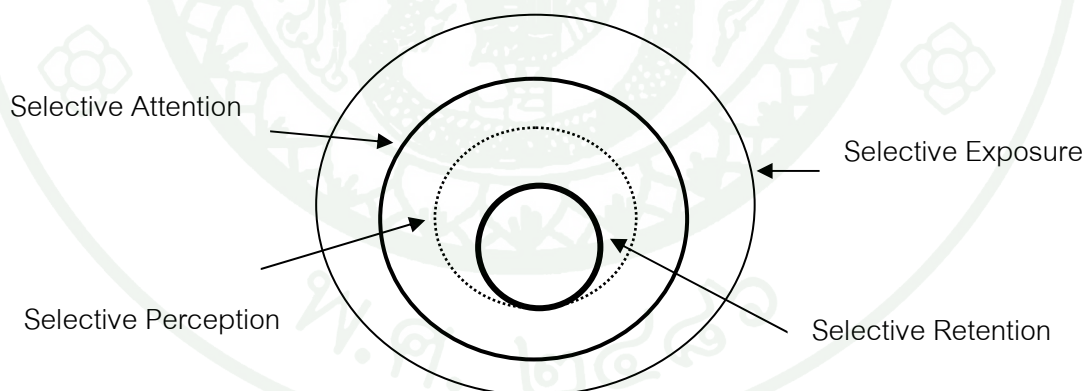
กระบวนการเลือกสรรสื่อ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน โดยหากสารสามารถทำให้ผู้รับสารรับรู้สารได้จนกระทั่งขั้นสุดท้ายสารนั้นจะมีประสิทธิผลในการโน้มถ่วง

1. Selective Exposure หมายถึง บุคคลมีแนวโน้มจะเลือกเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดความเชื่อเดิมของตนเอง และปิดรับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความคิดความเชื่อเดิมของตนเอง

2. Selective Attention หมายถึง บุคคลมีแนวโน้มจะเลือกสนใจในข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดความเชื่อเดิมของตนเอง และไม่สนใจรับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความคิดความเชื่อเดิมของตนเอง

3. Selective Perception หมายถึง บุคคลมีแนวโน้มจะเลือกรับรู้หรือสรุปตีความตามข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิด ความเชื่อเดิมของตนเอง และไม่เลือกรับรู้หรือสรุปตีความตามข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความคิดความเชื่อเดิมของตนเอง

4. Selective Retention หมายถึง บุคคลมีแนวโน้มจะเลือกจดจำข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดความเชื่อเดิมของตนเอง และไม่จดจำข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความคิดความเชื่อเดิมของตนเอง วิธีการวัดว่าผู้รับสารสามารถจำข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งสารส่งไปได้ คือ มีความสามารถในการถ่ายทอดบอกต่อได้เปรียบข้อมูลข่าวสารที่ส่งเข้ามาเหมือนตะแกรงกรอง (ดังแสดงในภาพที่ 2) ต้องผ่านขั้นตอนของการเลือกเปิดรับ จากนั้นจึงไปสู่ขั้นตอนของการเลือกสนใจ เลือกรับรู้และเลือกจดจำตามลำดับ ซึ่งเมื่อมาถึงขั้นตอนสุดท้ายได้ ก็นับได้ว่าข้อมูลข่าวสารนั้น สามารถโน้มน้าวใจผู้รับสารได้



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการเลือกตามขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการเลือกสรรสื่อ

แนวคิด The Dosage Hypothesis หมายถึง จำนวนปริมาณการนำเสนอข่าวที่สามารถเข้าไปมีผลต่อการรับรู้ของคน (Miller and Kroshnick, 1996) หรือ หากยังมีการบริโภคเนื้อหาจากสื่อมวลชน จะมีผู้คนที่บริโภคเนื้อหาเหล่านั้น ก็ยิ่งให้ความสนใจและยิ่งบุคคลเหล่านั้นจะอยู่ภายใต้อิทธิพลของเนื้อหาที่ตนเองเปิดรับหรือบริโภคอยู่

แนวคิดเรื่อง The Resistance Hypothesis (Miller and Kroshnick, 1996) หมายถึง ยิ่งบริโภคเนื้อหาหนึ่งจากสื่อมวลชนมาโดยสม่ำเสมอ ยิ่งมีความรู้ในเรื่องนั้นๆ มากขึ้น และส่งผลให้ยากต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่รู้มา

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร (Media Exposure)

การสื่อสารนั้นจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดของมนุษย์ ซึ่งได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค แม้ว่าการสื่อสารจะไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเป็นความตายของมนุษย์เหมือนกับปัจจัยสี่ แต่การที่จะให้ได้มาซึ่งปัจจัยสี่เหล่านั้น ย่อมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างแน่นอน มนุษย์ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ของตน และ เพื่อยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ ในสังคม การสื่อสารเป็นพื้นฐานของการติดต่อของกระบวนการสังคม ยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อนมาก และประกอบด้วยคนจำนวนมากขึ้นเท่าใดการสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจอุตสาหกรรม และสังคมจะนำมาซึ่งความสลับซับซ้อน หรือความสับสนต่างๆ จนอาจก่อให้เกิดความไม่เข้าใจและไม่แน่ใจแก่สมาชิกของสังคม ดังนั้น จึงต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหา ดังกล่าว (ยุพดี ฐิติกุลเจริญ, 2537: 3)

ข่าวสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจหรือไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง นอกจากนั้นข่าวสารยังเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เปิดรับมีความทันสมัย สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโลกปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น ดังที่ชาร์ลส์ เค อัทคิน (Atkin, 1973: 208) ได้กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมาก ย่อมมีหูตากว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และเป็นคนทันสมัยทันเหตุการณ์กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย

อย่างไรก็ตาม บุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านมาสู่ตนทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตน ดังนั้น ข่าวสารที่หลั่งไหลผ่านเข้ามาไปยังบุคคลจากช่องทางต่างๆ นั้น มักจะถูกคัดเลือกตลอดเวลา ข่าวสารที่น่าสนใจ มีประโยชน์และเหมาะสมตามความนึกคิดของผู้รับสาร จะเป็นข่าวสารที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสาร (กิตติมา สุรสนธิ, 2533: 46-47)

การเลือกสรรข่าวสารของบุคคลเป็นสิ่งที่อธิบายถึงพฤติกรรมการสื่อสารของแต่ละบุคคล ว่าความแตกต่างกันทางสภาพส่วนบุคคลหรือสภาพจิตวิทยามีผลต่อการเปิดรับข่าวสาร โดยมีกระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ที่แตกต่างกัน

Klapper (1960) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสาร เปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ขั้นตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสาร บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่น การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่งตามความสนใจและความต้องการของตน อีกทั้งทักษะและความชำนาญในการรับรู้ข่าวสารของคนเรานั้นก็ต่างกัน บางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน ก็จะชอบฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือ เป็นต้น

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือ ทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ ที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Dissonance)

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว ก็คาดว่าจะรับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารเสมอไป เพราะคนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตามความสนใจ ทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ ฉะนั้นแต่ละคนอาจตีความเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับลักษณะ

ส่วนบุคคลดังกล่าว นอกจากจะทำให้ข่าวสารบางส่วนถูกตัดทิ้งไปยังมีการบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางเป็นที่น่าสนใจของแต่ละบุคคลด้วย

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับ ความสนใจ ความต้องการ ทักษะคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมหรือไม่นำไป ถ่ายทอดต่อ ในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งค่านกับความคิดของตนเอง ข่าวสารที่คนเรา เลือกจดจำไว้นั้น มักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความรู้สึกนึกคิด ทักษะคติ ค่านิยม หรือ ความเชื่อของแต่ละคนที่มีอยู่เดิมให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งและมีสิ่ง ที่ทำให้ไม่สบายใจขึ้น

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลนั้น Hunt and Ruben (1993 อ้างใน ประมะ สตะเวทิน, 2541: 122-124) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับ ข่าวสารของบุคคลไว้ดังนี้

1. ความต้องการ (Need) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในกระบวนการเลือกของมนุษย์ คือความต้องการ ความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ทั้งความต้องการทางกายและใจ ทั้งความต้องการระดับสูงและความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของเรา เราเลือก ตอบสนองความต้องการของเรา เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อแสดงรสนิยม เพื่อการยอมรับ ในสังคม เพื่อความพอใจ ฯลฯ

2. ทักษะคติและค่านิยม (Attitude and Values) ทักษะคติ คือความชอบและมีใจ โน้มเอียง(Preference and Predisposition) ต่อเรื่องต่างๆ ส่วนค่านิยม คือหลักพื้นฐาน ที่เรายึดถือ เป็นความรู้สึกที่ว่าเราควรจะทำหรือไม่ควรทำอะไรในการมีความสัมพันธ์ กับสิ่งแวดล้อมและคนซึ่งทักษะคติและค่านิยมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมายและการเลือกจดจำ

3. เป้าหมาย (Goal) มนุษย์ทุกคนมีเป้าหมาย มนุษย์ทุกคนกำหนดเป้าหมายในการ ดำเนินชีวิตทั้งในเรื่องอาชีพ การเข้าสมาคม การพักผ่อน เป้าหมายของกิจกรรม ต่างๆ ที่เรากำหนด ขึ้นนี้จะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมายและการเลือก จดจำเพื่อสนองเป้าหมายของตน

4. ความสามารถ (Capability) ความสามารถของเราเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งรวมทั้งความสามารถด้านภาษามีอิทธิพลต่อเราในการที่จะเลือกรับข่าวสาร เลือกตีความหมาย และเลือกเก็บเนื้อหาข่าวของข่าวนั้นไว้

5. การใช้ประโยชน์ (Utility) กล่าวโดยทั่วไปแล้ว เราจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจ และจดจำข่าวสารที่เราสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

6. ลีลาในการสื่อสาร (Communication Style) การเป็นผู้รับสารของเรานั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับลีลาในการสื่อสารของเรา คือ ความชอบหรือไม่ชอบสื่อบางประเภท ดังนั้นบางคนจึงชอบฟังวิทยุ บางคนชอบดูโทรทัศน์ บางคนชอบอ่านหนังสือพิมพ์ ฯลฯ

7. สภาพวะ (Context) สภาพวะในที่นี้หมายถึง สถานที่ บุคคล และเวลาที่อยู่ในสถานการณ์ การสื่อสาร สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเลือกของผู้รับสาร การมีคนอื่นอยู่ด้วย มีอิทธิพลตรงต่อการเลือกใช้สื่อและข่าวสาร การเลือกตีความหมายและเลือกจดจำข่าวสาร การที่เราต้องถูกมองว่าเป็นอย่างไร การที่เราคิดว่าคนอื่นมองเราอย่างไร เราเชื่อว่าคนอื่นคาดหวังอะไรจากเรา และการที่คิดว่าคนอื่นคิดว่าเราอยู่ในสถานการณ์อะไร ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกของเรา

8. ประสบการณ์และนิสัย (Experience and Habit) ในฐานะของผู้รับสาร ผู้รับสารแต่ละคนพัฒนานิสัยการรับสารอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสารของเรา เราพัฒนาความชอบสื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง รายการประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนั้นเราจึงเลือกใช้สื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง และเลือกจดจำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ส่วน ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ (2531: 23-26) มีความเห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีการ เปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันคือ

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล มีแนวคิดที่คนเราแต่ละคนมีความแตกต่างเฉพาะตัวบุคคลอย่างมากในด้านโครงสร้างทางจิตวิทยาส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากลักษณะการอบรมเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน การดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสาร จะทำให้เข้าใจความหมายของ ข่าวสาร หรือ อาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของข่าวสารได้

8. ทักษะคิด จะเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือ ข่าวสาร ที่ได้พบเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนั้น

Scherm (1973) กล่าวถึงหลักการทั่วไปของการเลือกความสำคัญของข่าวสารว่าขึ้นอยู่กับ การใช้ความพยายามน้อยที่สุด (Least effect) และผลที่จะได้ (Promise of reward) ซึ่งอยู่ในรูป ของสูตรการเลือกรับข่าวสารดังนี้

$$\text{การเลือกรับข่าวสาร} = \frac{\text{สิ่งตอบแทนที่คาดหวัง}}{\text{ความพยายามที่ต้องใช้}}$$

จากสูตรนี้จะเห็นได้ว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารที่ใช้ความพยายามน้อย เช่น ข่าวสารต่างๆ ที่อยู่ใกล้ตัว สามารถเลือกรับได้ง่ายและมีสาระประโยชน์ต่อตนเอง ในการเลือกนั้น อาจมีสาเหตุอื่น ๆ อีก เช่น ประสบการณ์ต่างกัน ความสามารถในการประเมินสาระประโยชน์ของ ข่าวสาร ตลอดจนสถานะทางสังคมและจิตใจของแต่ละคนด้วย

สำหรับความหมายของการเปิดรับข่าวสารนั้น Becker (1972) ได้ให้ความหมายของการ เปิดรับข่าวสารโดยจำแนกตามพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสารคือ

1. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) กล่าวคือ บุคคลที่จะแสวงหา ข้อมูลเมื่อ ต้องการให้มีความคล้อยคลึงกับบุคคลอื่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือเรื่องทั่ว ๆ ไป

2. การเปิดรับข้อมูล (Information Receptivity) กล่าวคือ บุคคลจะเปิดรับ ข่าวสารเพื่อ ทราบข้อมูลที่ตนเองสนใจ อยากรู้ สนใจ หากมีข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตนเองก็จะให้ ความเอาใจใส่อ่านหรือดูหรือฟังเป็นพิเศษ

3. การเปิดรับประสบการณ์ (Experience Receptivity) กล่าวคือ บุคคลที่จะเปิดรับข่าวสารเพราะต้องการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเพื่อผ่อนคลายอารมณ์

ในเรื่องของวัตถุประสงค์ของการเลือกรับข่าวสาร หรือการบริโภคข่าวสารของผู้รับสารนั้น สรุพงษ์ โสธนะเสถียร ก็ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการเลือกเปิดรับข่าวสารไว้ 4 ประการ คือ (สรุพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533: 40-44)

1. เพื่อการรับรู้ (Cognition) คือผู้รับสารต้องการสารสนเทศ (Information) เพื่อสนองต่อความต้องการและความอยากรู้
2. เพื่อความหลากหลาย (Diversions) เช่น การเปิดรับสื่อเพื่อแสวงหาความ เร้าใจ ตื่นเต้น สนุกสนาน รวมทั้งการพักผ่อน
3. เพื่ออรรถประโยชน์ทางสังคม (Social Utility) หมายถึง การต้องการสร้างความคุ้นเคย หรือการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เช่นการใช้ภาษาร่วมสมัย เพื่อหลีกเลี่ยงงานประจำหรือหลีกเลี่ยงคนรอบข้าง
4. การผลัดสังคม (Withdrawal) เป็นการเปิดรับสื่อหรือเข้าหาสื่อ เพื่อ หลีกเลี่ยงงานประจำหรือหลีกเลี่ยงคนรอบข้าง

McCombs and Becker (1979) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า โดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนมีการเปิดรับข่าวสาร หรือการเปิดรับสื่อ เพื่อตอบสนองความต้องการ 4 ประการคือ

1. เพื่อให้เรียนรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ (Surveillance) บุคคลสามารถติดตามความเคลื่อนไหวและสังเกตเหตุการณ์ต่างๆ รอบตัวจากการเปิดรับข่าวสาร ทำให้คนทันเหตุการณ์ทันสมัย
2. เพื่อการตัดสินใจ (Decision) การเปิดรับข่าวสารทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนต่อสภาวะ หรือเหตุการณ์ต่างๆ รอบตัว เพื่อการตัดสินใจโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องชีวิตประจำวัน

3. เพื่อพูดคุยสนทนา (Discussion) บุคคลสามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ในการพูดคุยกับผู้อื่นได้

4. เพื่อการมีส่วนร่วม (Participation) เพื่อรับรู้และมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ ความเป็นไปต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมรอบ ๆ ตัว

อย่างไรก็ตามแม้ว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน มีวัตถุประสงค์ในการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน และมีความต้องการในการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันนั้น แต่โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารอยู่ 3 ลักษณะ (ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์, 2544: 13-14) คือ

1. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน โดยผู้รับสารมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่า การบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยตอบสนองความต้องการของเขาได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือเปลี่ยนลักษณะนิสัย เปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างได้โดยการเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้นจะขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง เพราะบุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์และความตั้งใจในการใช้ประโยชน์แตกต่างกันไป

2. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล โดยสื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลผู้ที่นำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่จะมีปฏิริยาโต้ตอบระหว่างกัน Rogers and Shoemaker (1971) กล่าวว่าในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใดเกิดการยอมรับสารนั้นควรที่จะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลนี้จะมีประโยชน์อย่างมากในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังผลให้ผู้รับสารมีความเข้าใจ กระจ่างชัดเจนและตัดสินใจรับสารได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้น ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (เสถียร เขยประทับ, 2525)

2.1 การติดต่อโดยตรง (Direct Contact) เป็นการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจหรือชักจูงโนมน้าวใจกับประชนโดยตรง

2.2 การติดต่อโดยกลุ่ม (Group Contact of Community Public) โดยกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อบุคคลส่วนรวม ช่วยให้การสื่อสารของบุคคลบรรลุเป้าหมายได้เพราะเมื่อกลุ่มมีความสนใจมุ่งไปในทิศทางใด บุคคลส่วนใหญ่ในกลุ่มก็จะมีคามสนใจในทางนั้นด้วย

3. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ โดยสื่อเฉพาะกิจ หมายถึง สื่อที่ถูกผลิตขึ้นมา โดยมีเนื้อหาสาระที่เฉพาะเจาะจงและมีจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม (ปรเม สตะเวทิน 2532: 99 อ้างใน เกศินี จุฑาวิจิตร, 2540: 135) ตัวอย่างของ สื่อเฉพาะกิจ เช่น จุลสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ ใบปลิว คู่มือ นิทรรศการ เป็นต้น ดังนั้น การเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจนี้ ผู้รับสารจะได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจงจากแนวความคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนี้ จะเห็นได้ว่าข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญ ในการนำมาประกอบการตัดสินใจของบุคคล ยิ่งบุคคลเกิดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใดบุคคลย่อมต้องการเปิดรับข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น โดยไม่จำกัดว่าจะทำการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อใด ไม่ว่าจะ เป็น สื่อมวลชน สื่อบุคคล หรือสื่อเฉพาะกิจ แต่ทั้งนี้บุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่องที่ตนให้ความสนใจเท่านั้นเนื่องจากข่าวสารในปัจจุบันมีมากเกินไปกว่าที่ผู้รับสารจะรับไว้ทั้งหมดได้ จึงทำให้เกิดกระบวนการเลือกรับข่าวสารขึ้น อย่างไรก็ตามบุคคล แต่ละคนก็จะมีเกณฑ์ในการเลือกรับข่าวสารที่แตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในสังคมนั้น ๆ และวัตถุประสงค์หรือความต้องการที่จะเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันย่อมทำให้มีพฤติกรรมกาารเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันได้ด้วย

แนวคิดการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

แนวคิดการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – 2550 ได้กำหนดให้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อให้มีขีดสมรรถนะและความยืดหยุ่นคล่องตัวสูงโดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ของการบริหารราชการในทุกระดับให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีความเป็นเอกภาพ ตลอดจนสามารถบูรณาการเชื่อมโยงการทำงานในมิติและภาคส่วนต่างๆ เข้าด้วยกัน รวมทั้งจัดให้มีการโอนถ่ายภารกิจงานในเชิงปฏิบัติการออกไปยังหน่วยงานในระดับภูมิภาคและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกระทรวงยุติธรรมมีส่วนราชการในสังกัดที่ปฏิบัติงานอยู่ในภูมิภาคหลายหน่วยงาน ซึ่งในอดีตต่างหน่วยต่างปฏิบัติงานตามภารกิจของตน โดยขาดการ

ประสานงานและบูรณาการซึ่งกันและกันเช่นเดียวกับส่วนราชการ/หน่วยงานต่างๆ อันเป็นธรรมชาติของระบบราชการไทยที่ผ่านมามานั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันอย่างเป็นเอกภาพ เกิดประสิทธิภาพ และมีความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจภาครัฐมากที่สุด กระทรวงยุติธรรมจึงได้มีนโยบายจัดตั้ง “สำนักงานยุติธรรมจังหวัด” ขึ้นเป็นหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม โดยมีอำนาจหน้าที่เป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในการบริหารงานยุติธรรมประจำจังหวัด บนหลักการพื้นฐาน ดังนี้

1. เป็นศูนย์รวมในการบริหารจัดการงานในกระบวนการยุติธรรมระดับจังหวัดของกระทรวงยุติธรรมที่เป็นเอกภาพ โดยนำแนวทางการบริหารงานแบบบูรณาการมาใช้อย่างเหมาะสมด้วยการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการให้มีการทำงานในลักษณะสอดคล้องเชื่อมโยงเป็นกลุ่มเดียวกัน และนำภารกิจของทุกส่วนราชการมาบริหารจัดการร่วมกัน ภายใต้คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
2. มีการกำหนดยุทธศาสตร์การทำงานที่มีผลผูกพันทุกส่วนราชการที่จะต้องสนับสนุนบุคลากรและทรัพยากรในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มศักยภาพ
3. เป็นหน่วยงานที่บทบาทหลักในการแปลงยุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรมไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดให้สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่และปัญหาความต้องการของประชาชน รวมทั้งเป็นหน่วยบริการประชาชนที่เชื่อมโยงการบริการประชาชนของส่วนราชการ และเป็นศูนย์บริการร่วมของกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด
4. ดำเนินงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยคำนึงถึงหลักการดำเนินงานที่มีประชาชนเป็นหุ้นส่วน
5. การจัดโครงสร้างและระบบงานเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับการจำกัดอัตรากำลังบุคลากรภาครัฐ โดยใช้วิธีการเกลี่ยอัตรากำลังจากส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัดหมุนเวียนมาปฏิบัติงานตามความเหมาะสม ซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลากรอีกรูปแบบหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้ในภารกิจของส่วนราชการอื่นนอกเหนือจากภารกิจของส่วนราชการของตนเอง และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

6. ราชการบริหารส่วนกลางมีระบบและกลไกสนับสนุนการบริหารงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดระบบการจูงใจด้วยการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงาน และระบบการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

โครงสร้างการบริหารจำนวน 3 กลุ่มงาน ดังนี้

1. **กลุ่มงานบริหารทั่วไป** มีหน้าที่รับผิดชอบงานธุรการต่างๆ ได้แก่ งานสารบรรณพัสดุ การเจ้าหน้าที่ การเงินและบัญชี การประชาสัมพันธ์ และงานข้อมูลสถิติต่างๆ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ในระยะแรกให้ใช้ร่วมกันกับหน่วยงานธุรการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดไปตั้งอยู่ หรือหมุนเวียนเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่มาปฏิบัติงานตามความเหมาะสม ในกรณีที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดตั้งหน่วยงานแยกเป็นเอกเทศจากส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม ให้มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่ ในการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งด้านกำลังคนและพัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ อย่างไรก็ดีในอนาคตจะพัฒนาให้เป็นหน่วยงานสนับสนุนกลางของจังหวัด (Corporate Core) ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไปของส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่จังหวัดทั้งหมด

2. **กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์** มีหน้าที่รับผิดชอบจัดทำยุทธศาสตร์ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยนำเอายุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรม และกรมในสังกัดมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์ร่วมของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และแปลงสู่การปฏิบัติ กำหนดจัดวางทิศทางกลยุทธ์การดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดให้สามารถทำงานร่วมกันเชิงบูรณาการ เพื่อผลักดันแผนงานการทำงานไปสู่ความสำเร็จตามที่พึงประสงค์ นอกจากนี้ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในเบื้องต้นว่า ได้ดำเนินการบรรลุผลตามนโยบายและยุทธศาสตร์เพียงใดสำหรับผู้ปฏิบัติงาน โดยคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด คัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานนโยบายและยุทธศาสตร์หรืองานด้านวิชาการวางแผนของแต่ละส่วนราชการ ร่วมเป็นทีมปฏิบัติงานของกลุ่มงานนี้ โดยไม่จำเป็นต้องมานั่งปฏิบัติงานประจำที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด

3. **กลุ่มงานบริการประชาชน** มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริการประชาชนทางด้านการกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และมีอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการบริการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพ และประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งมีเนื้องานหลัก ได้แก่ งานคลินิกยุติธรรม งานศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม และงานเครือข่ายยุติธรรมชุมชน อย่างไรก็ตาม ก็ได้จัดกลุ่มงานบริการประชาชนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดออกเป็น 2 ศูนย์ ดังนี้

3.1 ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม (Justice Service Link) เป็นวิธีการบริการประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการด้านต่างๆ ของกระทรวงยุติธรรม ได้ ณ สถานที่แห่งเดียวกัน ไม่ว่างานบริการนั้น ๆ จะเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการก็ตาม ทั้งนี้ เพื่อเป็นการประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายและสร้างความพึงพอใจให้ประชาชน

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม ได้เริ่มเปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 ทั้งในระดับส่วนกลาง และในระดับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด พร้อมกับการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เดิมมี 8 หน่วยงานให้บริการ ประกอบด้วย 18 งานบริการ ต่อมาเมื่อมติของคณะกรรมการอำนวยการพัฒนาสำนักงานยุติธรรมจังหวัดและเครือข่ายยุติธรรมชุมชน กระทรวงยุติธรรม ครั้งที่ 1/2551 เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2551 เห็นชอบให้ปรับปรุงงานบริการ และแนวทางการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม โดยเพิ่มเป็น 21 งานบริการ ของ 9 ส่วนราชการ และปรับปรุงแนวทางการให้บริการออกเป็น 3 กรณี ได้แก่

กรณีที่ 1 การให้ข้อมูลและคำปรึกษาทั้ง 21 งาน ของ 9 ส่วนราชการ

กรณีที่ 2 การรับเรื่องขออนุมัติและขออนุญาต 4 งานบริการของ 2 ส่วนราชการ

โดยผู้ให้บริการสามารถยื่นเรื่องขออนุมัติ หรือขออนุญาต แล้วแต่กรณี สำหรับศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรมมีหน้าที่รับเรื่องและประสานงานส่งต่อขออนุมัติ หรือคำขออนุญาตนั้น พร้อมเอกสารหลักฐานประกอบคำขอไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการพิจารณาอนุมัติหรืออนุญาตตามอำนาจหน้าที่ จากนั้นศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรมมีหน้าที่ในการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อสอบถามความคืบหน้าผลการดำเนินงาน

และแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบตามลำดับ หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องอาจจะแจ้งความคืบหน้าผลการดำเนินงานให้ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรมทราบเป็นระยะ ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อจะได้แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบต่อไป

กรณีที่ 3 การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับแจ้งเบาะแสข้อมูล 3 งานบริการ
ของ 3 ส่วนราชการ

โดยผู้ให้บริการสามารถยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสข้อมูล ได้ในจำนวน 3 งานบริการ ดังกล่าว สำหรับศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรมมีหน้าที่รับเรื่องและพิจารณาแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น หากเกินความสามารถให้ประสานงานส่งเรื่องไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ จากนั้นศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรมมีหน้าที่ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อสอบถามความคืบหน้าผลการดำเนินงานแล้วแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบตามลำดับ หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องอาจจะแจ้งความคืบหน้าผลการดำเนินงานให้ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรมทราบเป็นระยะ ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อจะได้แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบต่อไป

สำหรับผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยประธานกรรมการ พิจารณาคัดเลือกเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการ/หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัด ที่มีความรู้ความสามารถ มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) และเข้าใจหลักการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม มาปฏิบัติงาน จำนวนประมาณ 9 คน พร้อมทั้งทนายอาสา 1 คน ที่จะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาทางกฎหมายในคลินิกยุติธรรมโดยจะต้องมีการฝึกอบรมแนะแนววิธีการทำงาน พร้อมคู่มือรายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนของทุกเรื่องที่จะมีการมอบหมายให้ดำเนินการ จนมีความชำนาญและเชี่ยวชาญพร้อมที่จะให้บริการประชาชนได้

3.2 ศูนย์ประสานงานยุติธรรมชุมชน เป็นกลไกเชื่อมการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐกับประชาชนด้วยการเสริมสร้างเครือข่ายยุติธรรมชุมชนขึ้นในพื้นที่ และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามแนวทางยุติธรรมถ้วนหน้า ประชาชนมีส่วนร่วม (Justice For All, All For Justice) ซึ่งถือว่าเป็นพลังสำคัญที่ส่งเสริมให้กระบวนการยุติธรรมมีความเข้มแข็งอันเป็นการรวมตัวแบบ “เครือข่าย” (Network) ของประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานยุติธรรมแบบเป็น

หุ้นส่วนกับภาครัฐ สำหรับส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเข้าไปช่วยส่งเสริมศักยภาพของชุมชนที่มีอยู่แล้วให้เข้มแข็งมากขึ้นและสามารถรวมตัวกันในลักษณะเป็นเครือข่าย โดยให้ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมและระเบียบกฎหมายที่ควรรู้ ในส่วนของเครือข่ายจะให้ความร่วมมือหรือเข้ามามีส่วนร่วมในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

- 1) การเฝ้าระวังและการป้องกันอาชญากรรมในชุมชน เช่น การเฝ้าระวังปัญหา ยาเสพติด เป็นต้น
- 2) การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพต่างๆ เช่น การเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมาย และการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพตามกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
- 3) การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น ความขัดแย้งในชุมชนที่ไม่รุนแรงและสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ยุติได้โดยไม่เป็นคดีความต่อกัน เป็นต้น
- 4) การรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ ที่ประชาชนมีปัญหาความขัดแย้งหรือได้รับความไม่เป็นธรรม เช่น เจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น
- 5) การแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด เช่น การสอดส่องดูแลผู้กระทำผิดในชุมชนให้ทำงานบริการสังคมหรือการดูแลให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขคำสั่งศาล

บทบาทของส่วนราชการ/หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัด อันได้แก่ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด สำนักงานบังคับคดีจังหวัด ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต /สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด เรือนจำกลาง /จังหวัด /อำเภอ /ทัณฑสถาน เป็นต้น แต่ละส่วนราชการ/หน่วยงานจะทำงานรับผิดชอบตามรูปแบบสายการบังคับบัญชาในลักษณะ 2 บทบาท คือ

- 1) บทบาทตามแนวดิ่ง เป็นบทบาทที่แต่ละส่วนราชการ/หน่วยงานซึ่งปฏิบัติการในพื้นที่ของกรมต่างๆ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ โดยปฏิบัติงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของกรม และงบประมาณที่กรมจัดสรรให้ตามแผนงานซึ่งมีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อกรมเจ้าสังกัด

2) บทบาทตามแนวนอน เป็นบทบาทที่แต่ละหน่วยงานปฏิบัติการในพื้นที่ของกรมที่จะต้องทำงานประสานกับหน่วยงานปฏิบัติการในพื้นที่ของกรมอื่น ๆ ในสังกัดกระทรวงยุติธรรมด้วยกัน โดยมีหน่วยงานกลางคือสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นตัวเชื่อมประสานและบูรณาการ ยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการ และการปฏิบัติงานในพื้นที่เข้าด้วยกัน ภายใต้งบประมาณที่แต่ละหน่วยงานได้รับจัดสรรจากกรมเจ้าสังกัด เพื่อป้องกันการงานซ้ำซ้อนกันและสิ้นเปลืองงบประมาณ ซึ่งจะทำให้การใช้งบประมาณเกิดความคุ้มค่า และประหยัดได้สูงสุดส่วนการบังคับบัญชาหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงานต่างๆ จะต้องยอมรับให้ประธานกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นผู้นำหรือผู้แทนของกระทรวงยุติธรรมผู้เดียวในจังหวัด ในการติดต่อประสานงานและเข้าร่วมประชุมในนามผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัดกับผู้ว่าราชการจังหวัด ส่วนราชการ หรือองค์กรอื่นๆ ในพื้นที่จังหวัด ส่วนผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นการจัดรูปแบบในลักษณะของทีมงานซึ่งมาจากข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานต่างๆ สังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดส่งมาร่วมหมุนเวียนช่วยปฏิบัติงานโดยเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องเรียนรู้และปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้ทุกภารกิจหน้าที่ ซึ่งจะช่วยพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่หลากหลายของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงยุติธรรมอันจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ลักษณะองค์การ

การจัดโครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นการจัดองค์กรแบบแมทริกซ์ (Matrix Organization) โดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรยังสังกัดหน่วยงานเดิมแต่ได้รับมอบหมายงานเพิ่มขึ้นอีกหน้าที่หนึ่งนอกเหนือจากงานประจำของต้นสังกัด และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถหมุนเวียนสับเปลี่ยนกันทำหน้าที่ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่นั้นได้พัฒนาและมีความรู้หลากหลายมากขึ้น นอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ โดยการปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นการมอบหมายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในลักษณะแบบ Task Force (Cross-Functional team) เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงและประสานงานข้ามกลุ่มงานต่างๆ ได้ตาม 36 กระบวนงานที่ออกแบบไว้ รวมทั้งบุคลากรจะได้รับการพัฒนาให้เป็น Knowledge Worker เพื่อให้เกิดความรอบรู้เกี่ยวกับภารกิจงานในด้านต่างๆ ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเพื่อประโยชน์ในการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่เป็นระยะ ๆ นอกจากนี้ขนาดขององค์กรมีความยืดหยุ่นสูงสามารถเปลี่ยนแปลงปรับตัวเองตาม

สถานการณ์แวดล้อม และตามภารกิจงานที่เพิ่มมากขึ้นหรือลดน้อยลงและเป็นการจัดองค์กรที่ไม่ต้องกำหนดอัตรากำลังตั้งใหม่ หรือต้องมีวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์เพิ่มใหม่มากมายแต่อย่างใด ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานสามารถนั่งปฏิบัติงาน ณ ที่ทำงานเดิมของตนเองได้ ยกเว้นงานบริการประชาชนจะต้องมีสถานที่แน่นอนที่ประชาชนสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก

การบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ในการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด กระทรวงยุติธรรมได้กำหนดกรอบวิธีการปฏิบัติงานให้ส่วนราชการ/หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดได้ปฏิบัติงานร่วมกันให้เป็นไปในรูปแบบการบริหารงานแบบบูรณาการ ที่สอดคล้องกับระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ ดังนี้

1. คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดให้บริหารจัดการในรูปแบบของคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เรียกโดยย่อว่า “กยจ.” และคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดสาขา เรียกโดยย่อว่า “กยจ. สาขา” เฉพาะจังหวัดที่มีการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดสาขาขึ้น โดยมีองค์ประกอบ และอำนาจ หน้าที่ ดังนี้

2. องค์ประกอบ ของ กยจ.

2.1 อัยการจังหวัด ที่ปรึกษา

2.2 ปลัดจังหวัด ที่ปรึกษา

2.3 ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัด ที่ปรึกษา

2.4 หัวหน้าสำนักงานจังหวัด ที่ปรึกษา

2.5 นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่ปรึกษา

2.6 นายกเทศมนตรีเทศบาลนคร และ/หรือ ที่ปรึกษาเทศบาลเมือง และ/หรือ เทศบาลตำบลในพื้นที่ ที่ปรึกษา

2.7 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ ที่ปรึกษาที่เห็นสมควร

2.8 ประธานสภาทนายความจังหวัด ที่ปรึกษา

2.9 ผู้แทนเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ที่ปรึกษา

2.10 หัวหน้าส่วนราชการ ที่ได้รับเลือกจากที่ประชุม ประธานหัวหน้าส่วนราชการ

2.11 หัวหน้าส่วนราชการ ที่ได้รับเลือกจากที่ประชุม รองประธานหัวหน้าส่วนราชการ

2.12 หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการ กรรมการ

2.13 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เลขานุการที่ได้รับมอบหมาย

2.14 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ผู้ช่วยเลขานุการ ที่ได้รับมอบหมาย

อำนาจหน้าที่ ของ กยจ.

1. พิจารณาและรับผิดชอบผลสัมฤทธิ์ของงานในภารกิจของกระทรวงยุติธรรม ทั้งหมด ที่ดำเนินการในเขตพื้นที่จังหวัด ยกเว้นที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กยจ.สาขา

2. พิจารณาและรับผิดชอบจัดให้มีแผนปฏิบัติราชการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการกระทรวงยุติธรรม แผนปฏิบัติราชการของจังหวัด และปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่

3. พิจารณาและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้ปฏิบัติหน้าที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

4. พิจารณาและกำกับดูแลการบริหารงานบุคคล และการพัฒนาบุคลากรสำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

5. พิจารณาการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ และเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณของส่วนราชการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

6. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ปลัดกระทรวงยุติธรรมทราบตามแนวทางที่กระทรวงยุติธรรมกำหนด

7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ปลัดกระทรวงยุติธรรมมอบหมาย

อนึ่ง การคัดเลือกประธานกรรมการ และรองประธานกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ให้ที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่จังหวัด ดำเนินการคัดเลือกจากหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงานด้วยกัน จำนวนสองคนเพื่อทำหน้าที่ประธานกรรมการและรองประธานกรรมการ สำหรับที่ปรึกษา และกรรมการให้เป็นไปโดยตำแหน่งของบุคคลนั้น ๆ ในส่วนเลขานุการ ให้ประธานกรรมการฯ พิจารณามอบหมายตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถและความเหมาะสมในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

สำหรับ วาระการดำรงตำแหน่ง ของประธานกรรมการ และรองประธานกรรมการ คราวละไม่เกิน 2 ปี และอาจได้รับการแต่งตั้งให้กลับเข้ามาดำรงตำแหน่งใหม่ได้ และการพ้นจากตำแหน่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ตาย
2. ลาออก
3. ย้ายไปดำรงตำแหน่งที่อื่น
4. ปลัดกระทรวงยุติธรรม เห็นว่าไม่สมควรให้อยู่ในตำแหน่งต่อไป

องค์ประกอบของ กยจ. สาขา

1. อัยการจังหวัดในพื้นที่ ที่ปรึกษา
2. นายอำเภอ ในพื้นที่ ที่ปรึกษา
3. กำกับการสถานีตำรวจภูธรอำเภอ ในพื้นที่ ที่ปรึกษา
4. นายกเทศมนตรีเทศบาลเมือง และ/หรือ ที่ปรึกษาเทศบาลตำบล ในพื้นที่
5. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่ ที่ปรึกษาที่เห็นสมควร
6. ประธานสภาทนายความจังหวัด ในพื้นที่ ที่ปรึกษา
7. ผู้แทนเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ในพื้นที่ ที่ปรึกษา
8. หัวหน้าส่วนราชการ ในพื้นที่ที่ได้รับเลือก ประธานจากที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ
ในพื้นที่
9. หัวหน้าส่วนราชการ ในพื้นที่ที่ได้รับเลือก รองประธานจากที่ประชุมหัวหน้าส่วน
ราชการ ในพื้นที่
10. หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการ ในพื้นที่ กรรมการ
11. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน เลขานุการยุติธรรมจังหวัด สาขาที่ได้รับ
มอบหมาย
12. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน ผู้ช่วยเลขานุการ ยุติธรรมจังหวัด สาขาที่ได้รับ
มอบหมาย

อำนาจหน้าที่ กยจ. สาขา

1. พิจารณาและรับผิดชอบผลสัมฤทธิ์ของงานในภารกิจของกระทรวงยุติธรรมทั้งหมด ที่ดำเนินการในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
2. ร่วมกับ กยจ. ในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
3. พิจารณาและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในพื้นที่ให้ปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
4. พิจารณาและกำกับดูแลการบริหารงานบุคคลและการพัฒนาบุคลากรสำหรับ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด สาขา
5. พิจารณาการจัดทำ คำ ขอตีงบประมาณ และเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณของ ส่วนราชการในพื้นที่ ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้
6. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ปลัดกระทรวงยุติธรรมทราบตามแนวทางที่กระทรวง ยุติธรรมกำหนด รวมทั้งการรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานยุติธรรม จังหวัดในส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้ กยจ. ทราบ
7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ปลัดกระทรวงยุติธรรมมอบหมาย

การบริหารงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

สำนักงานยุติธรรมจังหวัด จะต้องมียุทธศาสตร์การบริหารงานของหน่วยงานที่ชัดเจนและเป็นแนวทางให้ทุกส่วนราชการ/หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ส่งเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกัน ตามแผนยุทธศาสตร์ของ กระทรวง / กรมจึงกำหนดให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดต้องมีแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของสำนักงานฯ เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติหน้าที่ และการดำเนินการของส่วนราชการ/ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ร่วมกันการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดและแผนปฏิบัติการเป็นหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารสำนักงาน

ยุติธรรมจังหวัดที่จะดำเนินการจัดทำขึ้น โดยมีการปรึกษาหารือร่วมกับผู้ว่าราชการจังหวัด รวมทั้งการมีส่วนร่วมของผู้แทนส่วนราชการอื่นในจังหวัด องค์การปกครองท้องถิ่น องค์การภาคเอกชน และประชาชนในพื้นที่

1. การบริหารงบประมาณ ส่วนราชการ/หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดแต่ละส่วนราชการ/หน่วยงาน ต่างมีอิสระในการบริหารจัดการงบประมาณของตนเองตามยุทธศาสตร์และแผนงาน/โครงการ ที่หน่วยงานของตนรับผิดชอบตามที่ได้รับการจัดสรรจากส่วนกลาง ภายใต้การติดตาม เြงรัด การใช้จ่ายงบประมาณของคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดนอกจากนี้คณะกรรมการการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด จะต้องร่วมกันพิจารณากลับนกรองการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณของแต่ละส่วนราชการ หรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดก่อนเสนอกรมเจ้าสังกัด ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักงานยุติธรรมจังหวัด และกรมเจ้าสังกัด และสะดวกในการทำกับ ติดตาม และประเมินผลต่อไป

สำหรับในส่วนของการบริหารจัดการทั่วไปของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ให้มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนจากสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมเป็นประจำทุกปี

2. การบริหารงานบุคคล เพื่อให้คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยประธานกรรมการสามารถบริหารงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงสมควรให้มีอำนาจบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ที่มาปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ได้ดังนี้

อำนาจในการพิจารณากำหนดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่จะปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ตามคุณภาพและปริมาณงานที่เหมาะสม

อำนาจในการพิจารณา คัดเลือก แต่งตั้ง ร้องขอ และส่งคืนข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่ส่งมาร่วมปฏิบัติงานในสำนักงาน ฯ

อำนาจในการพิจารณา และให้ความเห็นการเลื่อนชั้นเงินเดือนประจำปีของข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเพื่อให้ส่วนราชการต้นสังกัดหรือสำนักงาน ปลัดกระทรวงยุติธรรมพิจารณาต่อไป

อำนาจการบริหารงานบุคคลอื่นๆ ตามความเหมาะสมที่คณะกรรมการบริหาร สำนักงานยุติธรรมจังหวัดหรือกระทรวงยุติธรรมกำหนดในภายหลังตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

3. การใช้อำนาจตามกฎหมาย การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนราชการ/หน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัด จะมีการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือตาม ระเบียบ หรือมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องใด ๆ อยู่แล้ว ซึ่งเป็นอำนาจเฉพาะตัวของข้าราชการในส่วน ราชการ/หน่วยงานนั้น แต่เพื่อให้เกิดการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในจังหวัด ซึ่งคณะกรรมการ บริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยประธานกรรมการ ต้องรับผิดชอบให้เกิดผลการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้อย่างแท้จริง จึงต้องกำหนดให้ หัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่จังหวัด จัดทำสรุปผล การดำเนินงานในรอบเดือน แจ้งต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เพื่อทราบ หรือกรณีเรื่องประเด็นเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อความเสียหายของกระทรวงยุติธรรม ให้ทำเป็นหนังสือเวียนแจ้ง คณะกรรมการฯ ทุกคนเพื่อทราบ ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบถึงความ เคลื่อนไหวในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ/หน่วยงานฯ ตลอดเวลา และสามารถตอบ ข้อซักถามได้ในกรณีถูกซักถามจากผู้ว่าราชการจังหวัด ประชาชน สื่อมวลชน หรือบุคคล/องค์กร อื่นๆ

4. ข้อพันธะผูกพันส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่จังหวัด เมื่อ กำหนดให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นหน่วยงานผู้แทนของกระทรวงยุติธรรมในการบริหารงาน ยุติธรรมประจำจังหวัดทั้งระบบ โดยเป็นหน่วยงานบูรณาการด้านยุทธศาสตร์แผนงาน/โครงการ และการให้บริการประชาชนของส่วนราชการ/หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่จังหวัด ดังนั้น จะต้องมิพันธะผูกพันว่า ส่วนราชการ/หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ปฏิบัติงาน ในพื้นที่จังหวัดนั้น จะต้องสนับสนุนด้านบุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์ บางส่วนให้แก่สำนักงานยุติธรรม จังหวัดตามความเหมาะสม ตลอดจนยอมรับในบทบาทหน้าที่การบริหารจัดการของประธาน กรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ในฐานะเป็นผู้แทนของกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่จังหวัด

5. **การพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด** ด้วยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ต่างหมุนเวียนสับเปลี่ยนกันมาปฏิบัติงานจากหลายส่วนราชการ/หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม จึงมีความหลากหลายเป็นอันมาก ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรของสำนักงานฯ จึงต้องนำเอาแนวทางการเรียนรู้การทำงานร่วมกันมาช่วยพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถที่หลากหลายของบุคลากร เพื่อเป็นการกระตุ้นและส่งเสริมให้ข้าราชการเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้ด้วยตนเองได้และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบและไว้วางใจซึ่งกันและกัน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้จะต้องมีการจัดหลักสูตรอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นระยะ ๆ โดยข้าราชการผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง จะเน้นการปลูกฝังความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอน กฎระเบียบ และนโยบายในปฏิบัติงาน ส่วนข้าราชการระดับกลาง จะเน้นทักษะด้านการบริหารจัดการ และข้าราชการระดับหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน จะเน้นเรื่องการคิดอย่างเป็นระบบเพื่อการบริหารการเปลี่ยนแปลง และการตัดสินใจที่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติ

6. **การติดตามและประเมินผล** กระทรวงยุติธรรมจะจัดให้มีระบบการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค และผลสำเร็จของการดำเนินงาน โดยจะเน้นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการ และระยะเวลาที่คณะกรรมการอำนวยการพัฒนาสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และเครือข่ายยุติธรรมชุมชน กระทรวงยุติธรรม และคณะอนุกรรมการกำกับและบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นผู้กำหนด

7. **การสร้างมาตรการจูงใจผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด** เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นข้าราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ได้รับมอบหมายให้หมุนเวียนสับเปลี่ยนกันทำหน้าที่เพิ่มขึ้นอีกหน้าที่หนึ่งนอกเหนือจากงานประจำของต้นสังกัด ดังนั้น จึงต้องมีสิ่งจูงใจหรือรางวัลตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวโดยสิ่งจูงใจที่ให้เกิดมีความหลากหลาย ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามยุทธศาสตร์ และแผนงานโครงการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ทั้งนี้การให้รางวัลจูงใจนั้นจะต้องกำหนดมาตรการกำกับผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์

อักษรหรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่แต่ละคน โดยสิ่งจูงใจที่เห็นควรจะต้องให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดได้แก่

การพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำ ปีผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดจะได้รับการพิจารณาก่อนเป็นลำดับต้น ๆ จากหน่วยงานต้นสังกัดเป็นกรณีพิเศษ และสำนักงานยุติธรรมจังหวัดจะต้องมีโครงการเลื่อนขั้นเงินเดือนแยกมาต่างหาก

กระทรวงยุติธรรมจะต้องจัดสรรเงินรางวัลประจำปี เป็นกรณีพิเศษให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเพิ่มมากกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในพื้นที่จังหวัดตามที่เห็นสมควร

การพิจารณำาเน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษให้แก่ผู้ทำหน้าที่บริหาร คือ ประธานกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เนื่องจากผู้บริหารหน่วยงานเป็นตัวแปรสำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จหรือล้มเหลว ทั้งนี้ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้มีการแข่งขันกันพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ โดยสิ่งจูงใจที่จะให้นอกจากข้อ 1 และข้อ 2 แล้ว ประธานกรรมการ จะได้รับในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นเป็นลำดับต้นๆ เมื่อมีตำแหน่งระดับสูงว่างลง โดยกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ไว้ในการพิจารณาคัดเลือก หรือการพิจารณาคัดเลือกให้เข้าอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับสูงของกระทรวง โดยผู้ผ่านการดำรงตำแหน่งประธานกรรมการจะได้รับการพิจารณาก่อนเป็นกรณีพิเศษ เป็นต้น

8. สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด กระทรวงยุติธรรม ได้มีนโยบายในการจัดหาสถานที่ตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยให้พิจารณาใช้พื้นที่ของส่วนราชการใดส่วนราชการหนึ่งในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดนั้น หากไม่มีให้พิจารณาขอใช้พื้นที่ของส่วนราชการอื่น หรือองค์กรภาครัฐอื่น ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งต้องมีขนาดเนื้อที่เพียงพอที่จะเป็นที่ทำการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม และศูนย์ประสานงานยุติธรรมชุมชน รวมอยู่ในพื้นที่เดียวกัน จึงได้มอบหมายให้ผู้แทนยุติธรรมจังหวัดในขณะนั้น พิจารณาสืบหาและคัดเลือกตามความเหมาะสม จากนั้น ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกระทรวงยุติธรรม และกองออกแบบและก่อสร้างสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม เดินทางไปตรวจสอบความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่ เพื่อรายงานผลเสนอที่ประชุมคณะกรรมการอำนวยการพัฒนาสำนักงานยุติธรรมจังหวัด พิจารณาให้ความเห็นชอบตามลำดับ

ซึ่งผลจากการจัดหาสถานที่ตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว ได้รับการสนับสนุนให้ใช้สถานที่ของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

- 1) สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด 24 แห่ง
- 2) เรือนจำกลาง / จังหวัด / อำเภอ / ทัณฑสถาน 22 แห่ง
- 3) ศาลากลางจังหวัด 18 แห่ง
- 4) สำนักงานบังคับคดีจังหวัด 4 แห่ง
- 5) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 3 แห่ง
- 6) สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด 3 แห่ง
- 7) เทศบาลนคร / เทศบาลเมือง 2 แห่ง
- 8) ที่ว่าการอำเภอเมือง 2 แห่ง
- 9) อาคารบูรณาการกระทรวงยุติธรรม 1 แห่ง
- 10) อาคารศูนย์ราชการจังหวัด 1 แห่ง

9. งบประมาณดำเนินการ ในการจัดตั้งและบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ได้รับการสนับสนุนงบประมาณตามสมควรมาโดยตลอด ล่าสุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ได้รับจำนวน 91,800,000 บาท โดยดำเนินการกิจกรรมต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ.2550 ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมได้เสนอขอของบประมาณเพื่อดำเนินการกิจกรรมต่างๆ ในวงเงินประมาณ 194,581,201 บาท โดยเพิ่มค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์สำนักงานยุติธรรมจังหวัดในภาพรวมระดับส่วนกลางรวมทั้งการใช้สื่อมวลชนระดับชาติ เพื่อให้ประชาชนรับทราบและมีความเข้าใจบทบาทของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมากขึ้นกระทรวงยุติธรรม ได้ดำเนินการสนับสนุนการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด โดยกำหนดระบบกลไกสนับสนุนการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (Back Office) ตลอดจนมอบหมายให้ส่วนราชการและหน่วยงานรับผิดชอบ แยกเป็น 10 ระบบ ตั้งแต่วันที่ 14 พฤศจิกายน 2548 ดังนี้

ตารางที่ 1 ระบบงานสนับสนุนการบริหาร สยจ. และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ระบบ	ส่วนราชการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1. ระบบการจัดหาและปรับปรุงตกแต่งสถานที่	กองออกแบบและก่อสร้าง สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
2. ระบบการวางแผนพัฒนาและงบประมาณ	สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
3. ระบบการเบิกจ่ายเงินและการพัสดุ	กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
4. ระบบการบริหารงานบุคคล สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ	กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
5. ระบบการให้บริการประชาชนและเครือข่ายยุติธรรมชุมชน	กรมคุมประพฤติ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมราชทัณฑ์ กรมบังคับคดี กรมสอบสวนคดีพิเศษ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ และสำนักงาน ป.ป.ส.
6. ระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
7. ระบบการพัฒนาบุคลากร	สำนักพัฒนาบุคลากรกระทรวงยุติธรรม
8. ระบบการติดตามและประเมินผล	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กระทรวงยุติธรรม สำนักผู้ตรวจราชการกระทรวงยุติธรรม สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
9. ระบบการประชาสัมพันธ์	กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
10. ระบบการบริหารจัดการและประสานงานทั่วไป	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กระทรวงยุติธรรม (ภายหลังปรับเปลี่ยนเป็นความรับผิดชอบของ “กลุ่มส่งเสริมอาสาสมัครพิทักษ์ยุติธรรมและยุติธรรมจังหวัด สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม”)

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ คือ 1) จัดประชุมชี้แจงการดำเนินงานแก่หัวหน้าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดและ ผู้ที่เกี่ยวข้อง และการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา นอกจากนี้ ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ แนวทางการให้บริการและการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ(Service Mind) แก่ ผู้ปฏิบัติงาน ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรมทุกแห่ง 2) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัด จำนวน 10 ระบบ โดยจัดทำเป็นชุด (Package) จัดส่งให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดทุกแห่ง และหน่วยงานส่วนกลางที่เกี่ยวข้อง 3) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม และคู่มือประชาชน ในการใช้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม ทั้งคู่มือการปฏิบัติงานและ

คู่มือประชาชน 4) ได้จัดทำโครงการประกวดสำนักงานยุติธรรมจังหวัดดีเด่น ขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางในการให้รางวัลหรือสิ่งจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยการให้รางวัลในนามขององค์กร พร้อมมีรางวัลสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้วยความเหมาะสม สำหรับเกณฑ์ที่นำมาประเมินผลงานได้กำหนดให้เป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพหน่วยงานยุติธรรมดีเด่น (Justice Quality Award : JQA) โดยประยุกต์ให้เหมาะสมต่อการประเมินผลงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เรียกว่า “รางวัลคุณภาพหน่วยงานยุติธรรม ดีเด่นประเภทสำนักงานยุติธรรมจังหวัดดีเด่น” โดยครั้งแรกได้ดำเนินการในการประเมินผลงาน ประจำปี 2549 – 2550 ปรากฏว่าสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ที่ชนะการประกวด ได้รับรางวัลคุณภาพหน่วยงานยุติธรรมดีเด่น (JQA) ประเภทสำนักงานยุติธรรมจังหวัดดีเด่น มี 5 แห่ง ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา กำแพงเพชร พิษณุโลก มหาสารคาม และชัยภูมิได้รับโล่รางวัลประกาศเกียรติคุณและการเดินทางไปศึกษาดูงานต่างประเทศ และรางวัลชมเชย การปฏิบัติงานดี จำนวน 15 แห่ง ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมกาญจนบุรี ชัยนาท ตรัง นครปฐม นครพนม ปราจีนบุรี พัทลุง ราชบุรี ศรีสะเกษ สมุทรปราการ สมุทรสงคราม สระแก้ว สุโขทัยอ่างทอง และอุทัยธานี ได้รับประกาศเกียรติคุณชมเชย 5) สนับสนุนการแก้ไขปัญหাজังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยจัดหาวัสดุสำนักงานและครุภัณฑ์ สนับสนุนการจัดตั้งศูนย์ประสานงานแก้ไขปัญหাজังหวัดชายแดนภาคใต้ ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

แนวความคิดการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

1. ความเป็นมา

สืบเนื่องจากสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมได้จัดตั้งขึ้นตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2545 มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์และแปลงนโยบายของกระทรวงยุติธรรมเป็นแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้งจัดสรรทรัพยากรและบริหารราชการประจำทั่วไปของกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวงยุติธรรม ตลอดจนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นศูนย์กลางการบริหารราชการของกระทรวงยุติธรรม โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็นระดับกองและสำนักเฉพาะราชการบริหารส่วนกลาง ทำให้ภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมยังไม่สามารถ

ดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริง เพราะไม่มีส่วนราชการรองรับในระดับภูมิภาค ในฐานะเป็นส่วนราชการผู้แทนกระทรวงยุติธรรม และสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม เจกเชนกับกระทรวงอื่นๆ ดังนั้น ที่ผ่านมากกระทรวงยุติธรรมจึงได้แก้ปัญหา โดยการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ขึ้นเป็นหน่วยงานภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม เพื่อทำหน้าที่ดังกล่าวและการบริหารจัดการกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัด รวมทั้งดำเนินการตามระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ ซึ่งได้เริ่มดำเนินการจัดตั้งมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2548 ในทุกจังหวัด (75 จังหวัด) ต่อมาได้มีการจัดตั้ง สยจ. สาขาขึ้นตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2549 จนถึงปัจจุบัน จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ สยจ.เชียงใหม่ (สาขาฝาง), สยจ.ตาก (สาขาแม่สอด), สยจ.ยะลา (สาขาเบตง), สยจ. สุราษฎร์ธานี (สาขาเกาะสมุย) และ สยจ.สุรินทร์ (สาขารัตนบุรี) และล่าสุดได้จัดตั้ง สยจ.บึงกาฬ ตั้งแต่วันที่ 22 กรกฎาคม 2554 เพื่อให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ.จัดตั้งจังหวัดบึงกาฬ พ.ศ.2554 ดังนั้นในปัจจุบันจึงรวม สยจ. ทั้งสิ้นจำนวน 81 แห่ง

2. ระบบการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบเดิม)

มีกรอบแนวทางการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นไปตามระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด พ.ศ.2548 (ภายหลังได้ปรับปรุงแก้ไขเป็น “ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด พ.ศ.2550”) โดยได้กำหนดภารกิจหลักและโครงสร้างอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด สรุปพอสังเขป ดังนี้

1) ภารกิจหลัก มี 3 ประการ

2.1 อำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ของกระทรวงยุติธรรม

2.2 ดำเนินงานด้านบริการประชาชนของกระทรวงยุติธรรมในพื้นที่จังหวัด

2.3 ประสานความร่วมมือกับองค์กรและส่วนราชการต่างๆ ทั้งในและนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม เพื่ออำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนให้มีความเชื่อมั่นและเข้าถึงความยุติธรรมอย่างทั่วถึงและเสมอภาค

2) โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ มีจำนวน 3 กลุ่มงาน ได้แก่

2.1 กลุ่มงานบริหารทั่วไป

2.2 กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์

2.3 กลุ่มงานบริการประชาชน

2.4 ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม

2.5 ศูนย์ประสานงานยุติธรรมชุมชน

3) รูปแบบการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ได้นำหลักการและกระบวนการจัดองค์กรแบบเชิงซ้อนหรือองค์กรแบบผสมเฉพาะกิจ (Matrix Organization) บางส่วน มาใช้เป็นกรอบแนวทาง

3. โครงสร้างอัตรากำลัง

เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านการเพิ่มอัตรากำลังข้าราชการ จึงได้ใช้วิธีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนข้าราชการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดมาปฏิบัติงานตามความเหมาะสมของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดนั้น โดยผู้มาปฏิบัติงานยังคงสังกัดหน่วยงานเดิม แต่ได้รับมอบหมายงานเพิ่มขึ้นอีกหน้าที่หนึ่ง นอกเหนือจากงานประจำของต้นสังกัด และสามารถหมุนเวียนสับเปลี่ยนกันทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ในแบบ Task Force หรือ Cross – Functional Team เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงและประสานงานได้ตามกระบวนการที่ออกแบบไว้ รวมทั้งบุคลากรจะได้รับการพัฒนาให้เป็น Knowledge Worker เพื่อให้เกิดความรอบรู้เกี่ยวกับภารกิจงานในด้านต่างๆ ของกระทรวงยุติธรรมนอกเหนือจากงานในหน้าที่เดิมของตน นอกจากนั้นขนาดของอัตรากำลังจะมีความยืดหยุ่นสูงสามารถเปลี่ยนแปลงปรับตัวเองได้ตามสถานการณ์แวดล้อมและภารกิจที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงต่อไปในอนาคต ดังนั้น การจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดจึงเป็นนวัตกรรมในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคของกระทรวงยุติธรรม โดยเป็นการจัดโครงสร้างองค์กรและระบบการบริหารจัดการที่ไม่ต้องกำหนดอัตรากำลังตั้งใหม่ และ

ผู้ปฏิบัติงานสามารถนั่งทำงานในที่ทำงานเดิมของตนเองตามต้นสังกัด ยกเว้นงานด้านการบริการ ประชาชนจะต้องมีสถานที่แน่นอนที่ประชาชนสามารถมาติดต่อได้อย่างสะดวกรวดเร็วในรูปแบบ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม (Justice Service Link)

ปัญหาอุปสรรค/ข้อจำกัด ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่ผ่านมา (ระบบเดิม)

แม้ว่ากระทรวงยุติธรรมได้จัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยนำหลักการและ กระบวนการบริหารองค์กรแบบเชิงซ้อน (Matrix Organization) มาเป็นแนวทางดำเนินการรวม จำนวน 81 แห่งดังกล่าว และสามารถดำรงอยู่มาจนถึงปัจจุบัน แต่ได้ประสบปัญหาอุปสรรคหรือ ข้อจำกัดหลายประการที่จำเป็นจะต้องเร่งดำเนินการแก้ไขทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยสาเหตุ หลักมาจากการเป็นเพียงหน่วยงานภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ซึ่งไม่มี อัตรากำลังบุคลากรของตนเอง และขาดแคลนทรัพยากรทางการบริหารอย่างเพียงพอ ทำให้การ ปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพและไม่มีผลงานอย่างชัดเจน สามารถสรุปปัญหาอุปสรรคหรือ ข้อจำกัดของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด แยกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างและระบบการบริหารงาน

1.1 ขาดหน่วยงานรับผิดชอบในส่วนกลางอย่างชัดเจนในการบริหารและสนับสนุน สำนักงานยุติธรรมจังหวัดในภาพรวมทั่วประเทศ

1.2 ขาดผู้บริหารทั่วไป (ผู้บริหารกระทรวงยุติธรรมหรือผู้รับมอบอำนาจ) ทำหน้าที่ กำกับ ดูแลการดำเนินงานของหัวหน้าสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ผู้บริหารโครงการ) และหัวหน้า ส่วนราชการ (ผู้บริหารสายงาน) อย่างใกล้ชิดตามระบบ Matrix Organization เต็มรูปแบบ

1.3 คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.) ไม่มีอำนาจหน้าที่ตาม กฎหมาย ทำให้ไม่สามารถบริหารงานได้อย่างแท้จริง

1.4 ขาดการกำหนดยุทธศาสตร์การทำงานที่มีผลผูกพันทุกส่วนราชการที่จะต้อง สนับสนุนบุคลากร และทรัพยากรร่วมกัน (Corporate Core) อันเนื่องจากความเป็นนิติบุคคล ของกรมต้นสังกัด

2. ด้านระเบียบ/กฎหมาย

2.1 ไม่มีกฎกระทรวงกำหนดโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เพราะยังไม่ได้เป็นหน่วยงานที่ได้รับการจัดตั้งตามแนวทางการจัดตั้งส่วนราชการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.2 ไม่มีการมอบอำนาจให้หัวหน้าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการพิจารณาความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

2.3 ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นเพียงระเบียบภายในของกระทรวงยุติธรรม (มิได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา)

3. ด้านระบบและกลไกสนับสนุนการบริหาร (Back Office)

3.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องขาดความเข้าใจในระบบการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตามระบบ Matrix Organization อย่างเพียงพอ

3.2 ขาดการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

3.3 การเบิกจ่ายเงินแทนกันตามระบบ GFMS ไม่คล่องตัวและมีความล่าช้า รวมทั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่มีเงินสำรองราชการ จึงไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน

4. ด้านบุคลากร สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ

4.1 ผู้บริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขาดความต่อเนื่องในการบริหารจัดการ

4.2 สำนักงานยุติธรรมจังหวัดขาดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานประจำอย่างต่อเนื่อง

4.3 เจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการไม่มีความมั่นคงในงาน และขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้มีการลาออกจากราชการบ่อย

4.4 ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์การทำงานในระดับความเชี่ยวชาญ

4.5 การสับเปลี่ยนหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการต่างๆ มาปฏิบัติงานทำให้เจ้าหน้าที่นั้นมีภาระงานเพิ่มขึ้นจากเดิมโดยไม่ส่งผลต่อการประเมินความดีความชอบหรือไม่มีแรงจูงใจใดๆ

แนวทางการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

1. นโยบายในการพัฒนาสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

จากการที่กระทรวงยุติธรรมยังไม่มีส่วนราชการผู้แทนกระทรวงในระดับจังหวัดอย่างเป็นทางการตามกฎหมาย ประกอบกับปัญหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดในการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตามแนวทางเดิมที่เป็นเพียงหน่วยงานภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม และการจัดองค์กรแบบเชิงซ้อน (Matrix Organization) ที่ไม่เต็มรูปแบบ จึงจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขโดยค้นหาแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์การบริหารราชการในปัจจุบัน ที่รัฐบาลได้มีมาตรการจำกัดอัตรากำลังคนภาครัฐ ประกอบกับในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจและการเมืองในปัจจุบัน ทำให้รัฐบาลมีข้อจำกัดด้านงบประมาณและการบริหารจัดการ แต่อย่างไรก็ตามกระทรวงยุติธรรมมีความจำเป็นจะต้องมีส่วนราชการผู้แทนกระทรวงในระดับจังหวัด ที่จะทำหน้าที่เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรมลงสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ ร่วมกับส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนร่วมกับภาคีอื่นๆ ทั้งภาคราชการและภาคประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในลักษณะหุ้นส่วนต่อกัน (Partnership) ในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมและการสร้างความเป็นธรรมให้กับประชาชน โดยการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ และร่วมรับผิดชอบ ในกรอบของกระบวนการยุติธรรมทางเลือกทั้งในมิติยุติธรรมสมานฉันท์ และยุติธรรมชุมชน

ดังนั้น กระทรวงยุติธรรมจึงได้มีนโยบายในการพัฒนาสำนักงานยุติธรรมจังหวัดให้เป็นส่วนราชการที่มีโครงสร้างถาวรตามกฎหมาย โดยมีหลักการและแนวทางดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

1. เป็นส่วนราชการที่มีโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ กรอบอัตรากำลัง งบประมาณ และสถานที่ทำการของตนเองตามความเหมาะสม

2. ควรให้เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค (เทียบเท่า กอง/สำนัก) สังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงยุติธรรม โดยจัดตั้งตามแนวทางการจัดส่วนราชการในภูมิภาค ตามมติ คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2550

3. มีกรอบบทบาทและภารกิจ 3 ด้าน คือ

3.1 เป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรม

3.2 ผู้แทนกรมสังกัด กระทรวงยุติธรรม ที่ไม่มีหน่วยงานในจังหวัด

3.3 ผู้ประสานงานกระบวนการยุติธรรมในจังหวัด

3.4 ทดลองดำเนินการ (นำร่อง) ตามรอยภาคตามแนวทางการจัดส่วนราชการใน ภูมิภาคดังกล่าว จำนวน 10 จังหวัด ใน 9 ภูมิภาค แล้วดำเนินการประเมินผลอย่างเป็นระบบ และชัดเจนตามหลักวิชาการ หากปรากฏว่ามีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จะพิจารณา ขยายผลสู่จังหวัดอื่นๆ ในปีงบประมาณต่อไป ตามลำดับ

กรอบบทบาทและภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรม (ระบบใหม่)

1. บทบาทและภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่เป็นส่วนราชการอย่างเป็นทางการตามกฎหมาย ควรจะมี กรอบบทบาทและภารกิจ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) เป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด 2) เป็นผู้แทนส่วนราชการระดับกรมที่ไม่มีหน่วยงานในจังหวัด และ 3) เป็นผู้ประสานงาน กระบวนการยุติธรรมในจังหวัด โดยการนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนในระดับชาติและ กระทรวงยุติธรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องลงสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่จังหวัด ประกอบด้วย (1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ด้านสิทธิในกระบวนการยุติธรรม และด้าน

กฎหมายและการยุติธรรม (2) นโยบายรัฐบาลนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี และแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ด้านกฎหมายและการยุติธรรม (3) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555 – 2559) ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมในสังคม (4) พระราชบัญญัติพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่ง พ.ศ.2549 (5) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการเสริมสร้างความสมานฉันท์แห่งชาติ พ.ศ.2550 และแผนปฏิรูปราชการกระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2555 – 2558 โดยบทบาทและภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด 3 ด้านดังกล่าว มีสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) เป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรม (รวมทั้งสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม)
- 2) เป็นผู้แทนส่วนราชการระดับกรมที่ไม่มีหน่วยงานในจังหวัด ปัจจุบันได้แก่
 - (1) กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (2) กรมสอบสวนคดีพิเศษ (3) สถาบันนิติวิทยาศาสตร์
 - (4) สำนักงานกิจการยุติธรรม (5) สำนักงาน ป.ป.ส. และ (6) สำนักงาน ป.ป.ท.
- 3) เป็นผู้ประสานงานกระบวนการยุติธรรมในระดับจังหวัด ในฐานะสำนักงาน คณะอนุกรรมการประสานงานกระบวนการยุติธรรมระดับจังหวัด ภายใต้คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ พ.ศ.2549 โดยเห็นควรยกสถานะจาก คณะทำงานประสานงานกระบวนการยุติธรรมระดับจังหวัด ตามคำสั่ง คณะอนุกรรมการด้านประสานงานและบริหารจัดการกระทรวงยุติธรรม ที่ 2/2550 ลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2550 โดยควรเชิญผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานอนุกรรมการ อนุกรรมการ ประกอบด้วย ผู้แทนของส่วนราชการ/หน่วยงานต่างๆ ในกระบวนการยุติธรรมระดับจังหวัด และให้ผู้อำนวยการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นอนุกรรมการและเลขานุการ

โครงสร้างการแบ่งงานภายในของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ฝ่ายอำนวยการ

งานฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการบริหารราชการกระทรวงยุติธรรมระดับจังหวัด

งานเลขานุการของผู้อำนวยการ (หัวหน้า) สำนักงานยุติธรรมจังหวัด

งานธุรการทั่วไป งานบริหารบุคคล งานการเงิน งานงบประมาณ งานพัสดุ อาคาร และสถานที่

งานประชาสัมพันธ์ และงานศูนย์บริการข้อมูลกระทรวงยุติธรรม

งานประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ไม่มีหน่วยงานในจังหวัด

งานกรมการจังหวัดในฐานะผู้แทนกระทรวงยุติธรรม งานสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงยุติธรรม

งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. กลุ่มอำนวยการความยุติธรรมและนิติการ

งานประสานและให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

งานคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน (กองทุนยุติธรรม งานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา งานร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน เป็นต้น)

งานไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท/ความขัดแย้งของประชาชน

งานเสริมสร้างความเป็นธรรมและอำนวยการความยุติธรรมตามที่ได้รับมอบหมายจากส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ไม่มีหน่วยงานในจังหวัด

งานตามนโยบายรัฐบาล และกระทรวงยุติธรรม เช่น การแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบที่ดินทำกิน ความไม่เป็นธรรมด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการประสานแก้ไขปัญหาอาชญากรรม เป็นต้น

งานนิติการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3. กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมระบบงานยุติธรรม

งานพัฒนาและส่งเสริมระบบงานยุติธรรมในจังหวัด รวมทั้งพัฒนาและส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือก

งานจัดทำและบริหารแผนปฏิบัติการกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด รวมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการกระทรวงยุติธรรมระดับจังหวัด

งานประสานความร่วมมือด้านงานยุติธรรมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

งานจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการวางแผนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด การจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน และการจัดทำแผนและโครงการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัด

งานฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการประสานกระบวนการยุติธรรมระดับจังหวัด

งานตามนโยบายรัฐบาล เช่น งานคณะกรรมการปฏิรูป การเสริมสร้าง ความปรองดอง สมานฉันท์ เป็นต้น

งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่ขอจัดตั้งเป็นส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค



ฝ่ายอำนวยการ

- นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ = 1
- นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการหรือชำนาญการ = 1

กลุ่มอำนวยการ

- นิติกรชำนาญการพิเศษ = 1
- นิติกรปฏิบัติการหรือชำนาญการ = 4

กลุ่มพัฒนาและส่งเสริมระบบงานยุติธรรม

- นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการพิเศษ = 1
- นักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการหรือชำนาญการ = 1

ภาพที่ 3 โครงสร้างและอัตรากำลังของ สยจ. ที่ขอจัดตั้งเป็นส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค

การทดลองนำร่องสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) 10 จังหวัด

จากแนวนโยบายของกระทรวงยุติธรรมในการพัฒนาสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ให้เป็นส่วนราชการตามกฎหมาย (ออกกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการ) ตามแนวทางการจัดส่วนราชการในภูมิภาคของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2550 และแนวทางตามกรอบ บาทบาท ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) จึงได้มีการทดลองนำร่อง สยจ. (ระบบใหม่) ขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ.2554 – 2555 โดยมีกรอบดำเนินการ ดังนี้

1. เป้าหมายการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

เป็นการนำร่องจัดตั้ง สยจ. ที่มีโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ กรอบอัตรากำลังข้าราชการ งบประมาณ และสถานที่ทำการของตนเอง ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ.2554 - 2555 โดยให้เป็น ส่วนราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม มีจำนวน 10 จังหวัด 9 ภูมิภาค และจังหวัด ตัวแทนจังหวัดชายแดนภาคใต้ 1 จังหวัด ดังนี้

- 1.1. จังหวัดฉะเชิงเทรา
- 1.2. จังหวัดเชียงใหม่
- 1.3. จังหวัดขอนแก่น
- 1.4. จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- 1.5. จังหวัดปัตตานี (ตัวแทนจังหวัดชายแดนภาคใต้)
- 1.6. จังหวัดนครปฐม
- 1.7. จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 1.8. จังหวัดพิษณุโลก
- 1.9. จังหวัดนครราชสีมา
- 1.10. จังหวัดอุดรธานี

2. หลักเกณฑ์การคัดเลือกสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

- 2.1 เป็นจังหวัดที่เป็นตัวแทนของแต่ละภูมิภาค และตัวแทนพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2.2 เป็นจังหวัดที่มีความพร้อมด้านสถานที่ทำการโดยที่ตั้งมีสัดส่วนพื้นที่ชัดเจน หรือหากยังไม่มีก็ควรเข้าสถานที่ให้เป็นสัดส่วน

2.3 เป็นจังหวัดที่มีความพร้อมและมีศักยภาพของหัวหน้าสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และหัวหน้าส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรม

2.4 เป็นจังหวัดที่มีเครือข่ายยุติธรรมชุมชนและมีศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่พร้อมจะพัฒนาไปสู่การเป็นศูนย์ยุติธรรมชุมชนต้นแบบ

2.5 ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นที่ประจักษ์

3. ภารกิจหลักของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

3.1 เป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรม ในการประสานนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนและการแปลแผนไปสู่การปฏิบัติ รวมถึงภารกิจของกรมที่ไม่มีหน่วยงานในจังหวัด

3.2 เป็นผู้ประสานงานกระบวนการยุติธรรมในพื้นที่จังหวัด

3.3 สนับสนุนและพัฒนากิจการดำเนินงานยุติธรรมทางเลือก ยุติธรรมชุมชน และยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

3.4 ส่งเสริมและประสานความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรภาคเอกชน ภาคประชาชน และภาคส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชน

3.5 คຸ້ມครองสิทธิเสรีภาพและให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านกฎหมาย (กองทุนยุติธรรม การช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา การจัดหาทนายความให้แก่ผู้ต้องหาในคดีอาญา ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฯลฯ)

3.6 สนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงยุติธรรม และสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม

3.7 ดำเนินการตามนโยบายพิเศษของรัฐบาล กระทรวงยุติธรรม กรม และจังหวัด

แนวทางการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

1. ขยายระยะเวลาโครงการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดนำร่อง ต่อไปในปีงบประมาณ พ.ศ.2555 เพื่อให้มีระยะเวลาของการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และปรับกระบวนการทำงานให้มีความชัดเจน เป็นรูปธรรมมากที่สุด

2. กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการช่วยราชการ สยจ. (ระบบใหม่) โดยให้กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

2.1 ให้นำอัตรากำลังที่ว่างของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม หรือเกลี้ยอัตรากำลังของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม มากำหนดเป็นโครงสร้างและอัตรากำลังของ สยจ. (ระบบใหม่) จังหวัดละ 4 อัตรา รวม 10 จังหวัดเป็น 40 อัตรา เพื่อขับเคลื่อนการทำงานของ สยจ. (ระบบใหม่) ให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

2.2 กรณี สยจ. ที่มีใช้ สยจ. (ระบบใหม่) กระทรวงยุติธรรมควรทำความเข้าใจกับส่วนราชการระดับกรมที่มีหน่วยงานในจังหวัด เพื่อให้พิจารณาจัดส่งข้าราชการ และ/หรือพนักงานราชการอย่างน้อยส่วนราชการละ 1 คน มาปฏิบัติราชการ ณ สยจ. นั้นอีกหน้าที่หนึ่งเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปีงบประมาณ (ควรปฏิบัติหน้าที่ใน สยจ. เป็นหลัก) ทั้งนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งใด ให้เป็นตามโครงสร้างอำนาจหน้าที่และโครงสร้างอัตรากำลังของ สยจ.

2.3 ปรับปรุงแก้ไขระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหาร สยจ. พ.ศ. 2550 ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการขับเคลื่อนภารกิจในปัจจุบัน โดยปรับเปลี่ยนเป็น “ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารราชการกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด พ.ศ. ...”

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภชัย ยาวะประภาษ และคณะ (2556) ได้ศึกษารูปแบบการทำงาน และประเมินความคุ้มค่าในการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตามแนวทางการจัดส่วนราชการในภูมิภาค : มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อเสนอต่อสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทภารกิจการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด สำหรับออกแบบ วางระบบการทำงานและกลไกการบริหารงาน ในมิติด้านนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ การติดตามและประเมินผลการบังคับบัญชา การกำกับให้เป็นไปตามเป้าหมาย และแนวทางการบริหารงานบุคคล 2) เพื่อให้คำปรึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามระบบที่วางไว้ 3) เพื่อศึกษา และวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการจัดตั้งส่วนราชการโดยแสดงถึงปริมาณงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และเป้าหมายของงานในอนาคต ขนาดหรือขอบเขตพื้นที่ที่ต้องดูแลเพื่อให้ครอบคลุมภารกิจที่รับผิดชอบทั้งหมด รายละเอียดการเปลี่ยนแปลงของงบประมาณค่าใช้จ่าย และการจัดสรรอัตรากำลังก่อนและหลังการจัดตั้ง กลไกการดำเนินงานตามภารกิจ ซึ่งแสดงถึงระบบหรือวิธีการทำงานที่สามารถเห็นความเชื่อมโยงของการทำงานในภาพรวมของส่วนราชการ และตอบสนองความต้องการของประชาชน และประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดตั้งส่วนราชการดังกล่าว ทั้งประโยชน์ที่จะเกิดกับประชาชน และประโยชน์ที่จะส่งผลถึงการพัฒนาประเทศ

ผลการศึกษา และวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการจัดตั้งส่วนราชการ สรุปได้ว่าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีความจำเป็นและมีความคุ้มค่าในเชิงสังคมและความมั่นคงอย่างยิ่งในการจัดตั้งขึ้นให้เป็นหน่วยงานในระดับจังหวัด ในมิติทางเศรษฐศาสตร์ในการที่จะกำหนดงบประมาณและอัตรากำลังคนนั้น คณะผู้ศึกษาเห็นควรที่จะขยายการทดลองและประเมินผลการทำงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในระยะเวลา 3 ปีต่อจากนี้ เพื่อที่จะได้มีสถิติทั้งในเชิงความต้องการขอรับบริการ และศักยภาพต่อการให้บริการที่ชัดเจน และถูกต้อง เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์ในการจัดสรรงบประมาณ และอัตรากำลังที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านความยุติธรรม ความสงบสุขในการอยู่ร่วมกันในสังคม

ควรมีการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นระยะ ดังนี้

1. ระยะเริ่มต้น ควรจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดนำร่อง 5 จังหวัดแรก ได้แก่ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ขอนแก่น ฉะเชิงเทรา สุราษฎร์ธานี และปัตตานี ให้เป็นส่วนราชการ พร้อมทั้งพิจารณาถึงการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในพื้นที่ชายแดนเพิ่มเติม ได้แก่ จังหวัดยะลา นราธิวาส และสงขลา เนื่องจากเป็นพื้นที่ๆ ประชาชนต้องการตัวเลือกของภาครัฐที่นอกเหนือไปจาก ทหาร ตำรวจ และเจ้าหน้าที่ปกครอง ในระยะนี้ควรกำหนดระยะเวลาไว้อย่างน้อย 3 ปี (พ.ศ.2557 – 2559 สิ้นสุดพร้อมแผนแม่บทกระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2556 – 2559 และแผนปฏิบัติการกระทรวงยุติธรรม พ.ศ.2556 - 2559) เพื่อทำการประเมินความคุ้มค่าในทางปฏิบัติอีกครั้ง ก่อนที่จะมีการขยายการจัดตั้งในระยะที่สอง

2. ระยะที่สอง ควรจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเพิ่มเติมโดยพิจารณาจาก 3 ปัจจัย คือ 1) ผลสถิติความต้องการของประชาชน 2) ความพร้อมในเรื่องอาคารสถานที่ โดยเฉพาะสำนักงานที่อยู่ในอาคารบูรณาการ เพื่อลดปัญหาความไม่พร้อมในการใกล้เคียง ความไม่น่าเชื่อถือของประชาชน และ 3) พิจารณาจังหวัดที่มีความต้องการพิเศษในการอำนวยความสะดวก อาทิ จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์และเป็นจังหวัดที่มีการค้าชายแดน หรือจังหวัดภูเก็ตที่มีความหลากหลายของผู้ที่เข้ามาพักอาศัย หรือจังหวัดอุดรธานี และจังหวัดอุดรธานี ที่มีความพร้อมด้านอาคาร สถานที่ ซึ่งในระยะที่สองซึ่งเป็นระยะของการสร้างฐานให้มั่นคงถาวรนี้ไม่ควรจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเกิน 10 แห่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับผลการประเมินการดำเนินงานในช่วงเวลานั้น ๆ และควรนำกลุ่มจังหวัดมาพิจารณาประกอบด้วย

ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย และคณะ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด : เพื่อเสนอต่อสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และเพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัด กลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษา ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด จำนวน 79 แห่ง ทั่วประเทศ มีจำนวน 408 คน และ 1,623 คนตามลำดับ และมีหน่วยวิเคราะห์ของการวิจัย คือ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ “กระบวนการบริหารงาน” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง และเกี่ยวกับ “ผลการดำเนินงาน” อยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ผลการวิจัยระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับ “กระบวนการบริหารงาน” และ “ผลการดำเนินงาน” พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางบวก แต่พบว่า ข้อมูลจากการศึกษาเชิงคุณภาพมีความไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงปริมาณหลายประการ เช่น ผลการวิจัยจากแบบสอบถามที่ระบุการจัดการด้าน “นโยบายและการวางแผน” อยู่ในระดับดีมาก แต่จากการศึกษาเชิงลึกพบว่า ในทางปฏิบัตินโยบายที่เป็นรูปธรรมของผู้บริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเกี่ยวกับภารกิจหลักยังไม่ชัดเจน การนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายจึงวัดผลไม่ได้ หรือที่พบว่า “โครงสร้างสำนักงานยุติธรรมจังหวัด” มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง แต่ข้อมูลเชิงลึก กลับพบว่าโครงสร้างดังกล่าวทำให้งานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดยังไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร เป็นต้น

สรุปได้ว่าปัญหาที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเผชิญคือ การขาดหน่วยงานเจ้าภาพหลัก ทำให้ไม่อาจดำเนินการบูรณาการทั้งในด้านการวางแผนและด้านการบริหารงานด้านอื่นได้เหล่านี้นี้ แสดงว่าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นองค์กรที่ขาดเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการจัดองค์การ(organize) ตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สามารถกำหนดเป้าหมาย กำกับการดำเนินงานสู่เป้าหมาย และประเมินผลงานเพื่อนำมาปรับปรุงเป้าหมายหรือการดำเนินงานได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์ได้การเสนอแนะให้มียุทธศาสตร์ “สร้างระบบและกลไกการบริหารงาน” นำไปสู่ข้อเสนอแนะการวิจัย 2 ประการได้แก่ (1) ใช้รูปแบบการจัดองค์การเดิมโดยปรับเปลี่ยนให้มีลักษณะถูกต้องตามหลักการแมทริกซ์เพื่อสร้างความสามารถในการจัดองค์การอย่างแท้จริง หรือ (2) เปลี่ยนรูปแบบเป็นองค์กรประสานงาน โดยมีบุคลากรประจำและสถานที่ของตนเอง และดำเนินงานด้านการรับ/ส่งต่อ/ติดตามเรื่องที่ประชาชนขอความช่วยเหลือ รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและประสานงานระหว่างภาครัฐและประชาชนหรือเป็นตัวกลางระหว่างกลุ่มประชาชนเพื่อป้องกันหรือแก้ไขความขัดแย้งเบื้องต้น

ชัยรัตน์ กองทอง (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของแรงงานต่างด้าวตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551: กรณีศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า แรงงานต่างด้าวที่มีรายได้ การศึกษา อาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นในพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ สัญชาติ ประสบการณ์การทำงาน ไม่มีผลในระดับความคิดเห็นในพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการบริหารงานบุคคลตามโครงสร้างแบบเมตริกซ์ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริหารงานบุคคลตามโครงสร้างแบบเมตริกซ์ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และเพื่อประเมินผลการจัดองค์การแบบเมตริกซ์ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และเพื่อประเมินผลการจัดองค์การแบบเมตริกซ์ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัด และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 19 จังหวัด คือ ภาคเหนือ (เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน แพร่ น่าน สุโขทัย กำแพงเพชร พิจิตรโลก) ภาคกลาง (จันทบุรี ตราด อุทัยธานี) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (หนองคาย นครพนม อุดรธานี) และภาคใต้ (ระนอง พังงา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช)

ผลการศึกษาพบว่า การบริหารงานบุคคลตามโครงสร้างแบบเมตริกซ์ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด กล่าวคือ การบริหารบุคคลของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ส่วนภูมิภาค) ได้ใช้ระบบคุณธรรมในการบริหารบุคคล (หลักความเสมอภาค หลักความสามารถ หลักความมั่นคง และหลักความเป็นกลางทางการเมือง) เพียงแต่ในกลุ่มพนักงานจ้างเหมาบริการเอกชนการบริหารบุคคลตามหลักความมั่นคงยังคงมีความมั่นคงอยู่ในระดับปานกลางตราบเท่าที่ภาครัฐสนับสนุนงบประมาณ หมดอายุจ่ายอื่น ส่วนการบริหารบุคคลของส่วนกลาง (สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม) ใช้หลักการบริหารเช่นเดียวกับส่วนภูมิภาค ผลการติดตามและประเมินผลสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีการปฏิบัติงานได้ดีในหลายกิจกรรม เช่น การประสานงานภายในจังหวัด การอำนวยความสะดวกยุติธรรม การบริการประชาชนและการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย ส่วนการบริหารจัดการยังคงมีปัญหาคอขวด และการพัฒนาและบำรุงรักษาทรัพยากรได้จัดอบรม/ประชุม/สัมมนาผู้บริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยุติธรรมจังหวัด ยังขาดความเฉพาะเจาะจงในเนื้อหาในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

การจัดองค์การแบบเมตริกซ์ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ทั้งนี้การจัดองค์การแบบเมตริกซ์เป็นการนำเอาข้อดีขององค์การแบบสมบูรณกับข้อดีขององค์การแบบตามหน้าที่มารวมก่อให้เกิดประโยชน์ ภายใต้แนวคิดและหลักการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่ว่า “การจัดโครงสร้างและระบบงาน จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขตามนโยบายของรัฐบาล

ที่จะไม่มีการเพิ่มอัตรากำลังตั้งใหม่ แต่จะใช้วิธีการเกลี้ยอัตรากำลังจากหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่หมุนเวียนมาปฏิบัติงานตามความเหมาะสม ซึ่งจะถือเป็นการพัฒนาบุคลากรของกระทรวงยุติธรรมอีกรูปแบบหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้ในภารกิจของหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากงานประจำของตนเอง และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้” เหตุผลเบื้องหลังของการใช้องค์การแบบเมตริกซ์ ได้แก่ ข้อเท็จจริงที่ว่าองค์การซึ่งดำเนินงานในเรื่องที่ต้องการใช้เทคโนโลยีระดับสูง จำเป็นที่จะต้องประสานเอาความชำนาญตามหน้าที่หลายๆ ด้านเข้ามายังโครงการและจัดส่งไปทำงานในกลุ่มโครงการ การบริหารบุคคลตามโครงสร้างแบบเมตริกซ์ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดยังไม่ประสบผลสำเร็จ การมอบอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นเพียงการมอบอำนาจหน้าที่ทางการบริหาร และความรับผิดชอบทั้งราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต่อสำนักงานยุติธรรมจังหวัดยังขาดประสิทธิภาพ

เพชร ภาศิมนต์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประธานกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประธานกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประธานกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประธานกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด จำนวน 75 คน

ผลการศึกษาพบว่า ประธานกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประธานกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด แยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ และรายได้ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (2551) ได้ศึกษาเรื่องการติดตามและประเมินผล : แนวทางสู่การปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลกรรณำแผนไปสู่การปฏิบัติของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ.2550 รูปแบบการประเมินเป็นการประเมินผลภายหลังสิ้นสุดโครงการ (Summative evaluation) หน่วยในการวิเคราะห์ได้แก่ ระดับองค์กร (สำนักงานยุติธรรมจังหวัด)

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย หัวหน้าสำนักงานยุติธรรมจังหวัด 65 ตัวอย่าง หัวหน้ากลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด 56 ตัวอย่าง และผู้ปฏิบัติงานกลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด 72 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มหัวหน้าสำนักงานยุติธรรมจังหวัด : ร้อยละ 93.8 มีการนำนโยบายหรือแผนไปสู่การปฏิบัติ การนำนโยบายหรือแผนไปสู่การปฏิบัติระดับหัวหน้าสำนักงานยุติธรรมจังหวัด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.33$ S.D. = 0.35) ความสำเร็จของการนำนโยบาย/แผนสำนักงานยุติธรรมจังหวัดไปสู่การปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.54$ S.D. = 0.55) การเปรียบเทียบตัวแปรอิสระกับความสำเร็จของการนำแผน/นโยบายของสำนักงานยุติธรรมไปสู่การปฏิบัติ พบว่า หัวหน้าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่นำตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model) ตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model) ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การ (Organization Development Model) ตัวแบบกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Process Model) ตัวแบบด้านการเมือง (Political Model) ตัวแบบเชิงบูรณาการ (Integrated Model) ที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จของการนำนโยบาย/แผนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดไปสู่การปฏิบัติต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กลุ่มหัวหน้ากลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด : ร้อยละ 93.8 หัวหน้ากลุ่มสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ การนำนโยบายหรือแผนไปสู่การปฏิบัติระดับกลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.32$ S.D. = 0.39) ความสำเร็จของการนำนโยบาย/แผนสำนักงานยุติธรรมจังหวัดไปสู่การปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.48$ S.D. = 0.57) การเปรียบเทียบตัวแปรอิสระกับความสำเร็จของการนำแผน/นโยบายของสำนักงานยุติธรรมไปสู่การปฏิบัติ พบว่า กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ที่นำตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model) ตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model) ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การ (Organization Development Model) ตัวแบบกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Process Model) ตัวแบบด้านการเมือง (Political Model) ตัวแบบเชิงบูรณาการ (Integrated Model) ที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จของการนำนโยบาย/แผนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดไปสู่การปฏิบัติต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (นักบริหารจัดการงานยุติธรรม) กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด : ร้อยละ 98.6 นักบริหารจัดการงานยุติธรรมมีการนำนโยบายหรือแผนไปสู่การปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงาน การนำนโยบายหรือแผนไปสู่การปฏิบัติ ระดับผู้ปฏิบัติงานกลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.38$ S.D. = 0.35) ความสำเร็จของการนำนโยบาย/แผนสำนักงานยุติธรรมจังหวัดไปสู่การปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงาน (นักบริหารจัดการงานยุติธรรม) กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.52$ S.D. = 0.55) การเปรียบเทียบตัวแปรอิสระกับความสำเร็จของการนำแผน/นโยบายของสำนักงานยุติธรรมไปสู่การปฏิบัติ พบว่า ผู้ปฏิบัติงาน (นักบริหารจัดการงานยุติธรรม) กลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่นำตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model) ตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model) ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การ (Organization Development Model) ตัวแบบกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Process Model) ตัวแบบด้านการเมือง (Political Model) ตัวแบบเชิงบูรณาการ (Intregrated Model) และระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จของการนำนโยบาย/แผนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดไปสู่การปฏิบัติต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตัวแบบในการนำนโยบาย/แผนไปสู่การปฏิบัติที่มีระดับการปฏิบัติมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ Organization Development Model, Bureaucratic Process Model, Intregrated Model, Political Model, Rational Model และ Management Model

การเปรียบเทียบผลการประเมินความสำเร็จของการนำนโยบายหรือแผนไปสู่การปฏิบัติ ทั้งในกลุ่มหัวหน้าสำนักงานยุติธรรมจังหวัด หัวหน้ากลุ่มนโยบายและยุทธศาสตร์ และนักบริหารจัดการงานยุติธรรม ซึ่งตอบว่าอยู่ในระดับมาก ส่วนความสำเร็จของการนำนโยบายหรือแผนไปสู่การปฏิบัติจากการประชุมกลับพบว่าการนำนโยบายหรือแผนที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิรูปราชการ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเพียงไม่เกินร้อยละ 50 ประกอบกับไม่มีการแปลงแผนปฏิรูปราชการ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด พ.ศ.2548-2551 มาเป็นแผนปฏิรูปราชการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ประจำปีแต่ประการใด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

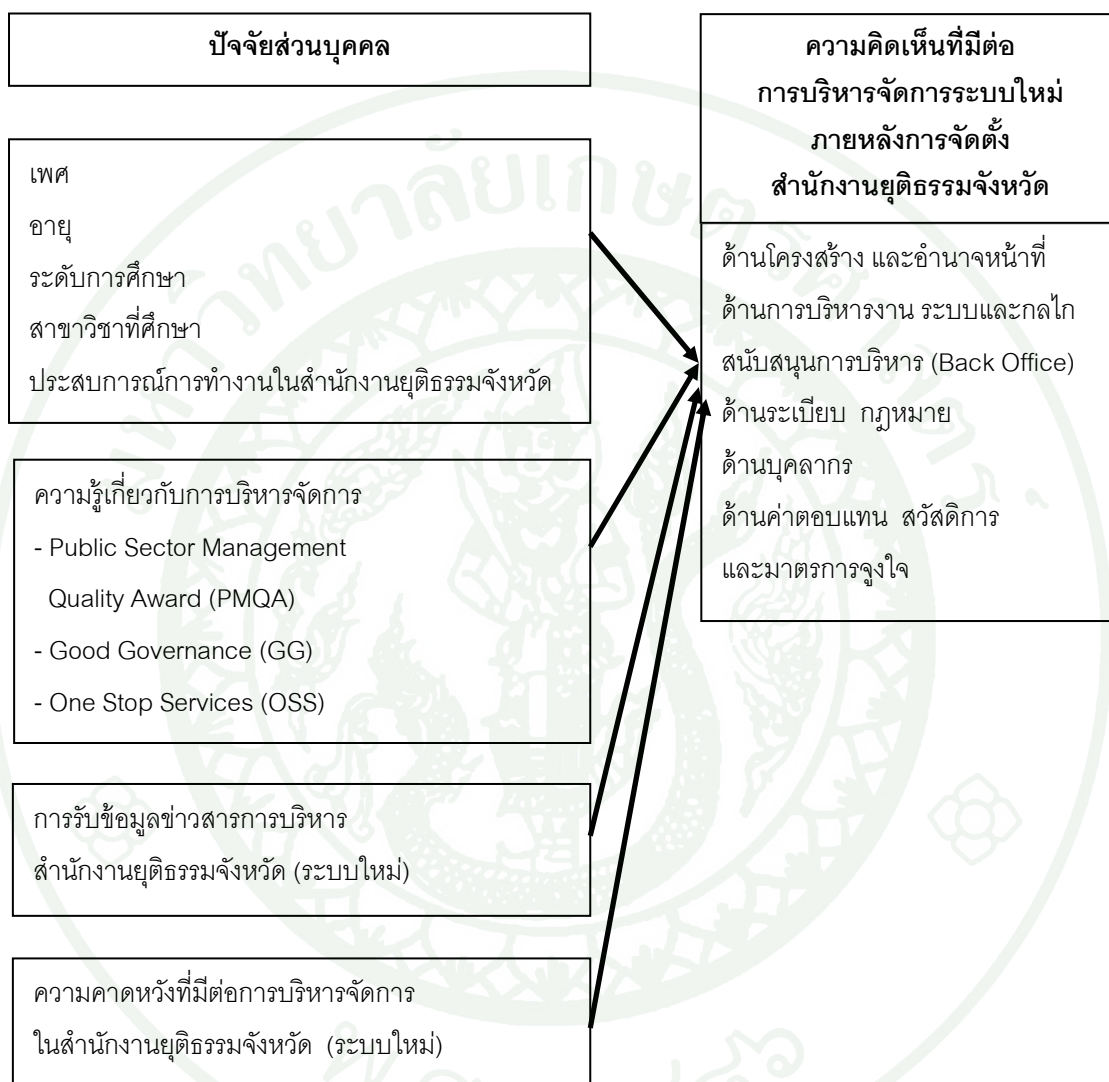
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อัตราเงินเดือน ประสบการณ์การทำงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตามระเบียบกระทรวงยุติธรรม การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) และความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรม (ระบบใหม่)
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) 10 จังหวัดนำร่อง ตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรม

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ X

ตัวแปรตาม Y



ภาพที่ 4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีเพศต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน

2. เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน

3. เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน

4. เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดศึกษาสาขาวิชาที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน

5. เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีประสบการณ์การทำงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน

6. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ (PMQA , Good Governance (GG) , One Stop Services) ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม

7. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม

8. ความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการที่ใช้ในการวิจัยซึ่งประกอบด้วย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมใน 10 จังหวัดน่าน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2556 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 208 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของ Yamane (1973: 125) และกำหนดระดับ ความเชื่อมั่นไว้ที่ร้อยละ 95 นั่นคือ กำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 โดยมีสูตรในการคำนวณ คือ

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (คน)

N = จำนวนหน่วยประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา โดยกำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่าในสูตร } n &= \frac{208}{1+208 (0.05)^2} \\
 &= \frac{208}{1+208 (0.0025)} \\
 &= 136.78 \approx 137 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

2. สุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Sampling Technique) โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Stratified Random Sampling) แบ่งตามสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากจากรายชื่อเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล

สำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.)	จำนวนเจ้าหน้าที่ (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	25	16
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดนครปฐม	21	14
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดนครราชสีมา	22	14
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น	24	16
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดอุดรธานี	18	12
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเชียงใหม่	19	13
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพิษณุโลก	25	16
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี	20	13
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดปัตตานี	21	14
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดยะลา	13	9

ที่มา: สำนักงานยุติธรรมจังหวัด 10 จังหวัดนำร่อง (2557)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยใช้กรอบแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา อายุราชการ ประสบการณ์การทำงาน ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และประเภทบุคลากร

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่วัดความรู้เกี่ยวกับการบริหารหน่วยงานภาครัฐ โดยให้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Multiple Choice) จำนวน 15 ข้อ มี 2 ตัวเลือก คือ ใช่และไม่ใช่ ในแบบสอบถามชุดนี้มีข้อคำถามที่ต้องการคำตอบว่า “ใช่” จำนวน 10 ข้อ และต้องการคำตอบว่า “ไม่ใช่” จำนวน 5 ข้อ หากตอบถูกได้คะแนน 1 คะแนน ตอบผิดได้คะแนน 0 คะแนน เมื่อรวบรวมข้อมูลแจกแจงความถี่ได้แล้ว จากคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของคะแนนระหว่างชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{1 - 0}{3} = 0.33 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ข้างต้นสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับความรู้	ระดับคะแนน
ความรู้มาก	1.00 – 0.67
ความรู้ปานกลาง	0.66 – 0.34
รู้น้อย	0.33 – 0.00

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับข่าวสารการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม โดยแบ่งแหล่งในการรับรู้ข่าวสาร ดังนี้ 1.วิทยุ 2.โทรทัศน์ 3.หนังสือพิมพ์ 4.วารสาร 5.แผ่นพับประชาสัมพันธ์ 6.หนังสือแจ้งเวียนของกระทรวงยุติธรรม 7.อินเทอร์เน็ต และ 8.ข้าราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม

ผู้วิจัยใช้ Rating Scale โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนน เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับการรับรู้	เชิงบวก	เชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วย มาก	4	2
เห็นด้วย	3	3
เห็นด้วย น้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลแจกแจงความถี่แล้ว จะได้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ช่วงกว้างของคะแนนระหว่างชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

$$\text{ซึ่ง แทนค่าได้} = \frac{(5 - 1)}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

ระดับการรับรู้	ระดับคะแนน
รับรู้มาก	5.00 – 3.67
รับรู้ปานกลาง	3.66 – 2.34
รับรู้ น้อย	2.33 – 1.00

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่วัดความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม

ผู้วิจัยใช้ Rating Scale โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนน เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคาดหวัง	เชิงบวก	เชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วย มาก	4	2
เห็นด้วย	3	3
เห็นด้วย น้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลแจกแจงความถี่แล้ว จะได้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ช่วงกว้างของคะแนนระหว่างชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

$$\text{ซึ่ง แทนค่าได้} = \frac{(5 - 1)}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความคาดหวัง	ระดับคะแนน
คาดหวังมาก	5.00 – 3.67
คาดหวังปานกลาง	3.66 – 2.34
คาดหวังน้อย	2.33 – 1.00

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามที่วัดความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม โดยจะมีตัวชี้วัด 5 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ด้านการบริหารงาน ระบบและกลไกสนับสนุนการบริหาร (Back Office) ด้านกฎระเบียบ กฎหมาย ด้านบุคลากร ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและมาตรการจูงใจ

ผู้วิจัยใช้ Rating Scale โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนน เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	เชิงบวก	เชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วย มาก	4	2
เห็นด้วย	3	3
เห็นด้วย น้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลแจกแจงความถี่แล้ว จะได้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ช่วงกว้างของคะแนนระหว่างชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

$$\text{ซึ่ง แทนค่าได้} = \frac{(5 - 1)}{3} = 1.33$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วย	5.00 - 3.67
เห็นด้วยปานกลาง	3.66 - 2.34
เห็นด้วยน้อย	2.33 - 1.00

ส่วนที่ 6 เป็นการสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม นอกจากนี้ยังได้รับทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการนำนโยบายกระทรวงยุติธรรมในการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) แทนการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบเดิม) อีกด้วย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามขึ้นสำหรับการวิจัยครั้งนี้ไปทดสอบความตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความครอบคลุมของเนื้อหา ได้แก่คำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตามระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด พ.ศ.2550 และการพัฒนาสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษากับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดและนักวิชาการในพื้นที่ จำนวน 3 คน และเสนอกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

คณะกรรมการที่ปรึกษา

- 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลลิตา นิพัฐประศาสน์ สุนทรวินาต ประธานกรรมการ
- 2) รองศาสตราจารย์จุฑพร บานชื่น กรรมการร่วม

2. การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pre-Test) กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่จะทำการศึกษาวิจัย จำนวน 30 คน

โดยทดสอบแบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสำนักงานยุติธรรมจังหวัดนครปฐม ในเดือนเมษายน พ.ศ.2557 แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

2.1 แบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการของ Kuder Richardson ค่าความเชื่อมั่น KR-20 เท่ากับ 0.790

2.2 แบบสอบถามการรับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นค่าอัลฟา เท่ากับ 0.87

2.3 แบบสอบถามความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นค่าอัลฟา เท่ากับ 0.94

2.4 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการระบบใหม่ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นค่าอัลฟา เท่ากับ 0.87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความตรงและความเชื่อมั่นแล้ว ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ช่วงระหว่างเดือนเมษายน – เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2557 โดยได้แบบสอบถามกลับคืนทั้งสิ้น 137 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลมาได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วจึงนำไปวิเคราะห์ด้วยเทคนิควิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการบรรยายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการอธิบายความรู้ การรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร ความคาดหวัง และความคิดเห็น

2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-Test One Way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

2.1 t-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรอิสระที่มีตัวแปรย่อย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2 One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรอิสระที่มีตัวแปรย่อยตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe

2.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยสามารถแปลความหมายได้ดังนี้ (Cohen, 1988 อ้างใน ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551)

$r = 0.10 - 0.29$	หรือ $r = -0.10 - -0.29$	หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับน้อย
$r = 0.30 - 0.49$	หรือ $r = -0.30 - -0.49$	หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
$r = 0.50 - 1.00$	หรือ $r = -0.50 - -1.00$	หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับมาก



บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ของสำนักงานยุติธรรม 10 จังหวัดนำร่อง” ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์และเสนอผลการวิจัยเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การรับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา สาขาวิชา ที่ศึกษา อายุราชการ ประสบการณ์การทำงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 137 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสุ่มได้จริง คิดเป็นร้อยละ 100.00 มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n=137)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	55	40.15
	หญิง	82	59.85
อายุ			
($\bar{x}$ = 31.96 ปี, SD. = 7.99, Min = 23 Max = 60)			
	ไม่เกิน 25 ปี	21	15.67
	25 – 35 ปี	77	57.46
	36 – 45 ปี	28	20.99
	มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป	8	5.97
ศาสนา			
	พุทธ	128	93.43
	อิสลาม	9	6.57
สถานภาพสมรส			
	โสด	102	74.45
	สมรส	31	22.63
	หม้าย	4	2.92
ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	4.38
	ปริญญาตรี	111	81.02
	ปริญญาโท	16	11.68
	ปริญญาเอก	4	2.92

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n=137)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สาขาวิชาที่ศึกษา		
นิติศาสตร์	73	53.28
รัฐศาสตร์/รัฐประศาสนศาสตร์	27	19.71
อื่นๆ	37	27.01
อายุราชการ		
($\bar{x}$ = 4.56 ปี, SD. = 6.77, Min = 3 เดือน, Max = 30 ปี)		
ไม่เกิน 1 ปี	37	38.95
1 – 5 ปี	38	40.00
6 – 10 ปี	7	7.37
11 – 15 ปี	4	4.21
มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป	9	9.47
ประสบการณ์ทำงานใน สยจ.		
($\bar{x}$ = 1.96 ปี, SD. = 2.18, Min = 1 เดือน, Max = 11 ปี)		
ไม่เกิน 1 ปี	67	50.00
1 – 5 ปี	55	41.04
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	12	8.96
ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการ	29	21.16
พนักงานราชการ	5	3.65
พนักงานจ้างเหมา	53	38.69
อื่นๆ	50	36.50

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.85 มีอายุมากกว่า 25 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.46 นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 93.43 มีสถานภาพสมรสโสด คิดเป็นร้อยละ 74.45 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 81.02 จบการศึกษาด้านนิติศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 53.28 มีอายุราชการ อยู่ระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีประสบการณ์

การทำงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีประสบการณ์ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.04 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปีเกือบทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 91.04 และเป็นพนักงานจ้างเหมาบริการ เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 38.69 รองลงมาบุคลากรประเภทอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 36.50

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ ของกลุ่มตัวอย่าง

(n=137)

ประเด็นคำถาม	ตอบถูก (ร้อยละ)	ตอบผิด (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีจุดมุ่งหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	135 (98.54)	2 (1.46)	0.99	0.12	มาก
2. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) กำหนดให้องค์กรประเมินการดำเนินงานขององค์กรด้วยตนเอง (Self – Assessment)	125 (91.24)	12 (8.76)	0.91	0.28	มาก
3. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีทั้งหมด 7 หมวด ได้แก่ (1) การนำองค์กร (2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4) การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (6) การจัดการกระบวนการ (7) ผลลัพธ์การดำเนินการ	134 (97.81)	3 (2.19)	0.98	0.15	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 137)

ประเด็นคำถาม	ตอบถูก (ร้อยละ)	ตอบผิด (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
4. การตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self - Assessment) ทำให้ผู้บริหารทราบว่าส่วนราชการของตนมีความบกพร่องในเรื่องใด	123 (89.78)	14 (10.22)	0.90	0.30	มาก
5. ภายหลังการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต้องปรับปรุงการดำเนินงาน	127 (92.70)	10 (7.30)	0.93	0.26	มาก
6. การนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาปรับใช้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546	131 (95.62)	6 (4.38)	0.96	0.21	มาก
7. เกณฑ์ PMQA เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการของส่วนราชการ	122 (89.05)	15 (10.95)	0.89	0.31	มาก
8. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG) เป็นการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายสำคัญ 7 ประการ	127 (92.70)	10 (7.30)	0.93	0.26	มาก
9. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป้าหมายสูงสุด คือ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน	123 (89.78)	14 (10.22)	0.90	0.30	มาก
10. ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ต้องดำเนินการโดยถือ “สังคมและชุมชน” เป็นศูนย์กลางในการบริการจากรัฐ	129 (94.16)	8 (5.84)	0.94	0.24	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 137)

ประเด็นคำถาม	ตอบถูก (ร้อยละ)	ตอบผิด (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
11. การบริหารภาครัฐแนวใหม่ตาม หลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย หลักการสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมี ส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักความสำนึกรับผิดชอบ	132 (96.35)	5 (3.65)	0.96	0.19	มาก
12. การให้บริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จ (OSS) คือ การ ปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่ เดียวกันโดยส่งต่องานระหว่าง กันทันทีหรือเสร็จสิ้นในขั้นตอน หรือในจุดให้บริการเดียว	121 (88.32)	16 (11.68)	0.88	0.32	มาก
13. การให้บริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จ (OSS) ให้อำนาจ บุคลากรตัดสินใจสั่งการ ได้ด้วยตนเอง	121 (88.32)	16 (11.68)	0.88	0.32	มาก
14. การให้บริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จ (OSS) ลดภาระ ค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน	122 (89.05)	15 (10.95)	0.89	0.31	มาก
15. การให้บริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จ (OSS) เพิ่มช่องทาง ให้ผู้ใช้บริการเข้าไปติดต่อ ให้บริการได้สะดวก	127 (92.70)	10 (7.30)	0.93	0.26	มาก
รวม			0.92	0.11	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ
หน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 0.92$, S.D. = 0.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
ความรู้อยู่ในระดับมากห้าอันดับแรกในเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
(PMQA) มีจุดมุ่งหมายเพื่อยกระดับมาตรฐาน และคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{x} = 0.99$,

S.D. = 0.12) เรื่องเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีทั้งหมด 7 หมวด ($\bar{x}$ = 0.98, S.D. = 0.15) เรื่องการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาปรับใช้ สอดคล้องกับการดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และเรื่องการบริหารภาครัฐแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับ มากเท่ากัน ($\bar{x}$ = 0.96, S.D. = 0.19) และเรื่องในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชนต้องดำเนินการโดยถือ “สังคมและชุมชน” เป็นศูนย์กลางในการบริการจากรัฐ ($\bar{x}$ = 0.94, S.D. = 0.24) นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในระดับมาก สามอันดับ สุดท้ายในเรื่องการตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self – Assessment) ทำให้ผู้บริหารทราบว่า ส่วนราชการของตนมีความบกพร่องในเรื่องใด และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป้าหมายสูงสุด คือ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน อยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{x}$ = 0.90, S.D. = 0.30) เรื่องเกณฑ์ PMQA เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการของส่วนราชการ และการให้บริการแบบจุดเดียว เบ็ดเสร็จ (OSS) ลดภาระค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน ($\bar{x}$ = 0.89, S.D. = 0.31) เรื่องการให้บริการ แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) คือ การปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่เดียวกันโดยส่งต่องานระหว่างกัน ทันทีหรือเสร็จสิ้นในขั้นตอนหรือในจุดให้บริการเดียว และเรื่องการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) ให้อำนาจบุคลากรตัดสินใจสั่งการได้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{x}$ = 0.88, S.D. = 0.32)

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับการ บริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ

(n=137)

ระดับความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ หน่วยงานภาครัฐ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปานกลาง	10	7.30
มาก	127	92.70

จากตารางที่ 5 พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงาน ภาครัฐในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 92.70 ที่เหลือมีความรู้ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.30

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับการรับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

ตารางที่ 6 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ของการได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

(n=137)

ความถี่ของการได้รับข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร	18	13.14
1-5 ครั้งต่อสัปดาห์	73	53.28
6-10 ครั้งต่อสัปดาห์	19	13.87
11 ครั้งต่อสัปดาห์ ขึ้นไป	27	19.71

จากตารางที่ 6 พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) 1-5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 53.28 รองลงมา ได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) 11 ครั้งต่อสัปดาห์ ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.71

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้เรื่องการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสื่อ

(n=137)

สื่อ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
วิทยุ	2.03	2.20	น้อย
โทรทัศน์	2.83	3.02	ปานกลาง
หนังสือพิมพ์	2.57	2.69	ปานกลาง
วารสาร	3.30	3.07	ปานกลาง
แผ่นพับประชาสัมพันธ์	4.17	3.07	มาก
หนังสือแจ้งเวียนของกระทรวงยุติธรรม	4.14	3.42	มาก
อินเทอร์เน็ต	4.98	3.66	มาก
ข้าราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม	4.14	3.29	มาก
รวม	3.38	4.13	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$, S.D. = 4.13) กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) อยู่ในระดับมาก จากอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 4.98$, S.D. = 3.66) จากแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 3.07) และจากหนังสือเวียน ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 3.42) และจากข้าราชการสังกัด กระทรวงยุติธรรม ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 3.29) กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) อยู่ในระดับปานกลาง จากวารสาร ($\bar{x} = 3.30$, S.D. = 3.07) จากโทรทัศน์ ($\bar{x} = 2.83$, S.D. = 3.02) และจากหนังสือพิมพ์ ($\bar{x} = 2.57$, S.D. = 2.69) นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) อยู่ในระดับน้อย จากวิทยุ ($\bar{x} = 2.03$, S.D. = 2.20)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นในการรับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง

(n=137)

ข้อความ	ความคิดเห็นในการรับข้อมูลข่าวสาร					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความไม่ต่อเนื่องในการบริหารงานของ “คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.)”	0 (0.00)	30 (21.90)	79 (57.66)	20 (14.60)	8 (5.84)	2.96	0.78	ปานกลาง
2. ไม่มีนโยบายสำคัญหรือหากมีนโยบายก็ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง	1 (0.73)	24 (17.52)	80 (58.39)	25 (18.25)	7 (5.11)	2.91	0.77	ปานกลาง
3. การบริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.) ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการประชาชน	1 (0.73)	22 (16.06)	78 (56.93)	31 (22.63)	5 (3.65)	2.88	0.74	ปานกลาง

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n=137)

ข้อความ	ความถี่ในการรับข้อมูลข่าวสาร					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. การบริหารงานแบบรวมศูนย์ โดยสั่งการจากส่วนกลาง	6 (4.38)	46 (33.58)	74 (54.01)	8 (5.84)	3 (2.19)	3.32	0.75	ปานกลาง
5. การดำเนินงานขาดความต่อเนื่องเพราะมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรอยู่เสมอ	14 (10.2 2)	45 (32.84)	59 (43.07)	13 (9.49)	6 (4.38)	3.35	0.94	ปานกลาง
6. งานส่วนใหญ่รับผิดชอบโดยกลุ่มบุคลากรจ้างเหมาทำให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่สามารถสนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานยุติธรรมตามเป้าหมายและไม่สามารถช่วยให้ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานยุติธรรมได้มาก	12 (8.76)	54 (39.41)	53 (38.69)	13 (9.49)	5 (3.65)	3.40	0.91	ปานกลาง
7. ลักษณะงานทำหน้าที่เพียงผู้ส่งเรื่องที่ประชาชนขอรับบริการไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	8 (5.84)	36 (26.28)	77 (56.20)	13 (9.49)	3 (2.19)	3.24	0.79	ปานกลาง
8. ขาดการวางแผนของหน่วยงานและการวางแผนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3 (2.19)	34 (24.82)	78 (56.93)	15 (10.95)	7 (5.11)	3.08	0.81	ปานกลาง

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n=137)

ข้อความ	ความถี่ในการรับข้อมูลข่าวสาร					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกยังไม่มีระบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	6 (4.38)	31 (22.63)	79 (57.66)	15 (10.95)	6 (4.38)	3.12	0.82	ปานกลาง
10. ไม่ระบุสถานที่ตั้งสำนักงาน ทำให้การติดต่อประสานงานของฝ่ายต่างๆ เกิดความสับสน	2 (1.46)	24 (17.51)	55 (40.15)	46 (33.58)	10 (7.30)	2.72	0.89	ปานกลาง
11. งบประมาณจัดสรรจากส่วนกลาง ทำให้ไม่ตรงกับความต้องการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด	11 (8.03)	33 (24.09)	75 (54.74)	16 (11.68)	2 (1.46)	3.26	0.82	ปานกลาง
12. การดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ยังยึดติดกับการปฏิบัติงานตามขั้นตอน	7 (5.11)	52 (37.95)	67 (48.91)	10 (7.30)	1 (0.73)	3.39	0.73	ปานกลาง
13. ขาดการฝึกอบรมและการพัฒนานุคลากร	9 (6.57)	52 (37.95)	52 (37.96)	19 (13.87)	5 (3.65)	3.30	0.92	ปานกลาง
14. ขาดความผูกพันและภาคีต่อองค์กร	12 (8.76)	31 (22.62)	63 (45.99)	23 (16.79)	8 (5.84)	3.12	0.99	ปานกลาง
15. ยังไม่มีที่ตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นของตนเอง	18 (13.14)	33 (24.08)	53 (38.69)	21 (15.33)	12 (8.76)	3.18	1.12	ปานกลาง

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n=137)

ข้อความ	ความถี่ในการรับข้อมูลข่าวสาร					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
16. ขาดการประสานงาน ขอรับการสนับสนุน งบประมาณจาก หน่วยงานท้องถิ่น	18 (13.14)	40 (29.19)	67 (48.91)	9 (6.57)	3 (2.19)	3.45	0.88	ปานกลาง
17. ไม่มีการประเมินผลการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและ เป็นระบบ	9 (6.57)	36 (26.28)	71 (51.82)	17 (12.41)	4 (2.92)	3.21	0.85	ปานกลาง
18. ระเบียบกระทรวง ยุติธรรมว่าด้วยการ บริหารสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดเป็น เพียงระเบียบภายใน ของกระทรวงยุติธรรม ยังไม่มีระเบียบรองรับ ตามกฎหมายอย่าง ชัดเจน	34 (24.82)	25 (18.24)	60 (43.80)	15 (10.95)	3 (2.19)	3.53	1.05	ปานกลาง
19. ไม่มียานพาหนะในการ ปฏิบัติงาน	1 (0.73)	16 (11.68)	77 (56.20)	21 (15.33)	22 (16.06)	2.66	0.91	ปานกลาง
20. ไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูล ด้านงานยุติธรรม ระหว่างหน่วยงานใน กระบวนการยุติธรรมใน ระดับจังหวัด และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	9 (6.57)	31 (22.63)	70 (51.09)	16 (11.68)	11 (8.03)	3.08	0.96	ปานกลาง
รวม						3.16	0.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างรับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.16$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง ห้าอันดับแรก ในเรื่องระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นเพียงระเบียบภายในของกระทรวงยุติธรรม ยังไม่มีระเบียบรองรับตามกฎหมายอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.53$, S.D. = 1.05) เรื่องขาดการประสานงานขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานท้องถิ่น ($\bar{x} = 3.45$, S.D. = 0.88) เรื่องงานส่วนใหญ่รับผิดชอบโดยกลุ่มบุคลากรจ้างเหมา ทำให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่สามารถสนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานยุติธรรมตามเป้าหมายและไม่สามารถช่วยให้ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานยุติธรรมได้มากพอ ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 0.91) เรื่องการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ยังยึดติดกับการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ($\bar{x} = 3.39$, S.D. = 0.73) และเรื่องการดำเนินงานขาดความต่อเนื่องเพราะมีการปรับเปลี่ยน บุคลากรอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.35$, S.D. = 0.94) นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลางห้าอันดับสุดท้าย ในเรื่องความไม่ต่อเนื่องในการบริหารงานของ “คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.)” ($\bar{x} = 2.96$, S.D. = 0.78) เรื่อง ไม่มีนโยบายสำคัญหรือหากมีนโยบายก็ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 2.91$, S.D. = 0.77) เรื่องการบริหารงานในรูปแบบของ “คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.)” ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการประชาชน ($\bar{x} = 2.88$, S.D. = 0.74) เรื่อง ไม่ระบุสถานที่ตั้งสำนักงาน ทำให้การติดต่อประสานงานของฝ่ายต่างๆ เกิดความสับสน ($\bar{x} = 2.72$, S.D. = 0.89) และเรื่องไม่มีแผนพหุในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 2.66$, S.D. = 0.91)

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความถี่ของการได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

(n=137)		
ระดับความถี่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	5	3.65
ปานกลาง	117	85.40
มาก	15	10.95

จากตารางที่ 9 พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมา ได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 10.95

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรม
จังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังที่มีต่อการ
บริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ของกลุ่มตัวอย่าง

(n=137)

ข้อความ	ความคาดหวังต่อการบริหารจัดการฯ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	54 (39.42)	40 (29.19)	28 (20.44)	11 (8.03)	4 (2.92)	3.94	1.09	มาก
2. โอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนเหมาะสมยิ่งขึ้น	49 (35.77)	39 (28.46)	34 (24.82)	12 (8.76)	3 (2.19)	3.87	1.07	มาก
3. ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน	32 (23.36)	54 (39.41)	41 (29.93)	10 (7.30)	0 (0.00)	3.79	0.89	มาก
4. ช่วยลดขั้นตอนและปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	30 (21.90)	60 (43.79)	39 (28.47)	8 (5.84)	0 (0.00)	3.82	0.84	มาก
5. งานในปัจจุบันได้รับการยอมรับ และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	38 (27.74)	50 (36.49)	40 (29.20)	9 (6.57)	0 (0.00)	3.85	0.90	มาก
6. งานในปัจจุบันประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย	39 (28.47)	57 (41.60)	33 (24.09)	8 (5.84)	0 (0.00)	3.93	0.87	มาก
7. งานทำสำเร็จ เสร็จสิ้นภายในขั้นตอนเดียว	33 (24.09)	47 (34.30)	47 (34.31)	8 (5.84)	2 (1.46)	3.74	0.94	มาก
8. มีกำลังคนเพียงพอในการปฏิบัติงาน	45 (32.85)	34 (24.81)	44 (32.12)	12 (8.76)	2 (1.46)	3.79	1.05	มาก
9. มีกฎหมายรองรับและให้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	56 (40.88)	27 (19.70)	32 (23.36)	14 (10.22)	8 (5.84)	3.80	1.24	มาก
10. มีงบประมาณของหน่วยงาน โดยตรงไม่ต้องใช้การเบิกจ่ายแทนกัน	55 (40.15)	36 (26.27)	34 (24.82)	8 (5.84)	4 (2.92)	3.95	1.07	มาก

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n=137)

ข้อความ	ความคาดหวังต่อการบริหารจัดการฯ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
11.มีอาคารสถานที่/ สำนักงาน เป็นของ ตนเองเป็นเอกเทศ	61 (44.53)	35 (25.54)	30 (21.90)	7 (5.11)	4 (2.92)	4.04	1.07	มาก
12.มีการนำภาคประชาชน หน่วยงานระดับท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการ ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น	55 (40.15)	39 (28.46)	37 (27.01)	6 (4.38)	0 (0.00)	4.04	0.92	มาก
รวม						3.88	0.78	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความคาดหวังต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ อยู่ในระดับมากห้าอันดับแรก ในเรื่องมีอาคารสถานที่/สำนักงาน เป็นของตนเองเป็นเอกเทศ และมีการนำภาคประชาชน หน่วยงานระดับท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.92) เรื่องการมีงบประมาณของหน่วยงานโดยตรงไม่ต้องใช้การเบิกจ่ายแทนกัน ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = 1.07) เรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 1.09) เรื่องงานในปัจจุบันประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.87) เรื่องโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนเหมาะสมยิ่งขึ้น ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 1.07) นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลางห้าอันดับสุดท้ายในเรื่องงานในปัจจุบันได้รับการยอมรับ และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวง ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.90) ช่วยลดขั้นตอนและปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.84) มีกฎหมายรองรับและให้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 1.24) มีกำลังคนเพียงพอในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 1.05) และงานทำสำเร็จเสร็จสิ้นภายในขั้นตอนเดียว ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.94)

ตารางที่ 11 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคาดหวังต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

(n=137)

ระดับความคาดหวัง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	4	2.92
ปานกลาง	51	37.23
มาก	82	59.85

จากตารางที่ 11 พบว่าส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 59.90 รองลงมา มีความคาดหวังต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.20

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

(n=137)

ความคิดเห็น	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่	3.69	0.71	มาก
2. ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร	3.78	0.75	มาก
3. ด้านระเบียบ กฎหมาย	3.45	0.65	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากร	3.52	0.72	ปานกลาง
5. ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ	3.19	1.00	ปานกลาง
รวม	3.53	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมนำร่อง 10 จังหวัดมีความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.53$, S.D. = 0.63) ความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) เป็นรายด้าน พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมนำร่อง 10 จังหวัด มีความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) โดยเห็นด้วยในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการบริหาร ระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.75) และด้านโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.71) และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 3.52$, S.D. = 0.72)

ด้านระเบียบ กฎหมาย ($\bar{x} = 3.45$, S.D. = 0.65) และด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการ
จูงใจ ($\bar{x} = 3.19$, S.D. = 1.00)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ภายหลัง การจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการ
บริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านโครงสร้างและ
อำนาจหน้าที่ ของกลุ่มตัวอย่าง

(n=137)

ข้อความ	ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการฯ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. หน่วยงานของท่านมีการ จัดสายงานการบังคับ บัญชาชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน	18 (13.14)	43 (31.38)	64 (46.72)	11 (8.03)	1 (0.73)	3.48	0.85	ปาน กลาง
2. หน่วยงานของท่านมีการ แบ่งหน้าที่รับผิดชอบใน การปฏิบัติงานไว้อย่าง ชัดเจน	19 (13.87)	53 (38.68)	54 (39.42)	9 (6.57)	2 (1.46)	3.57	0.86	ปาน กลาง
3. หน่วยงานของท่านมีการ แบ่งงานหรือมอบหมาย อำนาจหน้าที่เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างถูกต้อง	20 (14.60)	42 (30.65)	54 (39.42)	21 (15.33)	0 (0.00)	3.45	0.92	ปาน กลาง
4. หน่วยงานของท่านทำ หน้าที่ประสานและ สนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานสังกัด กระทรวงยุติธรรมที่ไม่มี หน่วยงานในจังหวัด	16 (11.68)	55 (40.14)	55 (40.15)	11 (8.03)	0 (0.00)	3.55	0.80	ปาน กลาง

ตารางที่ 13 (ต่อ)

(n=137)

ข้อความ	ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการฯ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. หน่วยงานของท่าน ปฏิบัติงานสนับสนุนการ ตรวจราชการของผู้ตรวจ ราชการกระทรวงยุติธรรม	32 (23.36)	54 (39.41)	44 (32.12)	7 (5.11)	0 (0.00)	3.81	0.85	มาก
6. หน่วยงานของท่านปฏิบัติ งานให้บริการข้อมูลของ กระทรวงยุติธรรม	34 (24.82)	47 (34.30)	47 (34.31)	8 (5.84)	1 (0.73)	3.77	0.92	มาก
7. หน่วยงานของท่าน ปฏิบัติงานด้านกองทุน ยุติธรรม ประสานงาน ด้านคุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพของประชาชน	43 (31.39)	43 (31.38)	46 (33.58)	5 (3.65)	0 (0.00)	3.91	0.89	มาก
8. หน่วยงานของท่านมี ระบบประสานงานใกล้เคียง ข้อพิพาท	41 (29.93)	42 (30.65)	45 (32.85)	9 (6.57)	0 (0.00)	3.84	0.93	มาก
9. หน่วยงานของท่านมี กลไกประสานความ ร่วมมือด้านกระบวนการ ยุติธรรมร่วมกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	34 (24.82)	54 (39.41)	40 (29.20)	9 (6.57)	0 (0.00)	3.82	0.88	มาก
10. หน่วยงานของท่าน พัฒนาส่งเสริม สนับสนุน กำกับ ติดตามและ ประเมินผลการปฏิบัติงาน อาสาสมัครยุติธรรม ชุมชน และอาสาสมัคร สังกัดกระทรวงยุติธรรม ในเขตจังหวัด	31 (22.63)	47 (34.30)	51 (37.23)	8 (5.84)	0 (0.00)	3.74	0.88	มาก
รวม						3.69	0.71	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ โดยเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ เห็นด้วยอยู่ในระดับมากห้าอันดับแรก ในเรื่องหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานด้านกองทุนยุติธรรม ประสานงานด้านคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.89) หน่วยงานของท่านมีระบบประสานงานใกล้เคียงข้อพิพาท ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.93) หน่วยงานของท่านมีกลไกประสานความร่วมมือด้านกระบวนการยุติธรรมร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.88) หน่วยงานของท่านปฏิบัติงานสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงยุติธรรม ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.85) และหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลของกระทรวงยุติธรรม ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 0.92) นอกจากนี้ยังพบว่า มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง สี่อันดับสุดท้าย ในเรื่องหน่วยงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.57$, S.D. = 0.86) หน่วยงานของท่านทำหน้าที่ประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ไม่มีหน่วยงานในสังกัด ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = 0.80) หน่วยงานของท่านมีการจัดสายงานการบังคับบัญชาชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน ($\bar{x} = 3.48$, S.D. = 0.85) หน่วยงานของท่านมีการแบ่งงานหรือมอบหมายอำนาจหน้าที่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.45$, S.D. = 0.92)

ตารางที่ 14 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่

(n=137)

ระดับความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	3	2.19
ปานกลาง	56	40.88
มาก	78	56.93

จากตารางที่ 14 พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น โดยเห็นด้วยต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ ในระดับมาก จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 56.93 รองลงมา มีความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรม

จังหวัด (ระบบใหม่) ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ ในระดับปานกลาง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 40.88

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านการบริหารงานระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อความ	ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการฯ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. หน่วยงานของท่าน บริหารงานเพื่อมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ตาม เป้าหมายนโยบาย ยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการของ กระทรวงยุติธรรม	33 (24.09)	42 (30.65)	56 (40.88)	6 (4.38)	0 (0.00)	3.74	0.88	มาก
2. หน่วยงานของท่าน บูรณาการการทำงาน ร่วมกันของส่วนราชการ สังกัดกระทรวงยุติธรรม ในจังหวัด	27 (19.71)	53 (38.68)	52 (37.96)	5 (3.65)	0 (0.00)	3.74	0.81	มาก
3. หน่วยงานของท่าน บริหารงานอย่างเป็น เอกภาพและทำหน้าที่ เป็นผู้แทนกระทรวง ยุติธรรมในระดับจังหวัด	27 (19.71)	58 (42.33)	43 (31.39)	9 (6.57)	0 (0.00)	3.75	0.85	มาก
4. หน่วยงานของท่านสร้าง โอกาสและส่งเสริมความ ร่วมมือระหว่างส่วน ราชการ กับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชนภาคประชาชน ภาคประชาชนในจังหวัด	33 (24.09)	52 (37.95)	48 (35.04)	4 (2.92)	0 (0.00)	3.83	0.83	มาก

ตารางที่ 15 (ต่อ)

(n=137)

ข้อความ	ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการฯ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. หน่วยงานของท่านยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	41 (29.93)	47 (34.30)	40 (29.20)	8 (5.84)	1 (0.73)	3.87	0.94	มาก
6. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการบริหารประจำปีของบุคลากร สยจ.	34 (24.82)	45 (32.84)	49 (35.77)	9 (6.57)	0 (0.00)	3.76	0.90	มาก
รวม						3.78	0.75	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร โดยเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ห้าอันดับแรก ในเรื่องหน่วยงานของท่านยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.94) หน่วยงานของท่านสร้างโอกาสและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างส่วนราชการ กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชนภาคประชาชน ภาคประชาชนในจังหวัด ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.83) หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.90) หน่วยงานของท่านบริหารงานอย่างเป็นเอกภาพและทำหน้าที่เป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.85) และหน่วยงานของท่านบริหารงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย นโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของกระทรวงยุติธรรม และหน่วยงานของท่านบูรณาการการทำงานร่วมกันของส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัด อยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{x} = 3.74$, SD = 0.88, S.D. = 0.81)

ตารางที่ 16 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร

(n=137)

ระดับความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	2	1.46
ปานกลาง	61	44.53
มาก	74	54.01

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร โดยเห็นด้วยในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.01 รองลงมา มีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.53

ตารางที่ 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านระเบียบ กฎหมายของกลุ่มตัวอย่าง

(n=137)

ข้อความ	ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการฯ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1 หน่วยงานของท่านวางระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ สำหรับการบริหารจัดการตาม (ร่าง) ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารราชการกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด พ.ศ. ...	10 (7.14)	57 (40.73)	61 (44.71)	8 (5.71)	1 (0.71)	3.49	0.75	ปานกลาง

ตารางที่ 17 (ต่อ)

(n=137)

ข้อความ	ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการฯ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. หน่วยงานของท่านมีกฎระเบียบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานตามการบริหารงานระบบใหม่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด	14 (10.22)	48 (35.03)	65 (47.45)	8 (5.84)	2 (1.46)	3.47	0.81	ปานกลาง
3. หน่วยงานของท่านปรับเปลี่ยนชื่อ “สำนักงานยุติธรรมจังหวัด” เป็น “สำนักงานอำนวยการความยุติธรรมจังหวัด”	10 (7.30)	20 (14.59)	60 (43.80)	20 (14.60)	27 (19.71)	2.75	1.15	ปานกลาง
4. หน่วยงานของท่านสามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วทั่วถึงและเป็นธรรม	30 (21.90)	46 (33.57)	51 (37.23)	7 (5.11)	3 (2.19)	3.68	0.95	มาก
5. หน่วยงานของท่านปฏิบัติงานอำนวยการและประสานงานระหว่างส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	29 (21.17)	51 (37.22)	50 (36.50)	6 (4.38)	1 (0.73)	3.74	0.87	มาก
6. หน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่าง เบ็ดเสร็จในจุดเดียว	21 (15.33)	50 (36.49)	53 (38.69)	12 (8.76)	1 (0.73)	3.57	0.88	ปานกลาง
รวม						3.45	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านระเบียบ กฎหมาย โดยเห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ เห็นด้วยอยู่ในระดับมากสองอันดับแรกในเรื่องหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและประสานงานระหว่างส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x} = 3.74$, S.D. = 0.87) หน่วยงานของท่านสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ได้อย่างสะดวก รวดเร็วทั่วถึงและเป็นธรรม ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = 0.95) นอกจากนี้ยังพบว่า มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง สี่อันดับสุดท้าย ในเรื่องหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ($\bar{x} = 3.57$, S.D. = 0.88) หน่วยงานของท่านวางระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ สำหรับการบริหารจัดการตาม (ร่าง) ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารราชการกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด พ.ศ. ... ($\bar{x} = 3.49$, S.D. = 0.75) หน่วยงานของท่านมีกฎระเบียบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานตามการบริหารงานระบบใหม่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = 0.81) หน่วยงานของท่านปรับเปลี่ยนชื่อ “สำนักงานยุติธรรมจังหวัด” เป็น “สำนักงานอำนวยความสะดวกยุติธรรมจังหวัด” ($\bar{x} = 2.75$, S.D. = 1.15)

ตารางที่ 18 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านระเบียบ กฎหมาย

(n=137)

ระดับความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	6	4.38
ปานกลาง	86	62.77
มาก	45	32.85

จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านระเบียบ กฎหมาย โดยเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.77 รองลงมาเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.85

ตารางที่ 19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการ
บริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านบุคลากร
ของกลุ่มตัวอย่าง

(n=137)

ข้อความ	ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการฯ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรู้ทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	21 (15.33)	43 (31.38)	60 (43.80)	9 (6.57)	4 (2.92)	3.50	0.93	ปานกลาง
2. บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างลุล่วงไปด้วยดี	24 (17.52)	48 (35.03)	56 (40.88)	8 (5.84)	1 (0.73)	3.63	0.87	ปานกลาง
3. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีมนุษยสัมพันธ์ และสามารถติดต่อสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่น หรือประชาชนได้เป็นอย่างดี	41 (29.93)	40 (29.19)	50 (36.50)	6 (4.38)	0 (0.00)	3.85	0.91	มาก
4. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ	28 (20.44)	40 (29.19)	62 (45.26)	6 (4.38)	1 (0.73)	3.64	0.88	ปานกลาง

ตารางที่ 19 (ต่อ)

(n=137)

ข้อความ	ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการฯ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามารถในการวิเคราะห์ โดยใช้ตัวเลขระเบียบวิธีวิจัย	14 (10.22)	34 (24.82)	78 (56.93)	10 (7.30)	1 (0.73)	3.36	0.79	ปานกลาง
6. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามารถทางภาษาต่างประเทศที่เป็นสากล เช่นภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ	14 (10.22)	23 (16.79)	76 (55.47)	20 (14.60)	4 (2.92)	3.17	0.90	ปานกลาง
รวม						3.52	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านบุคลากร โดยเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.52$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ในเรื่องบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีมนุษยสัมพันธ์ และสามารถติดต่อสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นหรือประชาชนได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.85$, S.D. = 0.91) นอกจากนี้ยังพบว่า มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ห้าอันดับในเรื่องบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.64$, S.D. = 0.88) บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างลุล่วงไปด้วยดี ($\bar{x} = 3.63$, S.D. = 0.87) บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรู้ทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.50$, S.D. = 0.93) บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามารถในการวิเคราะห์โดยใช้ตัวเลขระเบียบวิธีวิจัย ($\bar{x} = 3.36$, S.D. = 0.79) และบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามารถทางภาษาต่างประเทศที่เป็นสากล เช่น ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ ($\bar{x} = 3.17$, S.D. = 0.90)

ตารางที่ 20 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อ
การบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านบุคลากร

(n=137)

ระดับความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	6	4.38
ปานกลาง	83	60.58
มาก	48	35.04

จากตารางที่ 20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านบุคลากร ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.58 และเห็นด้วยในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.04

ตารางที่ 21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อการ
บริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านค่าตอบแทน
สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ ของกลุ่มตัวอย่าง

(n=137)

ข้อความ	ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการฯ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่าน ตั้งอยู่บนหลักความสามารถ	15 (10.95)	41 (29.92)	55 (40.15)	18 (13.14)	8 (5.84)	3.27	1.02	ปานกลาง
2. เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับปัจจุบัน มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งและผลงานของท่าน	21 (15.33)	29 (21.16)	51 (37.23)	24 (17.52)	12 (8.76)	3.17	1.15	ปานกลาง

ตารางที่ 21 (ต่อ)

(n=137)

ข้อความ	ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการฯ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการด้านต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว	18 (13.14)	31 (22.62)	56 (40.88)	16 (11.68)	16 (11.68)	3.14	1.15	ปานกลาง
4. การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน ทำให้ท่านรู้สึกว่ามีความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสามารถยึดเป็นหลักได้	17 (12.41)	30 (21.89)	54 (39.42)	26 (18.98)	10 (7.30)	3.13	1.09	ปานกลาง
5. การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีโอกาask้าวหน้าในงานเท่าเทียมกับหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงยุติธรรม	20 (14.60)	32 (23.35)	53 (38.69)	23 (16.79)	9 (6.57)	3.23	1.10	ปานกลาง
รวม						3.19	1.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบในภาพรวมว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ โดยเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.19$, S.D. = 1.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ห้าอันดับ ในเรื่องการพิจารณาความดี ความชอบ การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่าน ตั้งอยู่บนหลักความสามารถ ($\bar{x} = 3.27$, S.D. = 1.02) การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีโอกาask้าวหน้าในงานเท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น ในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ($\bar{x} = 3.23$, S.D. = 1.10) เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับปัจจุบัน มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งและผลงานของท่าน ($\bar{x} = 3.17$, S.D. = 1.15) การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการด้านต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{x} = 3.14$, S.D. = 1.15) การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน ทำให้ท่านรู้สึกว่ามีความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสามารถยึดเป็นหลักได้ ($\bar{x} = 3.13$, S.D. = 1.09)

ตารางที่ 22 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ

(n=137)

ระดับความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย	25	18.25
ปานกลาง	69	50.36
มาก	43	31.39

จากตารางที่ 22 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ โดยเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.36 รองลงมา มีความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.39

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังจากการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรม ซึ่งกำหนดสมมติฐานไว้ทั้งหมด 8 สมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา ประสบการณ์การทำงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ การได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่แบ่งเป็นกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม (t – Test) และการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปรที่แบ่งเป็นกลุ่มย่อยตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป (One Way ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีเพศต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

(n=137)

ความคิดเห็น	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่	3.54	0.71	3.80	0.70	-2.14	0.03*
2. ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร	3.65	0.71	3.88	0.78	-1.78	0.08
3. ด้านระเบียบ กฎหมาย	3.28	0.60	3.56	0.67	-2.51	0.01*
4. ด้านบุคลากร	3.41	0.62	3.60	0.77	-1.55	0.13
5. ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ	3.11	0.84	3.24	1.09	-.75	0.46
รวม	3.40	0.56	3.61	0.66	-2.00	0.05*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่าในภาพรวมเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมนำร่อง 10 จังหวัด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชาย ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 0.56) มีความคิดเห็น โดยเห็นด้วยต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) น้อยกว่าเพศหญิง ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = 0.66)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมนำร่อง 10 จังหวัด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น เห็นด้วยต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และด้านระเบียบ กฎหมาย แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่เพศชาย มีความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) โดยเห็นด้วยน้อยกว่าเจ้าหน้าที่เพศหญิง ทั้ง 2 ด้าน

สมมติฐานที่ 2 เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

(n=137)						
ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่						
	ระหว่างกลุ่ม	3.45	3	1.15	2.38	0.07
	ภายในกลุ่ม	62.76	130	0.48		
	รวม	66.21	133			
2. ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุน การบริหาร						
	ระหว่างกลุ่ม	2.53	3	0.84	1.54	0.21
	ภายในกลุ่ม	71.20	130	0.55		
	รวม	73.72	133			
3. ด้านระเบียบ กฎหมาย						
	ระหว่างกลุ่ม	1.43	3	0.48	1.13	0.34
	ภายในกลุ่ม	55.19	130	0.42		
	รวม	56.617	133			
4. ด้านบุคลากร						
	ระหว่างกลุ่ม	0.28	3	0.09	0.18	0.91
	ภายในกลุ่ม	68.56	130	0.53		
	รวม	68.84	133			
5. ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ						
	ระหว่างกลุ่ม	1.19	3	0.40	0.40	0.76
	ภายในกลุ่ม	130.02	130	1.00		
	รวม	131.21	133			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.09	3	0.36	0.91	0.44
	ภายในกลุ่ม	52.18	130	0.40		
	รวม	53.26	133			

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่าในภาพรวมและรายด้าน ทุกด้านรวมห้าด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ ด้านการบริหารงาน ระบบกลไก สนับสนุนการบริหารงาน ด้านระเบียบ กฎหมาย ด้านบุคลากร ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมนำร่อง 10 จังหวัด ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยเห็นด้วยต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้ง สำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 137)

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่						
	ระหว่างกลุ่ม	1.17	3	0.39	0.77	0.52
	ภายในกลุ่ม	67.77	133	0.51		
	รวม	68.94	136			
2. ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุน การบริหาร						
	ระหว่างกลุ่ม	0.361	3	0.12	0.21	0.89
	ภายในกลุ่ม	76.10	133	0.57		
	รวม	76.47	136			
3. ด้านระเบียบ กฎหมาย						
	ระหว่างกลุ่ม	0.79	3	0.26	0.62	0.60
	ภายในกลุ่ม	56.85	133	0.43		
	รวม	57.64	136			
4. ด้านบุคลากร						
	ระหว่างกลุ่ม	1.11	3	0.37	0.71	0.55
	ภายในกลุ่ม	69.09	133	0.52		
	รวม	70.20	136			

ตารางที่ 25 (ต่อ)

(n = 137)

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
5. ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ						
	ระหว่างกลุ่ม	0.20	3	0.07	0.07	0.98
	ภายในกลุ่ม	135.02	133	1.02		
	รวม	135.22	136			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.32	3	0.11	0.27	0.85
	ภายในกลุ่ม	53.93	133	0.41		
	รวม	54.25	136			

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านรวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ ด้านการบริหารงานระบบกลไกสนับสนุนการบริหารงาน ด้านระเบียบ กฎหมาย ด้านบุคลากร ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมนำร่อง 10 จังหวัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น เห็นด้วยต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดศึกษาสาขาวิชาที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)
ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา

(n = 137)

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่						
	ระหว่างกลุ่ม	1.76	2	0.88	1.76	0.18
	ภายในกลุ่ม	67.18	134	0.50		
	รวม	68.94	136			
2. ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุน การบริหาร						
	ระหว่างกลุ่ม	1.00	2	0.50	0.88	0.42
	ภายในกลุ่ม	75.47	134	0.56		
	รวม	76.47	136			
3. ด้านระเบียบ กฎหมาย						
	ระหว่างกลุ่ม	0.98	2	0.49	1.15	0.32
	ภายในกลุ่ม	56.67	134	0.42		
	รวม	57.64	136			
4. ด้านบุคลากร						
	ระหว่างกลุ่ม	1.66	2	0.83	1.62	0.20
	ภายในกลุ่ม	68.54	134	0.51		
	รวม	70.20	136			
5. ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ						
	ระหว่างกลุ่ม	4.18	2	2.09	2.14	0.12
	ภายในกลุ่ม	131.04	134	0.98		
	รวม	135.22	136			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.51	2	0.26	0.64	0.53
	ภายในกลุ่ม	53.74	134	0.40		
	รวม	54.25	136			

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาขาวิชา พบว่าในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุนการบริหารงาน ด้านระเบียบ กฎหมาย ด้านบุคลากร ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ

เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมนำร่อง 10 จังหวัด จบจากสาขาวิชาต่างกัน มีความคิดเห็น เห็นด้วยต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีประสบการณ์การทำงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (n = 137)

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.30	2	0.65	1.33	0.27
	ภายในกลุ่ม	64.17	131	0.49		
	รวม	65.47	133			
2. ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุน การบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	0.46	2	0.23	0.41	0.66
	ภายในกลุ่ม	73.33	131	0.56		
	รวม	73.79	133			
3. ด้านระเบียบ กฎหมาย	ระหว่างกลุ่ม	0.10	2	0.05	0.13	0.88
	ภายในกลุ่ม	53.59	131	0.41		
	รวม	53.69	133			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.81	2	0.40	0.82	0.44
	ภายในกลุ่ม	64.52	131	0.49		
	รวม	65.33	133			

ตารางที่ 27 (ต่อ)

(n = 137)

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
5. ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ						
	ระหว่างกลุ่ม	10.71	2	5.36	5.82	0.00*
	ภายในกลุ่ม	120.47	131	0.92		
	รวม	131.18	133			
	ระหว่างกลุ่ม	0.711	2	0.36	0.93	0.40
	ภายในกลุ่ม	50.01	131	0.38		
รวม	รวม	50.72	133			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมนำร่อง 10 จังหวัด ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยเห็นด้วยต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร (Back Office) ด้านระเบียบ กฎหมาย และด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม พบว่าในรายด้าน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ เจ้าหน้าที่ดังกล่าวมีความคิดเห็น เห็นด้วยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) โดยใช้เทคนิคการเปรียบเทียบรายคู่ของเซฟเฟ่ ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านค่าตอบแทน
สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน
ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

(n = 137)

ประสบการณ์ การทำงาน	$\bar{x}$	ประสบการณ์การทำงาน		
		ไม่เกิน 1 ปี	1 - 5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 1 ปี	3.16			
1 - 5 ปี	3.37			
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	2.33	*	*	

จากตารางที่ 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่
เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของกลุ่มตัวอย่าง
ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า
มีความแตกต่างกัน 2 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป
($\bar{x} = 2.33$) มีความคิดเห็นต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ด้านค่าตอบแทน
สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ โดยเห็นด้วยในระดับที่น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์
การทำงานไม่เกิน 1 ปี ($\bar{x} = 3.16$) และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 5 ปีขึ้นไป
($\bar{x} = 3.37$)

สมมติฐานที่ 6 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ (PMQA , Good Governance (GG) ,
One Stop Services) ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด
มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม

ตารางที่ 29 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ (PMQA, Good Governance, One Stop Services) ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม

(n=137)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้ง สำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)	ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ (PMQA, Good Government, One Stop Service)	
	r	p
ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่	0.11	0.18
ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร	0.08	0.34
ด้านระเบียบ กฎหมาย	0.19	0.03*
ด้านบุคลากร	0.07	0.46
ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ	0.03	0.73
รวม	0.11	0.20

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ (PMQA , Good Governance (GG) , One Stop Services) ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน พบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นด้านระเบียบ กฎหมาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทิศทางของความสัมพันธ์เป็นไปในทางบวก นั่นคือ เมื่อความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพิ่มขึ้น ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ในด้านระเบียบกฎหมาย จะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ เห็นด้วยเพิ่มขึ้นในเรื่องดังกล่าว อย่างไรก็ตาม เมื่อหาค่าความสัมพันธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ตัวแปร อยู่ในระดับต่ำมาก เพียงร้อยละ 3.00 เท่านั้น

สมมติฐานที่ 7 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม

ตารางที่ 30 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม

(n=137)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้ง สำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)	การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบริหาร สำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)	
	r	p
ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่	-0.10	0.23
ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร	-0.07	0.40
ด้านระเบียบ กฎหมาย	-0.05	0.57
ด้านบุคลากร	-0.25	0.00*
ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ	-0.33	0.00*
รวม	-0.21	0.01*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) รวมทั้งรายด้าน 2 ด้าน โดยพบว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นด้านบุคลากรและด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีทิศทางความสัมพันธ์เป็นไปในทางลบ นั่นคือการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้น ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) จะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม คือ เห็นด้วยลดลงในเรื่องความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ในภาพรวม ($r = -0.21$) ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ และมาตรการจูงใจ และด้านบุคลากร ($r = -0.33$) และ ($r = -0.25$) โดยความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร อยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 21.00

ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ และด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กันคิดเป็นร้อยละ 33.00 และร้อยละ 25.00 (Cohen,1988 อ้างใน ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551: 130) จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านอื่นๆ อีก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร และด้านระเบียบกฎหมาย ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 8 ความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม

ตารางที่ 31 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม

(n=137)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้ง สำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)	ความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการ ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่	
	r	p
ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่	0.59	0.00*
ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร	0.59	0.00*
ด้านระเบียบ กฎหมาย	0.54	0.00*
ด้านบุคลากร	0.45	0.00*
ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ	0.32	0.00*
รวม	0.59	0.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) รวมทั้งรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังสัมพันธ์กับ ด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร ด้านระเบียบ กฎหมาย ด้านบุคลากร ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและ มาตรการจูงใจ โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีทิศทาง ความสัมพันธ์เป็นไปในทางบวก นั่นคือ ความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ เพิ่มขึ้น ความคิดเห็นจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ เห็น ด้วยเพิ่มขึ้นตามไปด้วยในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบ ใหม่) ในภาพรวม ($r = 0.59$) ด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ด้านการบริหารงาน ระบบกลไก สนับสนุนการบริหาร ด้านระเบียบ กฎหมาย ด้านบุคลากร ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและ มาตรการจูงใจ ($r = 0.59$, $r = 0.59$, $r = 0.54$, $r = 0.45$, และ $r = 0.32$) ตามลำดับ โดย ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ความคาดหวังที่มีต่อ การบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็น เกี่ยวกับการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 59.00 และรายด้าน ด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ และด้านการบริหารจัดการระบบกลไกสนับสนุน การบริหารงาน คิดเป็นร้อยละ 59.00 ด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 45.00 และด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ คิดเป็นร้อยละ 32.00 ตามลำดับ (Cohen, 1988 อ้างใน ทองศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551: 130)

ข้อวิจารณ์

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีต่อการบริหาร จัดการระบบใหม่ของสำนักงานยุติธรรม 10 จังหวัดนำร่อง ผู้วิจัยมีข้อวิจารณ์ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ หน่วยงานภาครัฐ อยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงาน ภาครัฐ โดยมีความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายชื่อห้าอันดับแรก ดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้ง 7 หมวด การนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาปรับใช้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และการบริหารภาครัฐแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 ประการ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนต้องดำเนินการโดยถือ “สังคมและชุมชน” เป็นศูนย์กลางในการบริการจากรัฐ อาจเป็นเพราะ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ใช้เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 จนถึงปัจจุบัน โดยนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล เกิดประสิทธิผลประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ โดยเพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้บริการเข้าไปติดต่อใช้บริการได้สะดวกแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นระบบเดียวกันและใช้ตัวชี้วัดเดียวกันในการประเมินผล โดยได้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดเป็นประจำทุกปี จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้ง 7 หมวด การนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาปรับใช้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และการบริหารภาครัฐแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 ประการ อยู่ในระดับมาก

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังพบอีกว่าความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐของกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ อยู่ในระดับมาก สามอันดับสุดท้าย ดังนี้

1. มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) ให้อำนาจบุคลากรตัดสินใจสั่งการได้ด้วยตนเอง และการปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่เดียวกัน โดยส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จสิ้นในขั้นตอนหรือในจุดให้บริการเดียว โดยมีคะแนนอยู่ในระดับมากเท่ากัน

แต่เป็นคะแนนต่ำสุดในกลุ่มคะแนนระดับมาก อาจเป็นเพราะ ปัจจุบันการบริหารจัดการสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด กระทรวงยุติธรรมได้กำหนดกรอบวิธีการปฏิบัติงานให้ส่วนราชการและหน่วยงาน ต่างๆ ในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในเขตพื้นที่จังหวัด ได้ปฏิบัติงานร่วมกันให้เป็นไปในรูปแบบการ บริหารงานแบบบูรณาการ (Integrated Administration) ที่สอดคล้องกับระบบการบริหารงาน จังหวัดแบบบูรณาการซึ่งส่วนใหญ่บริหารงานในรูปของคณะกรรมการไม่ใช่ระบบบริการแบบ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ รวมทั้งการปฏิบัติงานอาจมีความแตกต่างแค่ในรายละเอียดปลีกย่อย การปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดจึงไม่สามารถให้บริการเสร็จสิ้นในจุดให้บริการเดียว โดยมีบทบาทเป็นเพียงหน่วยประสานงานภายในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด จึงทำให้ กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) ให้อำนาจบุคลากร ตัดสินใจสั่งการได้ด้วยตนเอง และการปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่เดียวกัน โดยส่งต่องานระหว่างกัน ทันทีหรือเสร็จสิ้นในขั้นตอนหรือในจุดให้บริการเดียว อยู่ในระดับคะแนนต่ำกว่าอื่นๆ

2. เกณฑ์ PMQA เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการของส่วนราชการ และการให้บริการ แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) ลดภาระค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน โดยมีคะแนนอยู่ในระดับมาก เท่ากัน แต่เป็นคะแนนต่ำสุดในกลุ่มคะแนนระดับมาก อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรม จังหวัดมีความรู้มีความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ PMQA แต่ไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการ ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานทำให้ไม่สามารถบริการแบบ เบ็ดเสร็จในจุดเดียวได้ ต้องดำเนินการประสานส่งต่อ ดังนั้น เมื่อนำเกณฑ์ PMQA มาเป็นเครื่องมือ ในการบริหารจัดการส่วนราชการ โดยให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) จึงมิได้ลดค่าใช้จ่าย ของหน่วยงาน อีกทั้ง การไม่เข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการให้อำนาจบุคลากร โดยให้อำนาจ ตัดสินใจด้วยตนเองในการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) และอาจคุ้นเคยกับการ บริหารงานของสำนักงานยุติธรรมในรูปแบบการบริหารงานแบบบูรณาการ (Integrated Administration) ร่วมกันของหน่วยราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรม จึงทำให้กลุ่มตัวอย่าง มีความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ PMQA เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการของส่วนราชการ และการ ให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) ลดภาระค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน อยู่ในระดับคะแนนต่ำ ในกลุ่มคะแนนระดับมาก

3. การตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self – Assessment) ทำให้ผู้บริหารทราบว่า ส่วนราชการของตนมีความบกพร่องในเรื่องใด และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป้าหมายสูงสุด คือ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน โดยมีคะแนนอยู่ในระดับมากเท่ากัน แต่เป็นคะแนนต่ำสุด

ในกลุ่มคะแนนระดับมาก อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ อาจมองไม่เห็นภาพรวมในการปฏิบัติงาน เห็นเพียงเฉพาะจุดที่ตนปฏิบัติงาน ไม่สามารถเห็นภาพความเชื่อมโยงของงานเชิงนโยบาย อีกทั้ง ไม่มีทักษะ และความเชี่ยวชาญ ในการตกลึกความคิดแบบผู้บริหาร และมองไม่เห็นว่าจะนำผลของการตรวจประเมินองค์กร ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างไร ขาดการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงาน ยังไม่บรรลุเป้าหมาย ไม่สามารถให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริง ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การรับรู้ข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

จากผลการวิจัยพบว่า สื่อที่ได้รับความนิยมสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อินเทอร์เน็ต แอปพลิเคชันประชาสัมพันธ์ และอันดับที่สามมีระดับเท่ากัน ได้แก่ หนังสือแจ้งเวียนของ กระทรวงยุติธรรม และข้าราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม ดังนั้น จึงเห็นว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ผ่านช่องทางการสื่อสารซึ่งเป็นการติดต่อภายใน ของหน่วยงานตามระเบียบราชการ

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังพบอีกว่าการได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยกลุ่มตัวอย่างรับรู้ข่าวสาร การบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) อยู่ในระดับปานกลาง ห้าอันดับแรก ดังนี้

1. ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นเพียง ระเบียบภายในของกระทรวงยุติธรรม ยังไม่มีระเบียบรองรับตามกฎหมายอย่างชัดเจน ขาดการประสานงานขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานท้องถิ่น อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นเพียง ระเบียบภายในของกระทรวงยุติธรรม ยังไม่มีระเบียบรองรับตามกฎหมาย จึงมีปัญหาในการ ขอรับการสนับสนุนงบประมาณโดยตรงจากหน่วยงานท้องถิ่น ทั้งนี้ หากมีการจัดทำคำขอ รับการสนับสนุนงบประมาณ ต้องเสนอผ่านสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม เพื่อประสานขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

2. งานส่วนใหญ่รับผิดชอบโดยกลุ่มบุคลากรจ้างเหมา ทำให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่สามารถสนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานยุติธรรมตามเป้าหมายและไม่สามารถช่วยให้ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานยุติธรรมได้มากพอ การดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดยังยึดติดกับการปฏิบัติงานตามขั้นตอน และการดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง เพราะมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ ไม่มีกฎกระทรวงกำหนดโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และการปฏิบัติงานยังไม่มีความชัดเจน การดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดยังขาดความต่อเนื่อง เพราะเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้างเหมาบริการ ไม่มีความมั่นคง ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการและมาตรการจูงใจ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอายุราชการและประสบการณ์ไม่เกิน 5 ปี โดยมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 25-35 ปี และส่วนใหญ่จบสาขานิติศาสตร์ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เจ้าหน้าที่คิดลาออก ด้วยวัยวุฒิ คุณวุฒิ ข้อจำกัดด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และวัสดุ จึงทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานยุติธรรมตามเป้าหมาย ตลอดจนเสริมสร้าง ความรู้และความเข้าใจให้แก่ประชาชน เกี่ยวกับงานยุติธรรม

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบอีกว่าการได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) อยู่ในระดับปานกลาง ทำอันดับสุดท้าย ดังนี้

1. การรับรู้เรื่องไม่มียานพาหนะในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างได้รับการสนับสนุนทรัพยากร เช่น ยานพาหนะในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียงแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในการบริหารงานยุติธรรมประจำจังหวัด โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์การทำงานที่มีผลผูกพันทุกส่วนราชการที่จะต้องสนับสนุนบุคลากรและทรัพยากรในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มศักยภาพ

2. การไม่ระบุสถานที่ตั้งสำนักงาน ทำให้การติดต่อประสานงานของฝ่ายต่างๆ เกิดความสับสน อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดบางแห่ง ยังไม่มีอาคารสถานที่/สำนักงาน เป็นของตนเอง สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีการย้ายสถานที่ทำการบ่อยครั้งด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณ จึงทำให้หน่วยงานภาครัฐ และประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความสับสนเกี่ยวกับสถานที่ในการให้บริการ

3. การบริหารงานในรูปแบบของ “คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.)” ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการประชาชน และไม่มีนโยบายสำคัญ หรือหากมีนโยบายก็ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ การบริหารงานอยู่ในรูปแบบของคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.) ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.) ไม่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เพราะการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นเพียงระเบียบภายในของกระทรวงยุติธรรม กอปรกับ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมิได้กำหนดนโยบายของหน่วยงานที่ชัดเจน การปฏิบัติงานมักดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรมที่มอบหมายตามภารกิจหน้าที่ ทำให้ไม่สามารถบริหารงานได้อย่างแท้จริง อีกทั้งการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ต้องรอมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.) จึงทำให้การดำเนินงานไม่คล่องตัวเกิดความล่าช้า อาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน

4. ความไม่ต่อเนื่องในการบริหารงานของ “คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.)” อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.) ประกอบด้วย ประธานกรรมการ และรองประธานกรรมการ มาจากการเลือกของที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัด ที่ปรึกษามาจากหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดและหัวหน้าองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น กอปรกับประธาน รองประธาน และกรรมการ อยู่ในตำแหน่งได้คราวละสองปี การที่ผู้บริหารมีวาระดำรงตำแหน่งระยะสั้น จึงทำให้นโยบายการทำงานปรับเปลี่ยนบ่อย และทุกปีมีการโอน ย้าย ลาออกของคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.) การบริหารงานจึงไม่มีความต่อเนื่อง

ความคาดหวังต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ โดยคาดหวังต่อการบริหารจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ให้มีการบริหารที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างคาดหวังต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ อยู่ในระดับมาก ห้าอันดับแรก ดังนี้

1. การมีอาคารสถานที่/สำนักงาน เป็นของตนเองเป็นเอกเทศ และมีการนำภาคประชาชน หน่วยงานระดับท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมาก เท่ากัน อาจเป็นเพราะ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดส่วนใหญ่ยังไม่มีสถานที่ทำงานเป็นของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการบริหารงานของกระทรวงยุติธรรมที่มีนโยบายในการจัดหาสถานที่ตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยให้พิจารณาใช้พื้นที่ของส่วนราชการใดส่วนราชการหนึ่งในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ตั้งอยู่ในจังหวัดนั้น หากไม่มีให้พิจารณาขอใช้พื้นที่ของส่วนราชการอื่น หรือองค์กรภาครัฐอื่น ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

2. ส่วนความคาดหวังในการนำภาคประชาชน หน่วยงานระดับท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นยุทธวิธีที่สำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการบริหารงานของกระทรวงยุติธรรมที่กำหนดยุทธศาสตร์ในการทำงาน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยคำนึงถึงหลักการดำเนินงานที่มีประชาชนเป็นหุ้นส่วนและประสานขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานระดับท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างจึงมีความคาดหวังในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยพัฒนาเครือข่ายการทำงาน อย่างบูรณาการร่วมกันระหว่างกระทรวงยุติธรรม กับ ภาคประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการทำงานแบบ “หุ้นส่วน” นำความยุติธรรมสู่ชุมชนในเชิงรุก

3. มีงบประมาณของหน่วยงานโดยตรงไม่ต้องใช้การเบิกจ่ายแทนกัน อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ มีปัญหาในการเบิกจ่ายงบประมาณที่ล่าช้า เป็นภาระกับหน่วยงานผู้เบิกแทนกัน อีกทั้ง มีการกำหนดงบประมาณปีละ 1 ครั้ง ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง การบริหารงานโครงการไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนดระยะเวลา ซึ่งต้องเร่งรัดช่วงปลายปีงบประมาณ

4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน งานในปัจจุบันสำเร็จตามเป้าหมาย โอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนเหมาะสมยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด คาดหวังในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องการให้การปฏิบัติงานของตนเองประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม แต่ในปัจจุบันสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นเพียงหน่วยงานที่แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

อีกทั้ง นโยบายมีการปรับเปลี่ยนตามผู้บริหารกระทรวงยุติธรรม ในขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานก็มีการปรับเปลี่ยน ขาดความต่อเนื่อง เพราะเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้างเหมา ทำให้ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน มีการเข้าออกบ่อยครั้ง ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการและมาตรการจูงใจ ทำให้ขาดความผูกพันและภักดีต่อองค์กร นอกจากนี้ พนักงานจ้างเหมาส่วนใหญ่จบการศึกษาศาสาวิชานิติศาสตร์ ซึ่งมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ จึงต้องหาทางเลือกอื่นในการสร้างความมั่นคงในการทำงาน และอาจอยู่ทำงานได้ไม่นาน ส่งผลให้การทำงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่สามารถบรรลุผลตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย การรับรู้ข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ที่ว่า รับรู้เกี่ยวกับ “งานส่วนใหญ่รับผิดชอบโดยกลุ่มบุคลากรจ้างเหมา ทำให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่สามารถสนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานยุติธรรมตามเป้าหมาย และไม่สามารถช่วยให้ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานยุติธรรมได้มากพอ และการดำเนินงานขาดความต่อเนื่องเพราะมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรอยู่เสมอ”

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบอีกว่า ความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก ทำอันดับสุดท้าย ดังนี้

1. งานทำสำเร็จ เสร็จสิ้นภายในขั้นตอนเดียวอยู่ในระดับมาก แต่เป็นคะแนนต่ำสุดในกลุ่มคะแนนระดับมาก อาจเป็นเพราะ ขาดการมอบหมายอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน และขาดระเบียบกฎหมายรองรับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐที่ว่า “กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจน้อย เกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS)” โดย กระทรวงยุติธรรมได้กำหนดกรอบวิธีการปฏิบัติงานให้ส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในเขตพื้นที่จังหวัด ได้ปฏิบัติงานร่วมกันให้เป็นไปในรูปแบบการบริหารงานแบบบูรณาการ (Integrated Administration) ที่สอดคล้องกับระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ ซึ่งส่วนใหญ่บริหารงานในรูปของคณะกรรมการ ไม่ใช่ระบบบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ รวมทั้งการปฏิบัติงานอาจมีความแตกต่างแคในรายละเอียดปลีกย่อย การปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดจึงไม่สามารถให้บริการเสร็จสิ้นในจุดให้บริการเดียว โดยมีบทบาทเป็นเพียงหน่วยประสานงานภายในสังกัดกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด

2. มีกำลังคนเพียงพอในการปฏิบัติงาน และช่วยลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากเท่ากัน แต่เป็นคะแนนต่ำสุดในกลุ่มคะแนนระดับมาก อาจเป็นเพราะ สำนักงาน ยุติธรรมจังหวัดมีจุดอ่อนด้านโครงสร้างอัตรากำลัง ผู้บริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ขาดความต่อเนื่องในการบริหารจัดการ เนื่องจากมีการสับเปลี่ยนบ่อย อีกทั้ง สำนักงานยุติธรรม ชาติเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานประจำอย่างต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งเป็นข้าราชการมาจากการรับโอน หรือช่วยราชการ และอีกส่วนหนึ่งมาจากพนักงานจ้างเหมาบริการ ซึ่งมีการโอน ย้าย ลาออกบ่อย ทำให้บุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรม ลงสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ การปฏิบัติงานไม่เต็มศักยภาพ ขาดความต่อเนื่อง และขาดความเป็น มืออาชีพ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการขาดแรงจูงใจ ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน อีกทั้ง ภาระงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีหลากหลายภารกิจ ซึ่งต้องมีทักษะและประสบการณ์ การทำงานในระดับความเชี่ยวชาญ หากมีบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน จะทำให้ การทำงานในสำนักงานยุติธรรมชาติประสิทธิภาพ จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวัง ในการจัดสรรทรัพยากรบุคคลให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงาน

3. นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังเกี่ยวกับการช่วยลดความซ้ำซ้อนในการ ปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะ ภารกิจในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดอาจดูเป็นงานที่ทำงานทับซ้อนกับ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ซึ่งแต่ก่อนหน่วยงานแต่ละหน่วยงานต่างปฏิบัติงาน ตามภารกิจของตน โดยขาดการประสานงานและบูรณาการในการทำงานร่วมกัน แต่เมื่อนำภารกิจ ของแต่ละหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมบางส่วน มาให้บริการประชาชนในสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด เมื่อเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประสานและส่งต่อเรื่องที่ต้องดำเนินงาน ไปยังหน่วยงานในระดับจังหวัด ส่งผลให้ประชาชนเกิดความสับสนในการอำนวยความสะดวก ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความรู้สึกว่างานมีความซ้ำซ้อน และคาดหวังที่จะลดความซ้ำซ้อนดังกล่าว

4. มีกฎหมายรองรับและให้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก แต่เป็นคะแนนต่ำสุดในกลุ่มคะแนนระดับมาก อาจเป็นเพราะ ไม่มีกฎกระทรวงกำหนดโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เพราะยังไม่ได้เป็นหน่วยงานที่ได้รับการจัดตั้ง ตามแนวทางการจัดตั้งส่วนราชการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง และไม่มีกฎหมายที่ชัดเจนในการมอบอำนาจให้ผู้บริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้อย่างแท้จริงตามแนวทางการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

(สยจ.) ระบบใหม่ จึงอาจส่งผลกระทบต่อความร่วมมือในการปฏิบัติงานของบุคลากร กอปรกับ ระเบียบกระทรวงยุติธรรมเป็นเพียงระเบียบภายในของกระทรวงยุติธรรม (มิได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา) จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังให้มีกฎหมายรองรับและให้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

5. ช่วยลดขั้นตอนและปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก แต่เป็นคะแนนต่ำสุดในกลุ่มคะแนนระดับมาก อาจเป็นเพราะ งานบริการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมี 21 งาน บริการของ 9 ส่วนราชการ ซึ่งประชาชนใช้บริการที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่ครบทั้ง 21 งาน โดยใช้บริการที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดในส่วนของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เป็นส่วนใหญ่ คือ การช่วยเหลือจำเลยในคดีอาญา การจ่ายค่าตอบแทนผู้เสียหาย และการให้คำแนะนำปรึกษาทางกฎหมายของคลินิกยุติธรรม ส่วนกระบวนการอื่นๆ ประชาชนจะขอรับบริการยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง เนื่องจากประชาชนเข้าใจว่าการติดต่อราชการต้องไปติดต่อโดยตรงกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องจึงจะสะดวก รวดเร็วและได้รับบริการที่ดีมากกว่า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขาดการประชาสัมพันธ์กระบวนการงาน ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการงาน ส่งผลให้ประชาชนไม่ไว้วางใจในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด อีกทั้ง สำนักงานยุติธรรมไม่เคร่งครัดในการใช้คู่มือการปฏิบัติงาน ขาดระบบการประเมินผลด้านการนำไปใช้ในงาน ไม่มีการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการงาน (Work Flow) และลดกระบวนการที่ไร้ประสิทธิภาพ รวมถึงลดระยะเวลาในการบริการ ทั้งนี้ การให้บริการประชาชนต้องคำนึงถึงคุณภาพของการบริการ เพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างคาดหวังในการลดขั้นตอนและปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

6. งานในปัจจุบันได้รับการยอมรับ และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวง อยู่ในระดับมาก แต่เป็นคะแนนต่ำสุดในกลุ่มคะแนนระดับมาก อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเห็นว่าหน่วยงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นเพียงหน่วยงานที่แบ่งส่วนราชการภายในกระทรวงยุติธรรม ไม่มีกฎหมายรองรับในการปฏิบัติงาน จึงอาจส่งผลต่อการไม่ยอมรับ และไม่ได้รับความร่วมมือจากทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกกระทรวงยุติธรรม โดยรับรู้เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่างานได้รับการยอมรับ และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงาน

ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยเห็นด้วยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ รูปแบบการบริหารจัดการระบบใหม่ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรม 10 จังหวัดนำร่อง ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ตามระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด พ.ศ.2550 แนวนโยบายในการพัฒนาสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) รวมถึงกรอบบทบาทและภารกิจ และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) อาจมีปัญหาในทางปฏิบัติ และมีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรม 10 จังหวัดนำร่อง โดยเฉพาะด้าน ระเบียบ กฎหมาย ด้านบุคลากร ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ดังนี้

ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ โดยเห็นด้วย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายชื่อห้าอันดับแรก ดังนี้

1. หน่วยงานของท่านปฏิบัติงานด้านกองทุนยุติธรรม ประสานงานด้านคุ้มครอง สิทธิและเสรีภาพของประชาชน หน่วยงานของท่านมีระบบประสานงานใกล้ชิดข้อพิพาท และหน่วยงานของท่านมีกลไกประสานความร่วมมือด้านกระบวนการยุติธรรมร่วมกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ประชาชนมาขอใช้บริการด้านนี้มากเป็น อันดับหนึ่ง เพราะเป็นงานใกล้ตัวและมีส่วนได้เสียของประชาชน นอกจากนี้กระทรวงยุติธรรม มีแนวทางในการขยายบทบาทและภารกิจงานยุติธรรมสู่ท้องถิ่น โดยการประสานความร่วมมือกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีกลไกสนับสนุนการเชื่อมโยงงานและดำเนินการในฐานะ ศูนย์ประสานงานยุติธรรมชุมชนระดับจังหวัด ด้วยการเพิ่มช่องทางและกระบวนการ ที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระบบงานยุติธรรม โดยนำแนวคิดของกระบวนการยุติธรรมเชิง

สมานฉันท์ (Restorative Justice) กับการระงับข้อพิพาท (การไกล่เกลี่ย) มาปรับใช้ในชุมชนเพื่อลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล ลดปัญหาความขัดแย้งในชุมชน ส่งผลให้ประชาชนทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมและป้องกันปัญหาความขัดแย้งในชุมชน เพื่อเสริมสร้างให้สังคมอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

2. หน่วยงานของท่านปฏิบัติงานสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงยุติธรรม และหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลของกระทรวงยุติธรรม อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ เป็นหน้าที่ของทุกส่วนราชการที่ต้องถูกตรวจสอบ ซึ่งเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติงานของทุกส่วนราชการที่จะต้องถูกตรวจสอบการทำงาน ถูกกำกับติดตาม เพื่อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานของส่วนราชการจากผู้ตรวจราชการกระทรวงยุติธรรม อีกทั้ง สำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นศูนย์ข้อมูลด้านการบริหารงานยุติธรรมระดับจังหวัด ซึ่งมีหน้าที่ต้องจัดทำฐานข้อมูลการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมระดับจังหวัด เพื่อใช้ประกอบในการตรวจราชการ

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบอีกว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง สีอันดับ ดังนี้

1. หน่วยงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน หน่วยงานของท่านทำหน้าที่ประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ไม่มีหน่วยงานในจังหวัด หน่วยงานของท่านมีการจัดสายการบังคับบัญชาชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน และหน่วยงานของท่านมีการแบ่งงานหรือมอบหมายอำนาจหน้าที่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างถูกต้องอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ ไม่มีกฎกระทรวงกำหนดโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เพราะยังไม่ได้เป็นหน่วยงานที่ได้รับการจัดตั้งตามแนวทางการจัดตั้งส่วนราชการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และไม่มีกฎหมายที่ชัดเจนในการมอบอำนาจให้ผู้บริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด อีกทั้ง การบริหารงานภายในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ไม่มีความชัดเจน เนื่องจากเป็นการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ยังคงมีฐานะเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ความคาดหวัง

ต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ที่วาดหวังให้ “มีกฎหมายรองรับและให้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ”

ด้านการบริหารงาน ระบบ กลไกสนับสนุนการบริหาร

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด(สยจ.) ระบบใหม่ ด้านการบริหารงาน ระบบ กลไกสนับสนุนการบริหาร โดยเห็นด้วยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายชื่อห้าอันดับแรก ดังนี้

1. หน่วยงานของท่านยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ภาครัฐ ต้องปรับบทบาทหน้าที่ โครงสร้าง และกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ภาครัฐให้มีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ซื่อตรง มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพเกิด ถือประชาชน เป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับภาคธุรกิจ เอกชน และภาคเอกชน ได้อย่างราบรื่น ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การทำงานของกระทรวงยุติธรรม

2. หน่วยงานของท่านสร้างโอกาสและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างส่วนราชการ กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน ภาคประชาชนในจังหวัดอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ การสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชนภาคประชาชน ภาคประชาชนในจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในลักษณะหุ้นส่วนต่อกัน (Partnership) เพื่อให้องค์กรและหน่วยงานดังกล่าวเข้ามามีบทบาทด้านการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การทำงานของกระทรวงยุติธรรม โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง(Citizen Centered) และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตามแนวทาง “ยุติธรรมถ้วนหน้า ประชาชนมีส่วนร่วม” (Justice for All, All for Justice)

3. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีของบุคลากร สยจ. อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ให้กับทุกส่วนราชการ ดังนั้น กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นระบบเดียวกันและใช้ตัวชี้วัดเดียวกัน ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดทุกปี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยด้านความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีความรู้ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้ง 7 หมวด

4. หน่วยงานของท่านบริหารงานอย่างเป็นเอกภาพและทำหน้าที่เป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ทำหน้าที่อย่างไรเป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรม อีกทั้งการบริหารงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) มีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการหลายด้าน ซึ่งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีการให้บริการ 21 งานบริการ 9 ส่วนราชการ โดยเป็นหน่วยประสานและเป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด

5. หน่วยงานของท่านบริหารงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย นโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของกระทรวงยุติธรรม และหน่วยงานของท่านบูรณาการการทำงานร่วมกันของส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัด โดยมีคะแนนมาก เป็นอันดับ 5 มากที่สุดเท่ากัน อาจเป็นเพราะ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ทำหน้าที่เป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งยุทธศาสตร์ด้านกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ทั้งยุติธรรมชุมชน และยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ต่างๆ ตลอดจนดำเนินโครงการตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมในระดับพื้นที่จังหวัด มีการสร้างเครือข่ายยุติธรรมชุมชน เพื่อเป็นตัวแทนสำคัญของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และให้ประชาชนในที่ห่างไกลได้ประโยชน์และเข้าใจการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้านงานยุติธรรมเบื้องต้น อีกทั้ง สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีความพยายามอย่างยิ่งยวด ในการบูรณาการหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดให้มีความเป็นเอกภาพ มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรม

ด้านระเบียบ กฎหมาย

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด(สยจ.) ระบบใหม่ ด้านระเบียบ กฎหมาย โดยเห็นด้วยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่อสองอันดับแรก ดังนี้

1. หน่วยงานของท่านปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและประสานงานระหว่างส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัด และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะลักษณะงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ส่วนใหญ่เป็นการมุ่งเน้นด้านการประสาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานระดับพื้นที่จังหวัด แก่ส่วนราชการระดับกรมที่ไม่มีหน่วยงานในจังหวัด ซึ่งการประสานงานภายในหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมระดับพื้นที่จังหวัดได้รับความร่วมมือ รวมถึงภาพลักษณ์ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่เป็นภาพหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมระดับจังหวัด

2. หน่วยงานของท่านสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึงและเป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ การบริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.) ต้องรอมติที่ประชุม (กยจ.) ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงความยุติธรรม ณ ศูนย์ประสานงานยุติธรรมชุมชน ซึ่งเป็นกลไกเชื่อมการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐกับประชาชนด้วยการสร้างเครือข่ายยุติธรรมชุมชนขึ้นในพื้นที่ และช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบอีกว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านระเบียบ กฎหมาย โดยเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง สี่อันดับ ดังนี้

หน่วยงานของท่านปรับเปลี่ยนชื่อ “สำนักงานยุติธรรมจังหวัด” เป็น “สำนักงานอำนวยความสะดวกยุติธรรมจังหวัด” หน่วยงานของท่านมีระเบียบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานตามการบริหารงานระบบใหม่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด หน่วยงานของท่านวางระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ สำหรับการบริหารจัดการตาม (ร่าง) ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารราชการกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด พ.ศ. ... และหน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเบ็ดเสร็จในจุดเดียว อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ ลักษณะของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด แลดูเป็นการครอบคลุมงานในกระบวนการยุติธรรม แต่ชื่อ “สำนักงานอำนวยความสะดวกยุติธรรมจังหวัด” เป็นเพียงชื่อที่ทำงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ดังนั้น ชื่อสื่อให้เห็นถึงการบริหาร อีกทั้ง กฎหมายที่เกี่ยวข้องไม่เอื้ออำนวยให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดบริหารงานได้คล่องตัว ยังไม่ได้เป็นหน่วยงานที่ได้รับการจัดตั้งตามแนวทางการจัดตั้งส่วนราชการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กอปรกับไม่มีกฎกระทรวงกำหนด

โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด อีกทั้งระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ซึ่งเป็นเพียงระเบียบภายในของกระทรวงยุติธรรม จึงไม่มีสภาพในการบังคับใช้กฎหมาย เพราะยังไม่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา นอกจากนี้ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดมีบทบาทเป็นเพียงหน่วยประสานงานภายใต้สังกัดกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด ซึ่งมีการบริหารงานในรูปแบบบูรณาการการทำงานร่วมกัน จึงไม่สามารถบริการได้อย่างเบ็ดเสร็จในจุดเดียว

ด้านบุคลากร

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด(สยจ.) ระบบใหม่ ด้านบุคลากร โดยเห็นด้วยในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ในเรื่องบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีมนุษยสัมพันธ์ และสามารถติดต่อสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่น หรือประชาชนได้เป็นอย่างดี อาจเป็นเพราะ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม โดยสร้างความตระหนักให้บุคลากรมีจิตให้บริการ (Service Mind) รวมถึงพัฒนาทักษะการทำงานในระดับความเชี่ยวชาญเพื่อสามารถติดต่อสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากความไม่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมที่มีการ โอน ย้าย ลาออกบ่อย ทำให้การประสานงานกับหน่วยงานภายในสังกัดกระทรวงยุติธรรม และหน่วยงานอื่นยังไม่บรรลุเป้าหมาย จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังของการจัดสรรทรัพยากรบุคคลให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงาน

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบอีกว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านบุคลากร โดยเห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่อห้าอันดับ ดังนี้

1. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามารถทางภาษาต่างประเทศที่เป็นสากล เช่น ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดส่วนใหญ่จบการศึกษาในสายสังคมศาสตร์ จึงทำให้ทักษะด้านภาษาต่างประเทศไม่ดีเท่าที่ควร

2. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามารถในการวิเคราะห์ โดยใช้ตัวเลขระเบียบวิธีวิจัย อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ บุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด จบการศึกษาด้านนิติศาสตร์ ซึ่งมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์วิเคราะห์ด้านกฎหมาย จึงไม่มีองค์ความรู้ และทักษะด้านตัวเลขระเบียบวิธีวิจัย

3. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรู้ทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ บุคลากรที่ปฏิบัติงานไม่ได้จบการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานยุติธรรมและศาสตร์ที่เกี่ยวข้องโดยตรง จึงควรที่จะให้การอบรมด้านกระบวนการยุติธรรม

4. บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างลุล่วงไปด้วยดี อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดยังขาดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้างเหมาบริการมาก เป็นอันดับ 1 มีประสบการณ์การทำงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ไม่เกิน 1 ปี และมีประสบการณ์อยู่ในช่วงระหว่าง 1-5 ปี นอกจากนี้ยังมีอัตราการหมุนเวียนของบุคลากรในระดับสูง เช่น ลาออก โอน ย้าย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้างเหมาบริการ อีกทั้ง สำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นหน่วยงานที่ไม่มีกฎหมายรองรับการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน จึงต้องหาทางเลือกอื่นในการสร้างความมั่นคงในการทำงานและอาจอยู่ทำงานได้ไม่นาน

ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ โดยเห็นด้วยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ห้าอันดับ ดังนี้

1. การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน ทำให้ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงานและสามารถยึดเป็นหลักได้ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ กระทรวงยุติธรรมยังไม่มีส่วนราชการผู้แทนกระทรวงในระดับจังหวัดอย่างเป็นทางการตามกฎหมาย จึงให้นำอัตรากำลังที่ว่างของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม หรือเกลี้ยอัตรากำลังของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม มากำหนดเป็นโครงสร้างและอัตรากำลังของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ เพื่อขับเคลื่อนการทำงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ประกอบกับปัญหาอุปสรรคหรือข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณในการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด การขาดแนวทางหรือมาตรการที่ชัดเจนในการให้รางวัลหรือสิ่งจูงใจเป็นกรณีพิเศษแก่บุคลากรที่มาปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด อีกทั้งภาระงานส่วนใหญ่รับผิดชอบ ซึ่งไม่มีความมั่นคงในการทำงาน จึงทำให้มีการลาออกจากงานบ่อยครั้ง ขาดขวัญและกำลังใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยการรับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ที่ว่า “ขาดความผูกพันและภักดีต่อองค์กร” จึงอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มตัวอย่างรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงานและไม่สามารถยึดเป็นหลักได้

2. การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการด้านต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ การเบิกจ่ายงบประมาณ เบิกจ่ายผ่านหน่วยงานอื่น โดยเบิกจ่ายแทนกัน

3. เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับปัจจุบันมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งและผลงานของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่จบการศึกษาด้านนิติศาสตร์ เมื่อเปรียบเทียบกับงานในสายวิชาชีพที่ท่านน่าจะได้รับ เพราะได้เงินค่าตอบแทนค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

4. การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในงานเท่าเทียมกับหน่วยงานอื่นๆ ในสังกัดกระทรวงยุติธรรม การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านตั้งอยู่บนหลักความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ โอกาสก้าวหน้าในงาน และการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามระเบียบวิธีปฏิบัติ เฉกเช่นเดียวกับส่วนราชการอื่น

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิจัยตามสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน รวม 3 ข้อ จาก 8 ข้อ ได้แก่ สมมติฐานที่ 1, 7 และ 8 และไม่เป็นไปตามสมมติฐานจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ สมมติฐานที่ 2, 3, 4, 5, และ 6 โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยที่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อที่ 1 พบว่า เพศต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะ นอกจากเพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้ เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538: 41) ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดและทฤษฎีด้านประชากร และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความคิดเห็น

2. ผลการวิจัยที่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อที่ 7 พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ภายหลังจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด อาจเป็นเพราะ บุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านมาสู่ตนทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตน ดังนั้น ข่าวสารที่หลั่งไหลผ่านเข้ามาไปยังบุคคลจากช่องทางต่างๆ นั้น มักจะถูกคัดเลือกตลอดเวลา ข่าวสารที่น่าสนใจมีประโยชน์และเหมาะสมตามความนึกคิดของผู้รับสาร จะเป็นข่าวสารที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสาร (กิตติมา สุรสนธิ, 2533: 46-47)

3. ผลการวิจัยที่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อที่ 8 พบว่า ความคาดหวังต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรม (ระบบใหม่) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ภายหลังจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด อาจเป็นเพราะ ความต้องการที่บุคคลปรารถนาจะได้รับการตอบสนอง ซึ่งความคาดหวังและความต้องการไม่สามารถแยกออกจากกันได้ เนื่องจากหากบุคคลเกิดความต้องการแล้ว ความคาดหวังก็จะตามมาพร้อมกับการแสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย (สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2541) ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) จากแนวทางในการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.)

ระบบใหม่ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในเชิงนโยบาย เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ กระทรวงยุติธรรมได้มีผลักดัน และขับเคลื่อนนโยบายหลายด้านเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ทั้งด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุนการบริหารด้านระเบียบ กฎหมาย ด้านบุคลากร ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ ดังนั้นจึงทำให้ความคาดหวังต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรม (ระบบใหม่) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็น

ในส่วนของผลการวิจัยที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ กล่าวคือ

1. ผลการศึกษาที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า อายุต่างกัน ไม่มีผลทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ เหมือนกัน มีการรับรู้และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แม้ว่าอายุจะต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัยรัตน์ กองทอง (2552) ที่พบว่า อายุ สถานภาพ สัญชาติ ประสบการณ์การทำงาน ไม่มีผลในระดับความคิดเห็นในพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2551

2. ผลการศึกษาที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันไม่มีผลทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ ลักษณะการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ว่าจะสำเร็จการศึกษาในระดับใดก็ต้องปฏิบัติหน้าที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการหน่วยงานโดยวิธีการฝึกอบรม การประชุม การสัมมนาเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการได้รับคู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ตามแบบและกลไกการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

(Back Office) นอกจากนี้มีสื่อการเรียนรู้ที่เข้าถึงได้ง่าย แม้ระดับการศึกษาไม่เท่าเทียมกัน แต่หากมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานร่วมกัน จะทำให้ได้รับข้อมูลต่างๆ ที่ใกล้เคียงกัน

3. ผลการศึกษาที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เรียนจบในสาขาวิชาที่ต่างกัน ความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจอธิบายได้ในลักษณะเดียวกันกับระดับการศึกษา กล่าวคือ แม้ว่าจะเรียนจบมาต่างสาขากัน แต่เมื่อได้มาทำงานในหน่วยงานเดียวกันแล้ว ลักษณะของการทำงานจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างสามารถรับทราบข้อมูลต่างๆ ที่ใกล้เคียงกันได้

4. ผลการศึกษาที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อที่ 5 พบว่า ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการรับรู้สิ่งต่างๆ ที่ก่อให้เกิดประสบการณ์ในแง่บวกเดียวกัน จึงทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของขวัณใจ สมรรคบุตร (2524: 8) กล่าวว่าความคิดเห็นของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคลอีกด้วยซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานและการติดต่อระหว่างบุคคล นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้ เพราะพื้นฐานความรู้อันเป็นกระบวนการทางสังคม กรณีที่ได้รับการศึกษามาเป็นเวลานานหลายปี จะเป็นรากฐานในการก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งในทฤษฎีต่างๆ เช่นทฤษฎีด้านการยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือสิ่งใหม่ๆ ของ Rogers กลุ่มตัวอย่างผู้มีการศึกษาหรือพื้นฐานความรู้สูงจะยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ได้รวดเร็วกว่าผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ต่ำ

5. ผลการศึกษาที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อที่ 6 พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ (PMQA , Good Governance (GG) , One Stop Services) ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างสามารถ

พัฒนาความรู้โดยพัฒนาทักษะด้วยวิธีการฝึกอบรม และช่วยเหลือให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน โดยการเป็นพี่เลี้ยง การโค้ช (Coaching) มีการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการรับรู้ที่เหมือนกัน จึงทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฌองส์ ศรีสวัสดิ์ (2526: 45) เห็นว่าความคิดเห็นเป็นเพียงความเชื่อที่บุคคลมีต่อวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งในสิ่งแวดล้อมต่างๆ จึงแตกต่างจากทัศนคติในแง่ที่ว่า ความคิดเห็นมีความเป็นอิสระจากอารมณ์หรือไม่มีอารมณ์แอบแฝงอยู่ และส่วนประกอบด้านความรู้จะมีความสำคัญอย่างยิ่งเด่นชัดในความคิดเห็น โดยความรู้อาจอยู่ในรูปของข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมนั้นๆ



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ของสำนักงานยุติธรรม 10 จังหวัดนำร่อง มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ การได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) และความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ (PMQA, Good Governance, One Stop Service) ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรม และ
- 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดนำร่อง 10 จังหวัด จำนวน 208 คน โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 137 คน การสุ่มตามระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Stratified Random Sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 137 ชุด คิดเป็น

ร้อยละ 100.00 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test One Way ANOVA ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์หาความแตกต่างรายคู่โดยเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 25 - 35 ปี รองลงมาอายุ 36 - 45 ปี นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพสมรสโสด มีการศึกษาระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสาขาวิชาที่จบการศึกษาล้วนส่วนใหญ่ คือ สาขานิติศาสตร์ มีอายุราชการอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี รองลงมาอายุราชการไม่เกิน 1 ปี มีประสบการณ์การทำงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ไม่เกิน 1 ปี รองลงมา มีประสบการณ์ 1 - 5 ปี ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปีเกือบทั้งหมด และจะเป็นพนักงานจ้างเหมาบริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมาบุคลากรประเภทอื่นๆ เนื่องจากข้อจำกัดด้านกรอบโครงสร้าง อัตรากำลัง จึงมีข้าราชการและพนักงานราชการในอัตราที่น้อยกว่าพนักงานจ้างเหมาบริการ

2. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ

ด้านความรู้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ที่อยู่ในระดับมาก ห้าอันดับแรกในเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีจุดมุ่งหมายเพื่อยกระดับมาตรฐาน และคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เรื่องเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีทั้งหมด 7 หมวด ($\bar{x} = 0.98$, $SD = 0.15$) เรื่องการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาปรับใช้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และเรื่องการบริหารภาครัฐแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมากเท่ากัน และเรื่องในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนต้องดำเนินการโดยถือ “สังคมและชุมชน” เป็นศูนย์กลางในการบริการจากรัฐ ส่วนความรู้ในระดับมากค่อนข้างน้อยไปหามาก สามอันดับสุดท้ายในเรื่องการตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self - Assessment) ทำให้ผู้บริหารทราบว่าส่วนราชการของตนมีความบกพร่องในเรื่องใด และการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี เป้าหมายสูงสุด คือ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน อยู่ในระดับมากเท่ากัน เรื่องเกณฑ์ PMQA เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการของส่วนราชการ และการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) ลดภาระค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน เรื่องการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) คือ การปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่เดียวกันโดยส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จสิ้นในขั้นตอนหรือในจุดให้บริการเดียว และเรื่องการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) ให้อำนาจบุคลากรตัดสินใจสั่งการได้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับมากเท่ากัน

3. การรับรู้ข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

ด้านการรับรู้ข่าวสาร พบว่า สื่อที่ได้รับความนิยมสูงสุด 3 อันดับแรก อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ อินเทอร์เน็ต แผ่นพับประชาสัมพันธ์ และอันดับที่สามมีระดับเท่ากัน ได้แก่ หนังสือแจ้งเวียนของกระทรวงยุติธรรม และข้าราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม นอกจากนี้ยังพบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างรับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างรับรู้ข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) อยู่ในระดับปานกลาง ห้าอันดับแรกในเรื่องระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นเพียงระเบียบภายในของกระทรวงยุติธรรม ยังไม่มีระเบียบรองรับตามกฎหมายอย่างชัดเจน เรื่องขาดการประสานงานขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานท้องถิ่น เรื่องงานส่วนใหญ่รับผิดชอบโดยกลุ่มบุคลากรจ้างเหมา ทำให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่สามารถสนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานยุติธรรมตามเป้าหมาย และไม่สามารถช่วยให้ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานยุติธรรมได้มากพอ เรื่องการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ยังยึดติดกับการปฏิบัติงานตามขั้นตอน และเรื่องการดำเนินงานขาดความต่อเนื่องเพราะมีการปรับเปลี่ยน บุคลากรอยู่เสมอ ส่วนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในระดับปานกลาง เรียงจากปานกลางค่อนข้างมากไปหาปานกลางค่อนข้างน้อย ห้าอันดับสุดท้าย ในเรื่องความไม่ต่อเนื่องในการบริหารงานของ “คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.)” เรื่อง ไม่มีนโยบายสำคัญหรือหากมีนโยบายก็ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง เรื่องการบริหารงานในรูปแบบของ “คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.)” ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการประชาชน เรื่อง ไม่ระบุสถานที่ตั้งสำนักงาน ทำให้การติดต่อประสานงานของฝ่ายต่างๆ เกิดความสับสน และเรื่องไม่มียานพาหนะในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

4. ความคาดหวังต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างรับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) อยู่ในระดับมาก ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) อยู่ในระดับมาก ห้าอันดับแรกในเรื่องมีอาคารสถานที่/สำนักงาน เป็นของตนเองเป็นเอกเทศ และมีการนำภาคประชาชน หน่วยงานระดับท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมากเท่ากัน เรื่องการมีงบประมาณของหน่วยงานโดยตรงไม่ต้องใช้การเบิกจ่ายแทนกัน เรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เรื่องงานในปัจจุบันประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย เรื่องโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนเหมาะสมยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า ความคาดหวังต่อการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) เรียงจากมากไปหาน้อย ห้าอันดับสุดท้าย ในเรื่องงานในปัจจุบันได้รับการยอมรับ และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ช่วยลดขั้นตอนและปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีกฎหมายรองรับ และให้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีกำลังคนเพียงพอในการปฏิบัติงาน และงานทำสำเร็จเสร็จสิ้นภายในขั้นตอนเดียว อยู่ในระดับมาก

5. ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่

ด้านความคิดเห็น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายด้าน สรุปได้ดังนี้

5.1 ด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เป็น 5 อันดับแรก คือ ในเรื่องหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานด้านกองทุนยุติธรรม ประสานงานด้านคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน หน่วยงานของท่านมีระบบประสานงานใกล้ชิดข้อพิพาท หน่วยงานของท่านมีกลไกประสานความร่วมมือด้านกระบวนการยุติธรรมร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานของท่านปฏิบัติงานสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงยุติธรรม และหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลของกระทรวงยุติธรรม ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลาง อยู่ในระดับมากค่อนข้างน้อยที่สุด สี่อันดับสุดท้าย คือ ในเรื่องหน่วยงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน หน่วยงานของท่าน

ทำหน้าที่ประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ไม่มีหน่วยงานในสังกัด หน่วยงานของท่านมีการจัดสายงานการบังคับบัญชาชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน หน่วยงานของท่านมีการแบ่งงานหรือมอบหมายอำนาจหน้าที่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างถูกต้อง อยู่ในระดับปานกลาง

5.2 ด้านการบริหารงานระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นห้าอันดับแรก คือ ในเรื่องหน่วยงานของท่านยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รองลงมา หน่วยงานของท่านสร้างโอกาสและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างส่วนราชการ กับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชนภาคประชาชน ภาคประชาชนในจังหวัด หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) หน่วยงานของท่านบริหารงานอย่างเป็นเอกภาพและทำหน้าที่เป็นผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด ส่วนระดับมากค่อนข้างน้อยที่สุด คือ หน่วยงานของท่านบริหารงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย นโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของกระทรวงยุติธรรม และหน่วยงานของท่านบูรณาการการทำงานร่วมกันของส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัด อยู่ในระดับมากเท่ากัน

5.3 ด้านระเบียบ กฎหมาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเพียง 2 อันดับ คือ หน่วยงานของท่านปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและประสานงานระหว่างส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รองลงมา หน่วยงานของท่านสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ได้อย่างสะดวก รวดเร็วทั่วถึงและเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก แต่เห็นด้วยในระดับปานกลางถึง 4 อันดับเรียงจากปานกลางค่อนข้างน้อย ไปหาปานกลางค่อนข้างมาก คือ หน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงชื่อ หน่วยงานมีกฎ ระเบียบเอื้อต่อการปฏิบัติงาน หน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเบ็ดเสร็จในจุดเดียว อยู่ในระดับปานกลาง

5.4 ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีมนุษยสัมพันธ์ และสามารถติดต่อสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่น หรือประชาชน ได้เป็นอย่างดี แต่เห็นด้วยในระดับปานกลางถึง 5 อันดับเรียงจากปานกลางค่อนข้างน้อย

ไปหาปานกลางค่อนข้างมาก คือ บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามารถทางภาษาต่างประเทศที่เป็นสากล เช่น ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามารถในการวิเคราะห์ โดยใช้ตัวเลขระเบียบวิธีวิจัย บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรู้ทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างลุล่วงไปด้วยดี และเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางในเรื่องบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

5.5 ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ห้าอันดับแรก คือ การพิจารณาความดี ความชอบ การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่าน ตั้งอยู่บนหลักความสามารถ รองลงมา การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีโอกาask้าวหน้าในงานเท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น ในสังกัดกระทรวงยุติธรรม และเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับปัจจุบัน มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งและผลงานของท่าน การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการด้านต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว ส่วนเห็นด้วยในระดับปานกลางน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน ทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสามารถยึดเป็นหลักได้

6. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สำหรับผลการวิจัยตามสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน 3 ข้อ จากทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่ สมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 7 และสมมติฐานที่ 8 และไม่เป็นไปตามสมมติฐานจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ สมมติฐานที่ 2, 3, 4, 5, และ 6 โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ในภาพรวมเป็นไปตามสมมติฐาน 3 ข้อ คือ เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมแตกต่างกัน การรับข้อมูลข่าวสาร ความคาดหวังต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่เป็นไปตามสมมติฐาน จำนวน 5 ข้อ คือ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ตามตารางที่ 33

ตารางที่ 33 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในการวิจัย	P	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
เพศ	0.05*	✓	
อายุ	0.44		✓
ระดับการศึกษา	0.85		✓
สาขาวิชาที่จบการศึกษา	0.53		✓
ประสบการณ์การทำงาน	0.40		✓
ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ	0.20		✓
การรับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)	0.01*	✓	
ความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่	0.00*	✓	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยที่เป็นไปตามสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 พบว่า เพศ ต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7 พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม

รวมทั้งรายด้าน 2 ด้าน พบว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็น ด้านบุคลากร และด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 8 พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) รวมทั้งรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังสัมพันธ์กับ ด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร ด้านระเบียบ กฎหมาย ด้านบุคลากร ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและมาตรการจูงใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 2 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดศึกษาสาขาวิชาที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีประสบการณ์การทำงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ (PMQA , Good Governance (GG), One Stop Services) ในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ของสำนักงานยุติธรรม 10 จังหวัดนำร่อง มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ความรู้ เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ

มีข้อเสนอแนะการดำเนินการดังต่อไปนี้

1.1 หน่วยงานควรมีการรณรงค์ โดยการส่งเสริม สนับสนุน และประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับแนวคิดการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) ให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และเข้าใจถึง ประโยชน์ของการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) รวมทั้งให้ความรู้ความเข้าใจแก่ เจ้าหน้าที่ ด้วยการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและสร้างความรู้ความเข้าใจที่ ตรงกันในระดับดังกล่าว รวมถึง การจัดทำคำสั่งมอบอำนาจให้บุคลากรตัดสินใจสั่งการได้ด้วย ตนเอง

1.2 ควรกระจายการมอบอำนาจให้แก่ข้าราชการ ในตำแหน่งต่างๆ เกี่ยวกับการ บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) สามารถสั่งการได้ด้วยตนเอง ในเรื่องที่เป็นเร่งด่วน

1.3 จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) และการตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self – Assessment) โดยจัดกิจกรรมวันวิชาการ (Knowledge Management Day – KM Day) ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม

2. การรับรู้ข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

มีข้อเสนอแนะการดำเนินการดังต่อไปนี้

2.1 หน่วยงานควรชี้แจงให้บุคลากรทราบถึงสภาพแวดล้อมและความพร้อมของทรัพยากรที่จะเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงและชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจให้เตรียมรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2.2 ควรจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรเข้าใหม่ ทั้งการปฐมนิเทศ ด้านโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ รวมถึงปัญหา อุปสรรคในการทำงาน เพื่อให้ทราบถึงโอกาสในการก้าวสู่ตำแหน่งระดับสูง ศักดิ์การ และมาตรการจูงใจในการทำงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้บุคลากรเข้าใหม่ เกิดความมั่นคงในหน้าที่การงาน แรงจูงใจในการทำงาน และมีความผูกพันกับองค์กร สามารถยึดเป็นหลักได้

2.3 รับสมัครบรรจุแต่งตั้ง ข้าราชการ พนักงานราชการ ปรับจากพนักงานจ้างเหมาบริการมาเป็น พนักงานราชการ หรือ ข้าราชการ

2.4 ควรให้ข้าราชการประจำมีบทบาทในการบริหาร และมอบอำนาจตัดสินใจในการปฏิบัติงาน โดย คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.) ควรรับฟังความคิดเห็นของข้าราชการประจำ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการในการปฏิบัติงานภายในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.)

2.5 ทบทวนการแบ่งโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดให้เป็นส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมาย โดยมีกฎหมายรองรับ มีอำนาจตัดสินใจ และสั่งการได้อย่างชัดเจน ตลอดจนสามารถบริหารจัดการหน่วยงานตัวเองได้โดยไม่ต้องผ่านส่วนกลาง เช่น ในเรื่องการขอรับการสนับสนุนงบประมาณ ไม่ต้องขอผ่านสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

3. ความคาดหวังต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่

มีข้อเสนอแนะการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 ขอรับการสนับสนุนงบประมาณ เพื่อจัดตั้งอาคารสถานที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดให้เป็นเอกเทศอย่างเร่งด่วน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับภาคประชาชน และส่วนราชการอื่น รวมทั้งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นเข้ามาใช้บริการ โดยสามารถประสานงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 ควรยกระดับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ให้มีโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และระเบียบการบริหารงานถาวรที่ชัดเจน มิใช่เป็นเพียงการแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างความเป็นธรรมในสังคม และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมโดยง่าย สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ อันจะเป็นกระบวนการยุติธรรมทางเลือกเพื่อเสริมหรือเป็น Second Track ของกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักได้ และสามารถจัดทำคำขอของงบประมาณได้ โดยมีงบประมาณเป็นของตนเอง ด้วยการประสานขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้านงานยุติธรรมเบื้องต้นในระดับชุมชน สร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนอย่างยั่งยืน

3.3 ควรปรับปรุงระบบ กลไกการทำงานภายในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดด้วยการพัฒนาเครือข่ายภาคประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินงานในภารกิจของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

3.4 จัดกิจกรรมรณรงค์ ปลุกสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรม โดยรัฐสนับสนุนองค์ความรู้ และงบประมาณให้ประชาชนในท้องถิ่น พัฒนาเครือข่ายที่มีศักยภาพ ให้เป็นผู้แทนของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในระดมชน เพื่อนำความยุติธรรมสู่ชุมชน ตามเป้าหมายกระทรวงยุติธรรม

3.5 ควรวางแผนขออัตรากำลังของส่วนราชการ เพื่อปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด โดยให้มีการบรรจุแต่งตั้ง และดำรงตำแหน่งเป็นข้าราชการ แทนที่ พนักงานจ้างเหมาบริการ เพื่อแก้ไขปัญหา การลาออกจากหน่วยงาน หรือโอนย้ายไปอยู่หน่วยงานอื่น นอกจากนี้ ควรสร้างแรงจูงใจในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือการพัฒนาบุคลากรให้ทำงานได้นาน โดยจัดประกวดบุคลากรดีเด่นประจำสำนักงานยุติธรรมจังหวัด และสร้างความเชื่อมั่นให้กับเจ้าหน้าที่ว่าการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นรูปธรรมจับต้องได้ และควรมีการวัดผลการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงความเสียสละ ททุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้การตอบแทนมีผลต่อการเจริญเติบโตภายในหน่วยงาน

3.6 ควรมีกฎหมายรองรับการปฏิบัติงานและให้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และควรปรับโครงสร้างการปฏิบัติงาน ในการประสานส่งต่อ เพื่อช่วยลดขั้นตอนและปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว โดยจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) และปรับปรุงกระบวนการงาน (Work Flow) เพื่อทบทวนและปรับปรุงลดกระบวนการที่ไร้ประสิทธิภาพ รวมถึงลดระยะเวลาการให้บริการ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน

4. ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

4.1 ด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่

มีข้อเสนอแนะการดำเนินการดังต่อไปนี้

4.1.1 โครงสร้างของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่เหมาะสม แต่หน่วยงานควรมีการประชุมหารือเพื่อกำหนดภารกิจและโครงสร้างอำนาจหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ให้เป็นแบบเดียวกัน แตกต่างกันเพียงทรัพยากรทางการบริหาร จนกว่าจะได้รับการจัดตั้งเป็นส่วนราชการตามกฎหมายครบทุกจังหวัด

4.1.2 ควรจัดทำคำสั่งมอบอำนาจให้ยุติธรรมจังหวัด และข้าราชการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ลดขั้นตอนที่ปฏิบัติงานซ้ำซ้อนกัน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว คล่องตัว

4.1.3 ในทางการบริหารสำนักงานควรมีผู้บริหารที่ทำงานประจำเพียงคนเดียว และมีเจ้าหน้าที่ทำงานประจำที่ได้รับมอบอำนาจสามารถปฏิบัติงานแทนได้ในกรณีเร่งด่วน

4.1.4 ควรให้ความสำคัญกับงานบริการ โดยเฉพาะงานด้านกองทุนยุติธรรม และภารกิจงานของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ซึ่งจากสถิติที่ผ่านมาเป็นงานที่ประชาชนมาขอใช้บริการค่อนข้างสูง

4.1.5 ควรนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System - MIS) มาปรับใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการวางแผนการควบคุม และการปฏิบัติการขององค์กรได้อย่างถูกต้อง อีกทั้ง สร้างบรรยากาศในสำนักงานยุติธรรมที่เอื้อต่อการทำงานและการมีนวัตกรรมที่จะเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการภายในขององค์กร เพื่อลดความเสี่ยงในการที่มีบุคลากรเข้าออกบ่อยครั้ง ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

4.1.6 ควรเพิ่มช่องทางและกระบวนการที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระบบงานยุติธรรม โดยนำแนวคิดของกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ (Restorative Justice) กับการระงับข้อพิพาท (การไกล่เกลี่ย) มาปรับใช้ในชุมชนเพื่อลดปริมาณคดีขึ้นสู่ศาล ลดปัญหาความขัดแย้งในชุมชน โดยให้ภาคประชาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในลักษณะ “หุ้นส่วน” ในการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการเองในชุมชน ทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งสามารถแก้ไขปัญหาด้านงานยุติธรรมในเบื้องต้นได้ โดยมีสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นผู้สนับสนุนด้านองค์ความรู้และงบประมาณ

4.2 การบริหารงานระบบกลไกสนับสนุนการบริหาร

มีข้อเสนอแนะการดำเนินการดังต่อไปนี้

4.2.1 ควรนำประเด็น การบริหารเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย นโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิรูปราชการของกระทรวงยุติธรรม และการบูรณาการการทำงานร่วมกันของส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดเข้าเป็นวาระการประชุมผู้บริหารระดับสูง เพื่อหาแนวทางแก้ไขแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิรูปราชการให้เกิดความสอดคล้องกับภารกิจ

และเกิดการบูรณาการในระดับจังหวัด ซึ่งขั้นตอนแรกควรสำรวจปัญหาที่เกิดขึ้น แล้วนำมาเป็นข้อมูล เพื่อพิจารณาหาข้อยุติในที่ประชุม เพื่อจัดทำ (ร่าง) แผนปฏิบัติการของกระทรวงยุติธรรม และดำเนินการตามแผน โดยติดตามประเมินผล และหาข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

4.2.2 ควรปรับบทบาทภารกิจให้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการ ทบทวนระบบการบริหารงานในสำนักงานยุติธรรม โดยจัดกลุ่มภารกิจตามความสำคัญ และความ จำเป็นเร่งด่วน เพื่อบริการให้บริการของประชาชน โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4.3 ระเบียบ กฎหมาย

มีข้อเสนอแนะการดำเนินการดังต่อไปนี้

4.3.1 ผู้บริหารควรมีการทบทวนประเด็นในการเปลี่ยนชื่อ “สำนักงานยุติธรรม จังหวัด” เป็น “สำนักงานอำนวยการความยุติธรรมจังหวัด” ให้มีข้อสรุปที่ชัดเจน เพื่อสร้างขวัญและ กำลังใจให้บุคลากรรักองค์กรมากยิ่งขึ้น เพราะชื่อหน่วยงานอาจสื่อถึงตัวตนของหน่วยงานและ บุคลากรที่ปฏิบัติงานเช่นกัน ซึ่งหากไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจนจะทำให้ภาคประชาชนผู้มารับบริการ และ ภาครัฐ รวมถึงหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดกระทรวงยุติธรรมเกิดความสับสน

4.3.2 ควรเร่งผลักดัน (ร่าง) ระเบียบ 2 ระเบียบ ดังนี้ “(ร่าง) ระเบียบกระทรวง ยุติธรรมว่าด้วยการบริหารราชการกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด พ.ศ....” และ “(ร่าง) ระเบียบ กระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการยุติธรรม พ.ศ. ...” เพื่อให้การบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

4.3.3 ปรับเปลี่ยนมิติการทำงานให้สามารถบริการเบ็ดเสร็จภายในจุดเดียว และ สามารถสร้างกลไกในการประสานงานลงสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ ร่วมกับส่วนราชการสังกัด กระทรวงยุติธรรมในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนร่วมกับภาคีอื่นๆ ทั้งภาคราชการและภาคประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในลักษณะหุ้นส่วนต่อกัน (Partnership) ในการอำนวยความสะดวก และการสร้างความเป็นธรรมให้กับประชาชน โดยการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ และร่วมรับผิดชอบ ในกรอบของกระบวนการยุติธรรม ทางเลือกทั้งในมิติยุติธรรม

สมานฉันท์ และยุติธรรมชุมชน ทั้งนี้ ควรสำรวจความคิดเห็นจากภาคประชาชน ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.3.4 จัดกิจกรรมวิพากษ์ “(ร่าง) ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารราชการกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด พ.ศ....” และ “(ร่าง) ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการยุติธรรม พ.ศ. ...” เพื่อให้กฎหมายเป็นที่ยอมรับ มีผลบังคับใช้ตามกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 บุคลากร

มีข้อเสนอแนะการดำเนินการดังต่อไปนี้

4.4.1 ควรมีมาตรการในการบริหารจัดการเรื่องการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านภาษาให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจจัดทำแผนการฝึกอบรมบุคลากรให้ครอบคลุมทั้งด้านบุคลากรและด้านภาษาที่ใช้ในประเทศที่เป็นสากล โดยจัดทำหลักสูตรด้านภาษาผ่านระบบ e-Learning โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาษาอังกฤษ และภาษาอาเซียน

4.4.2 จัดฝึกอบรมระเบียบวิธีวิจัยและงานด้านวิชาการที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด พร้อมทั้งมีการติดตามผลอย่างเป็นระบบ เช่น หลังจากฝึกอบรมไปแล้ว มีการจัดทำแบบสอบถามถึงผู้บริหาร และถึงเพื่อนร่วมงานในประเด็นที่ไปอบรมแล้วเห็นการเปลี่ยนแปลงของผู้ไปเข้าอบรมหรือไม่อย่างไร เพื่อนำผลนั้นมาใช้ประโยชน์ต่อไป

4.4.3 ควรพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ทั้งระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติให้มีความรู้และทักษะในงาน (Knowledge Worker) ที่รับผิดชอบ รวมทั้งให้มีจิตใจเป็นผู้ให้บริการที่ดี (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ

4.4.4 ควรปรับสถานะของพนักงานจ้างเหมาบริการ มาเป็นพนักงานราชการหรือข้าราชการ เนื่องจากที่ผ่านมาพนักงานจ้างเหมาบริการและลูกจ้างชั่วคราวไม่มีความมั่นคงในงาน ก่อปรกับมีอายุงานไม่ถึง 1 ปี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคล ทำให้ไม่มีความภักดีต่อองค์กร เพื่อให้มุ่งเน้นพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

4.5 ค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ

มีข้อเสนอแนะการดำเนินการดังต่อไปนี้

4.5.1 ควรมีการปลูกฝังค่านิยมและสร้างทัศนคติให้บุคลากรรักองค์กรเชื่อมั่นในองค์กรมากยิ่งขึ้น เช่น ให้ความสำคัญกับงานของบุคลากร แสดงความคิดเห็น ชื่นชมในผลงาน และความสำเร็จ รวมถึงให้ความสะดวกในการทำงานต่างๆ เช่น จัดหาเครื่องมือที่จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4.5.2 ควรให้บุคลากรมีสิทธิมีเสียงในองค์กร มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบด้วย เพื่อให้เกียรติและแสดงให้เห็นว่าเรามีความหมายและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง รวมถึง การสร้างแรงจูงใจในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือการพัฒนาบุคลากรให้ทำงานได้นานขึ้น มีการวัดถึงการเสียสละ การทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้การตอบแทนนั้นมีผลต่อการเจริญเติบโตของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ควรใช้เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ข้อมูลโดยละเอียด รวมถึงเป็นการระดมความคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับเรื่องที่วิจัยนี้

2. ควรติดตามและนำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ของสำนักงานยุติธรรม 10 จังหวัดนำร่อง เรื่องนี้ต่อไปเมื่อมีการนำการบริหารจัดการระบบใหม่มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อใช้ประโยชน์เป็นข้อมูลสารสนเทศประกอบการปรับปรุงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในอนาคต

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กฎหมายคอมพิวเตอร์. 2553. พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545
มาตราที่ 1-19 (Online). <http://www.kodmhai.com/m4/m4-15/n50/m1-19.html>,
30 พฤษภาคม 2557.

กระทรวงยุติธรรม. 2550. ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารสำนักงานยุติธรรม
จังหวัด. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงยุติธรรม.

กิตติมา สุรสนธิ. 2533. ปัจจัยที่มีผลต่อการมีปฏิสัมพันธ์ของสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์
เฟซบุค กรณีศึกษา แฟนเพจร้านรองเท้าคอนเวิร์สคาร์นิวัล. วิทยานิพนธ์
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

กันยา สุวรรณแสง. 2530. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: บำรุงศาสตร์.

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกระทรวงยุติธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. 2551. การจัดตั้ง
สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ระบบการบริหารจัดการและบทบาทต่อการพัฒนา
ระบบงานยุติธรรมชุมชน. กรุงเทพมหานคร: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

เกศินี จุฑาวิจิตร. 2540. การสื่อสารเพื่อพัฒนาท้องถิ่น. นครปฐม: เพชรเกษมการพิมพ์.

ขวัญใจ สมรรคบุตร. 2524. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่หน่วย
พัฒนาการเคลื่อนที่ กรป. กลางที่มีต่ออาสาพัฒนาชนบทของนิสิตนักศึกษา
ระหว่างปี 2521 - 2523. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์. 2531. พลศาสตร์ของการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เจตพลี ดวงสงค์. ม.ป.ป. **บทความเรื่องทฤษฎีความคาดหวัง**. เชียงใหม่: วิทยาลัยบริหาร
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ชาญชัย วรรณษา. 2550. **ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนคดีพิเศษต่อพระราชบัญญัติ
คุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ.2546**. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชีษณุกร พรภาณวิชัย. 2540. **ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษา
จังหวัดแพร่**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม,
มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชำนาญ แซ่ตั้ง. 2547. **ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน
เมืองปรางบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา,
มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชัยรัตน์ กองทอง. 2552. **ความคิดเห็นของแรงงานต่างด้าวตามพระราชบัญญัติการทำงาน
ของคนต่างด้าว พ.ศ.2551: กรณีศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณชนก กำลังเกื้อ. 2541. **ความคาดหวังและการประเมินการดำเนินการจริงของนักวิจัยที่
มีต่อการบริหารงานวิจัยของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย**. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณรงค์ ศรีสวัสดิ์. 2526. **การสำรวจทัศนคติของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4
จังหวัด ต่อโครงการปลูกป่าพืชมงคล**. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสังคมวิทยาและ
มานุษยวิทยา, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดวงรัตน์ แสงทองไทย. 2549. **ความพึงพอใจต่อการจัดระบบบริหารด้านบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษางานทะเบียนราษฎร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์. 2544. **เรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับเพศศึกษาของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทองพล ภูมิพัฒน์. 2540. **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ทองศักดิ์ ภูสีอ่อน. 2551. **การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย**. กภาพสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

ทวี เจริญมัญญ. 2520. **ความคิดเห็นของอาจารย์มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เทพศักดิ์ บุญยะรัตพันธ์. 2552. **แนวคิดในการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (Online)**. <http://www.stou.ac.th/offices/rdec/Chan/Main/Doc/Km/2552.pdf>, 30 พฤษภาคม 2557.

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล และ สมลักษณ์ เพชรช่วย. 2540. **ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้พื้นฐานสำหรับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการศึกษาผู้ใหญ่, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นวลศิริ เปาโรหิตย์. 2532. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประมะ สตะเวทิน. 2541. **การสื่อสารมวลชนกระบวนการและทฤษฎี**. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.

ประกอบ จิรานุกุลสวัสดิ์. 2554. **การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.

ประคอง กรรณสูต. 2525. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520. **ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**.
กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ประวิทย์ ทองจะโปะ. 2552. **ความคิดเห็นของพนักงานสอบสวนจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ.2546**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ผุสดี รุมาคม. 2542. **การประเมินการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธนาเพรส แอนด์
กราฟฟิค.

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. 2531. **การวัดทัศนคติ**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.
เล่มที่ 120 ตอนที่ 100ก.

พวงเพชร วัชรอยู่. 2552. **เอกสารประกอบการสอนจิตวิทยาการมุ่งใจในการทำงาน**.
กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**.
กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พิกุล ทรัพย์โชค. 2550. การศึกษาความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษา
วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม. สารนิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชา รุจินาม. 2544. ภาพลักษณ์ของตำรวจทางหลวงในทัศนของผู้ขับขี่รถยนต์บนถนน
สายเอเชีย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิสิฐ มหามงคล. 2546. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการ
ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพชร ภาคิมนต์. 2549. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประธานกรรมการบริหาร
สำนักงานยุติธรรมจังหวัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เมทินี ทนงกิจ. 2554. เอกสารประกอบการสอนรายวิชา 02-111 จิตวิทยาพื้นฐาน.
เชียงใหม่: ภาควิชาศึกษาทั่วไป คณะสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ท-
เชียงใหม่.
- โยธิน ศันสนยุทธ. 2533. จิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์,
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชนี นพเกต. 2539. จิตวิทยาทั่วไปเรื่องการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ประกายประกาย.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2535. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทัศนคติกับการใช้อุปกรณ์
ป้องกัน อันตรายส่วนบุคคล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2532. **ปทานุกรมสังคมวิทยา**. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.

_____. 2542. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.

เรืองเวทย์ แสงรัตนา. 2522. **ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหารเกี่ยวกับอัตราการเพิ่มของประชากรของประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยมหิดล.

วรนาถ แสงมณี. 2554. **ความคาดหวังจากการเรียนในวิชาองค์การและการจัดการองค์การของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วันทนี วิพุทธวงศ์กุล. 2552. **รายงานการศึกษาส่วนบุคคลเรื่องการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานราชการไทยในได้วันเพื่อส่งเสริมการค้าและการลงทุน**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการต่างประเทศ.

วิไลวรรณ วิทยารมรัช. 2543. **การศึกษาความหวังของบิดามารดาต่อพฤติกรรมของนักเรียน นักศึกษา ตามการรับรู้ของนักเรียน**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะแนว, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. **พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย และ ปกรณ์ สิงห์สุริยา. 2553. **รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด**. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย. 2546. **การบริหารงานภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์. 2540. **เทคนิคการประเมินผล**. กรุงเทพมหานคร: แพรวพิทยา.

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2556. **รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษารูปแบบการทำงาน และประเมินความคุ้มค่าในการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตามแนวทางการจัดส่วนราชการในภูมิภาค**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงยุติธรรม

ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ. เพชรบุรี. 2553. **รายงานผลการดำเนินงานการให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service)**. กรุงเทพมหานคร. (อัดสำเนา).

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2522. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร: ชัยศิริการพิมพ์.

สัตตยา กระแสร์ชล. 2538. **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดตั้งอุทยานสายใจธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. 2552. **การติดตามผลสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 (ตุลาคม 2550 – มีนาคม 2551)**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงยุติธรรม.

_____. 2551. **รายงานประจำปี 2550-2551 สำนักงานยุติธรรมจังหวัด**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงยุติธรรม.

สุชา จันท์เอม. 2524. **จิตวิทยาและสังคม**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

_____ และ สุรางค์ จันท์เอม. 2520. **จิตวิทยาพัฒนาการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สุวรัตน์ เลิศงาม. 2553. **ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสมุทรสงคราม**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุทธิพงศ์ แสงมณี. 2524. **ความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของพัฒนากรในท้องถิ่น 3 จังหวัดภาคใต้**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุรพงษ์ ไสยชนะเสถียร. 2533. **การสื่อสารกับสังคม**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรางค์ ไคว์ตระกูล. 2541. **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรีย์ กาญจนวงศ์. 2542. **จิตวิทยาสังคม**. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุวิทย์ มูลคำ. 2547. **กลยุทธ์การสอนคิดวิเคราะห์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษา (สทศ).

เสถียร เขยประทับ. 2525. **การสื่อสารงานนวัตกรรม**. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัศวศิริ ลาปี่. 2553. **ความคิดเห็นของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลาต่อการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Adams, J. R. and N. S. Kirchof. 1984. "The Practice of Matrix Management". In D. I. Cleland (ed.). **Matrix Management Systems Handbook**. New York: Van Nostand Reinhold.

Atkin, C. K. 1973. **Anticipated Communication and Mass Media Information Seeking.**
New York: Free Press.

Best, J. W. 1977. **Research in Education.** 3rd ed. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Cohen, J. 1988. "Multiple Regression and Correlation Analysis". In J. Cohen (ed.).
Statistical Power Analysis for The Behavioral sciences. 2nd ed. New Jersey:
Lawrence Erlbaum, 407-465.

Engle, T. L. and L. Shellgrove. 1966. **Psychology: Its Principles and application.**
5th ed. New York: Harcourt Brace and World. Inc.

Fostor, C. R. 1952. **Psychology for Life Adjustment.** Chicago: American Technical
Society.

Friedson *et al.* 1951. **Media exposure** (Online).
<http://thailand.com/html/show.phs?sid=136>, April 21, 2010.

Good, C. V. 1973. **Dictionary of Education.** New York: McGraw-Hill Book Company.

Isaak, A. C. 1981. **Scope and Methods of Political Science : An Introduction to the
Methodology of Political Inquiry.** 3rd ed. Illioni: The Dorsey Press.

Klapper, J. T. 1960. **The Effects of Coomunication.** New York: Free Press.

Kolasa, B. J. 1969. **Introduction to Behavioral Science for Business.** New York:
John Wiley and Son., Inc.

Kolesmik, W. L. 1970. **Education psychology.** New York: McGraw-Hill Book Company.

McCombs, M. E. and L. E. Becker. 1979. **Using mass communication theory.**

Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall.

Oskamp, S. 1977. **Attitudes and Opinions.** Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice -

Hall, Inc. Publisher Measurement.

Rogers, E. M. and F. F. Shoemaker. 1971. **Communication of Innovations: A Cross**

Culture Approach. New York: The Free Press.

Samuel, L. B. 1972. **Discovering Mass Communication.** Illinois: Scott Foresman and

Company Glenview.

Schramm, W. 1973. **Channels and audiences.** Chicago: Ran McNally College.

_____. 1973. **Men, Messages and Media: a look at Human Communication.**

New York: Harper & Row.

Vroom, V. 1970. **Management and Motivation.** New York: McGraw-Hill Book.



ภาคผนวก



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ของสำนักงานยุติธรรม 10 จังหวัดนำร่อง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม โดยคำตอบจะนำไปประมวลผลในภาพรวม จึงไม่สามารถระบุได้ว่าเป็นคำตอบของผู้ใด และผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

(นางอัมพวรรณ จรเด่น)

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำแนะนำในการตอบ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความหรือเติมข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุปัจจุบัน.....ปี.....เดือน

3. ศาสนา

() พุทธ

() คริสต์

() อิสลาม

() อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพสมรส

- () โสด
- () สมรส
- () หย่า
- () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี
- () ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
- () ปริญญาโท
- () ปริญญาเอก
- () อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. สาขาวิชาที่ศึกษา

- () นิติศาสตร์
- () รัฐศาสตร์ / รัฐประศาสนศาสตร์
- () สังคมสงเคราะห์ศาสตร์
- () สังคมศาสตร์ (โปรดระบุ)
- () อื่นๆ (โปรดระบุ)

7. อายุราชการ.....ปี.....เดือน

8. ประสบการณ์การทำงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด.....ปี.....เดือน

9. ประเภทบุคลากร

- () ข้าราชการ
- () พนักงานราชการ
- () พนักงานจ้างเหมาบริการ
- () อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ

คำแนะนำในการตอบ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตามความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

ประเด็นคำถาม	ใช่	ไม่ใช่
1. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีจุดมุ่งหมาย เพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ		
2. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) กำหนดให้องค์กรประเมินการดำเนินงานขององค์กรด้วยตนเอง (Self - Assessment)		
3. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีทั้งหมด 7 หมวด ได้แก่ (1) การนำองค์กร (2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (6) การจัดการกระบวนการ (7) ผลลัพธ์การดำเนินการ		
4. การตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self - Assessment) ทำให้ผู้บริหารทราบว่าส่วนราชการของตนมีความบกพร่องในเรื่องใด		
5. ภายหลังการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต้องปรับปรุงการดำเนินงาน		
6. การนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาปรับใช้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546		
7. เกณฑ์ PMQA เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการของส่วนราชการ		
8. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG) เป็นการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายสำคัญ 7 ประการ		
9. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป้าหมายสูงสุด คือ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน		
10. ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ต้องดำเนินการโดยถือ "สังคมและชุมชน" เป็นศูนย์กลางในการบริการจากรัฐ		
11. การบริหารภาครัฐแนวใหม่ตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักความสำนึกรับผิดชอบ		
12. การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) คือ การปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่เดียวกัน โดยส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จสิ้นในขั้นตอน หรือในจุดให้บริการเดียว		

ประเด็นคำถาม	ใช่	ไม่ใช่
13. การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) ให้อำนาจบุคลากรตัดสินใจสั่งการได้ด้วยตนเอง		
14. การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) ลดภาระค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน		
15. การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) เพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้บริการเข้าไปติดต่อใช้บริการได้สะดวก		

ตอนที่ 3 การได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

คำแนะนำในการตอบ โปรดวงกลมล้อมรอบตัวเลขตามความเป็นจริงในการรับข้อมูลข่าวสารของท่าน

1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร จำนวน ครั้ง/สัปดาห์
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร ความรู้เรื่องการบริหารจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) จากสื่อต่อไปนี้ในระดับใด

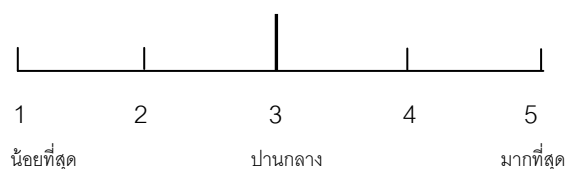
วิทยุ



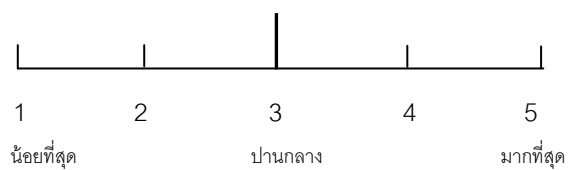
โทรทัศน์



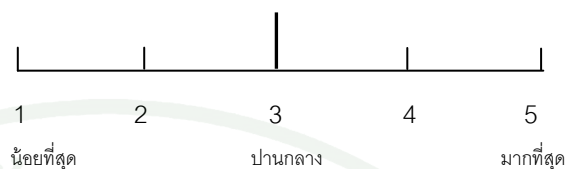
หนังสือพิมพ์



วารสาร



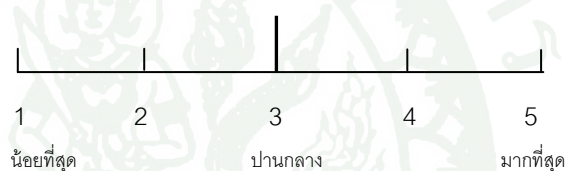
แผ่นพับประชาสัมพันธ์



หนังสือแจ้งเวียนของกระทรวงยุติธรรม



อินเตอร์เน็ต



ข้าราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม



3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) ในเรื่องใด

ข้อความ	ระดับความถี่				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความไม่ต่อเนื่องในการบริหารงานของ “คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.)”					
2. ไม่มีนโยบายสำคัญ หรือหากมีนโยบายก็ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง					
3. การบริหารงานในรูปแบบของ “คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (กยจ.)” ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการประชาชน					
4. การบริหารงานแบบรวมศูนย์ โดยสั่งการจากส่วนกลาง					
5. การดำเนินงานขาดความต่อเนื่องเพราะมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรอยู่เสมอ					
6. งานส่วนใหญ่รับผิดชอบโดยกลุ่มบุคลากรจ้างเหมาทำให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดไม่สามารถสนับสนุนให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานยุติธรรมตามเป้าหมาย และไม่สามารถช่วยให้ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานยุติธรรมได้มากพอ					
7. ลักษณะงานทำหน้าที่เพียงผู้ส่งเรื่องที่ประชาชนขอรับบริการไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง					
8. ขาดการวางแผนของหน่วยงานและการวางแผนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
9. การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกยังไม่มีระบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน					
10. ไม่ระบุสถานที่ตั้งสำนักงาน ทำให้การติดต่อประสานงานของฝ่ายต่างๆ เกิดความสับสน					
11. งบประมาณจัดสรรจากส่วนกลาง ทำให้ไม่ตรงกับความต้องการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด					

ข้อความ	ระดับความถี่				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. การดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ยังยึดติดกับการปฏิบัติงานตามขั้นตอน					
13. ขาดการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร					
14. ขาดความผูกพันและภาคีต่อองค์กร					
15. ยังไม่มีที่ตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นของตนเอง					
16. ขาดการประสานงานขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานท้องถิ่น					
17. ไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ					
18. ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นเพียงระเบียบภายในของกระทรวงยุติธรรม ยังไม่มีระเบียบรองรับตามกฎหมายอย่างชัดเจน					
19. ไม่มียานพาหนะในการปฏิบัติงาน					
20. ไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลด้านงานยุติธรรมระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในระดับจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					

ตอนที่ 4 ความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่ คำแนะนำในการตอบ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคาดหวังของท่านเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

ท่านคาดหวังเกี่ยวกับการบริหารจัดการ สยจ. ระบบใหม่เพียงใด

ข้อความ	ระดับความคาดหวัง				
	คาดหวังมากที่สุด	คาดหวังมาก	คาดหวังปานกลาง	คาดหวังน้อย	คาดหวังน้อยที่สุด
1. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
2. โอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนเหมาะสมยิ่งขึ้น					
3. ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน					
4. ช่วยลดขั้นตอนและปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว					
5. งานในปัจจุบันได้รับการยอมรับ และได้ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงยุติธรรม					
6. งานในปัจจุบันประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย					
7. งานทำสำเร็จ เสร็จสิ้นภายในขั้นตอนเดียว					
8. มีกำลังคนเพียงพอในการปฏิบัติงาน					
7. มีกฎหมายรองรับและให้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
10. มีงบประมาณของหน่วยงาน โดยตรงไม่ต้องใช้การเบิกจ่ายแทนกัน					
10. มีอาคารสถานที่/สำนักงาน เป็นของตนเองเป็นเอกเทศ					
11. มีการนำภาคประชาชน หน่วยงานระดับท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ภายหลังการจัดตั้งสำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด

คำแนะนำในการตอบ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	
ด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่					
1. หน่วยงานของท่านมีการจัดสายงานการบังคับบัญชาชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน					
2. หน่วยงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
3. หน่วยงานของท่านมีการแบ่งงานหรือมอบหมายอำนาจหน้าที่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับอย่างถูกต้อง					
4. หน่วยงานของท่านทำหน้าที่ประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ไม่มีหน่วยงานในจังหวัด					
5. หน่วยงานของท่านปฏิบัติงานสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงยุติธรรม					
6. หน่วยงานของท่านปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลของกระทรวงยุติธรรม					
7. หน่วยงานของท่านปฏิบัติงานด้านกองทุนยุติธรรม ประสานงานด้านคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน					
8. หน่วยงานของท่านมีระบบประสานงานใกล้เคียงข้อพิพาท					
9. หน่วยงานของท่านมีกลไกประสานความร่วมมือด้านกระบวนการยุติธรรมร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
10. หน่วยงานของท่านพัฒนาส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน อาสาสมัครยุติธรรมชุมชน และอาสาสมัคร สังกัดกระทรวง ยุติธรรมในเขตจังหวัด					
ด้านการบริหารงาน ระบบกลไกสนับสนุน การบริหาร					
11. หน่วยงานของท่านบริหารงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามเป้าหมายนโยบาย ยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติการของกระทรวงยุติธรรม					
12. หน่วยงานของท่านบูรณาการการทำงานร่วมกัน ของส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรมใน จังหวัด					
13. หน่วยงานของท่านบริหารงานอย่างเป็น เอกภาพ และทำหน้าที่เป็นผู้แทนกระทรวง ยุติธรรมในระดับจังหวัด					
14. หน่วยงานของท่านสร้างโอกาสและส่งเสริม ความร่วมมือระหว่างส่วนราชการ กับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน ภาคประชาชนในจังหวัด					
15. หน่วยงานของท่านยึดหลักการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี					
16. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี ของบุคลากร สยจ.					
ด้านระเบียบ กฎหมาย					
17. หน่วยงานของท่านวางระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ สำหรับการบริหารจัดการตาม (ร่าง) ระเบียบกระทรวงยุติธรรมว่าด้วยการบริหาร ราชการกระทรวงยุติธรรมในระดับจังหวัด พ.ศ. ...					
18. หน่วยงานของท่านมีกฎ ระเบียบที่เอื้อต่อการ ปฏิบัติงานตามการบริหารงานระบบใหม่ของ สยจ.					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
19. หน่วยงานของท่านปรับเปลี่ยนชื่อ “สำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด” เป็น “สำนักงานอำนวยการ ความยุติธรรมจังหวัด”					
20. หน่วยงานของท่านสามารถอำนวยความสะดวก ยุติธรรมให้แก่ประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึงและเป็นธรรม					
21. หน่วยงานของท่านปฏิบัติงานอำนวยความสะดวก และประสานงานระหว่างส่วนราชการสังกัด กระทรวงยุติธรรมในจังหวัด และหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง					
22. หน่วยงานของท่านสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่าง เบ็ดเสร็จในจุดเดียว					
ด้านบุคลากร					
23. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรู้ทางด้าน วิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
24. บุคลากรในหน่วยงานของท่านสามารถแก้ไข ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างลุล่วงไปด้วยดี					
25. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีมนุษยสัมพันธ์ และสามารถติดต่อสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงานอื่น หรือประชาชนได้เป็นอย่างดี					
26. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามารถ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความ รับผิดชอบ					
27. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามารถ ในการวิเคราะห์ โดยใช้ตัวเลขระเบียบวิธีวิจัย					
28. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความสามารถ ทางภาษาต่างประเทศที่เป็นสากล เช่น ภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่นๆ					

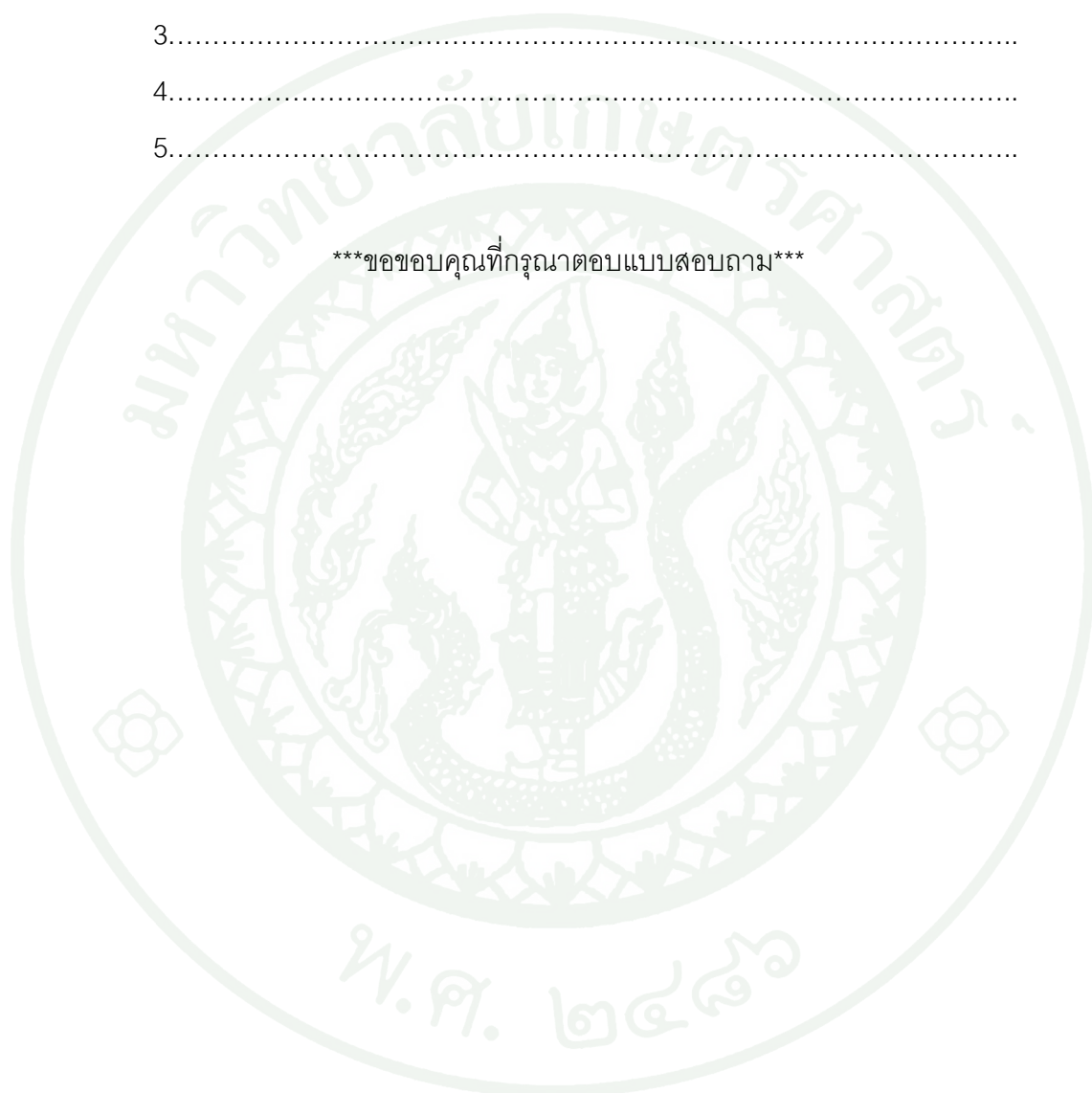
ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และมาตรการจูงใจ					
29. การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อน ตำแหน่งในหน่วยงานของท่าน ตั้งอยู่บนหลัก ความสามารถ					
30. เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับปัจจุบัน มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่ง และผลงานของท่าน					
31. การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการด้านต่างๆ มีความ สะดวก รวดเร็ว					
32. การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน ทำให้ท่าน รู้สึกมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน และ สามารถยึดเป็นหลักได้					
33. การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีโอกาส ก้าวหน้าในงานเท่าเทียมกับหน่วยงานอื่นใน สังกัดกระทรวงยุติธรรม					

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

สำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่) มีอะไรบ้าง

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม





ในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบก่อนที่จะทำการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยการวิเคราะห์เป็นรายข้อ เพื่อพิจารณาว่าจะสามารถยอมรับข้อความแต่ละข้อได้หรือไม่

จากผลการทดสอบแบบสอบถามปรากฏผล ดังต่อไปนี้

1. การหาค่าความเชื่อมั่นความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ

จากการทดสอบหาความเชื่อมั่นแบบสอบถามเรื่องความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้วิธีการของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson Method) KR-20 ได้ผล ดังนี้

สูตร KR-20

$$r_{KR-20} = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{s^2} \right]$$

เมื่อ r_{KR-20} แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

K แทน จำนวนข้อสอบ

p แทน สัดส่วนของผู้ทำถูกหารด้วยจำนวนคนสอบทั้งหมด

q แทน สัดส่วนของผู้ทำผิดในข้อหนึ่งๆ หรือ $1-p$

s^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบทดสอบ

โดย
$$s^2 = \frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N^2}$$

วิธีทำ
$$\sum pq = 3.19 \quad \sum x = 410 \quad \sum x^2 = 6,108 \quad \bar{x} = 13.67$$

$$s^2 = \frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N^2}$$

$$s^2 = \frac{(30 \times 2,596) - (258)^2}{30 \times 30} = 12.57$$

การคำนวณค่าความเชื่อมั่นด้วยสูตร KR-20

$$\begin{aligned} r_{KR-20} &= \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum pq}{s^2} \right] \\ &= \left[\frac{15}{15-1} \right] \left[1 - \frac{3.30}{12.57} \right] \\ r_{KR-20} &= 0.790 \end{aligned}$$

2. การหาค่าความเชื่อมั่นการได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

จากการทดสอบแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของแบบสอบถามดังกล่าว ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตารางผนวกที่ 1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามมาตรวัดการได้รับข้อมูล
ข่าวสารการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (ระบบใหม่)

No.	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
1	60.18	81.95	0.38	0.87
2	60.23	80.31	0.51	0.86
3	60.26	82.34	0.38	0.87
4	59.81	86.80	0.04	0.88
5	59.78	79.51	0.45	0.86
6	59.73	79.64	0.46	0.86
7	59.89	80.35	0.49	0.86
8	60.05	77.33	0.70	0.85
9	60.01	79.00	0.57	0.86
10	60.41	81.49	0.35	0.87
11	59.88	80.89	0.43	0.86
12	59.74	81.84	0.42	0.86
13	59.83	78.44	0.53	0.86
14	60.01	77.66	0.54	0.86
15	59.96	77.95	0.44	0.86
16	59.69	78.41	0.56	0.86
17	59.92	77.60	0.64	0.86
18	59.61	78.52	0.45	0.86
19	60.47	80.18	0.43	0.86
20	60.05	78.08	0.53	0.86

$\alpha = 0.87$

3. การหาค่าความเชื่อมั่นของคาคหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่

จากการทดสอบแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของแบบสอบถามดังกล่าวปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตารางผนวกที่ 2 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของแบบสอบถามมาตรวัดความคาดหวังที่มีต่อการบริหารจัดการในสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ระบบใหม่

No.	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
1	42.61	74.02	0.65	0.94
2	42.68	73.98	0.66	0.94
3	42.76	75.47	0.72	0.94
4	42.73	75.86	0.73	0.94
5	42.69	74.46	0.77	0.93
6	42.62	74.13	0.83	0.93
7	42.81	73.96	0.77	0.93
8	42.76	72.46	0.77	0.93
9	42.75	71.64	0.67	0.94
10	42.60	72.39	0.75	0.93
11	42.51	72.59	0.75	0.93
12	42.50	74.16	0.77	0.93

$\alpha = 0.94$

4. การหาค่าความเชื่อมั่นความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

จากการทดสอบแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของแบบสอบถามดังกล่าวปรากฏผล ดังต่อไปนี้

ตารางผนวกที่ 3 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามมาตรวัดความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการระบบใหม่ภายหลังการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

No.	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
1	113.93	406.70	0.67	0.96
2	113.84	403.68	0.75	0.96
3	113.96	406.30	0.63	0.96
4	113.85	406.64	0.71	0.96
5	113.60	405.33	0.71	0.96
6	113.64	403.11	0.72	0.96
7	113.50	406.44	0.65	0.96
8	113.57	402.78	0.72	0.96
9	113.58	402.91	0.76	0.96
10	113.67	402.55	0.77	0.96
11	113.66	405.39	0.69	0.96
12	113.66	405.09	0.75	0.96
13	113.66	405.61	0.71	0.96
14	113.58	405.19	0.74	0.96
15	113.54	401.44	0.75	0.96
16	113.65	402.41	0.75	0.96
17	113.92	411.30	0.61	0.96
18	113.94	409.17	0.63	0.96
19	114.66	417.49	0.25	0.97
20	113.73	405.48	0.63	0.96
21	113.67	405.24	0.70	0.96
22	113.84	404.49	0.71	0.96
23	113.91	403.43	0.70	0.96
24	113.78	404.38	0.73	0.96
25	113.56	401.84	0.76	0.96
26	113.77	401.20	0.81	0.96
27	114.04	408.57	0.66	0.96
28	114.24	409.24	0.56	0.96
29	114.14	403.78	0.63	0.96

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

No.	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
30	114.24	402.83	0.57	0.96
31	114.27	402.85	0.57	0.96
32	114.28	404.89	0.56	0.96
33	114.18	403.28	0.59	0.96

$\alpha = 0.87$

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ -นามสกุล	นางอัมพวรรณ จรเด่น
วัน เดือน ปี ที่เกิด	18 กันยายน 2518
สถานที่เกิด	จังหวัดนครสวรรค์
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเกษตร) มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม