

โมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น Excellence Model in Delivering Justice of Court of First Instance

สิริมงคล กองธนสุวรรณ¹, ปักดี โพธิ์สิงห์², ยุพาพร ยูภาศ³
Sirimongkol Kongthanasuwan¹, Pakdee Phosing², Yupaporn Yupas³
ทำวิจัยเมื่อ พ.ศ. 2562
Email : sirimongkol4778@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้นไทยเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล 2) เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการพัฒนางานองค์ประกอบและตัวบ่งชี้โมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้นที่เหมาะสมกับบริบทของไทย เป็นการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพโดยค้นคว้าวิจัยเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการพัฒนางานองค์ประกอบและตัวบ่งชี้โมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น

ผลการวิจัยพบว่า 1. องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศที่เหมาะสมในการอำนวยความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้นของไทยและสอดคล้องกับมาตรฐานสากลมีองค์ประกอบ 4 มิติ 80 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) มิติปัจจัยนำเข้าการอำนวยความยุติธรรม 2) มิติกระบวนการจัดการ 3) มิติผลผลิตภาพของการอำนวย

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

¹ Doctor of Public Administration Students, Program in Public Administration, Faculty of Political Science and Public Administration, Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand.

^{2,3} คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

^{2,3} Faculty of Political Science and Public Administration, Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand.

*ได้รับบทความ: 5 กุมภาพันธ์ 2563; แก้ไขบทความ: 9 พฤษภาคม 2563; ตอรับการตีพิมพ์: 12 พฤษภาคม 2563

ความยุติธรรม 4) มิติผลกระทบของการอำนวยความยุติธรรม 2. กรอบแนวคิดการวิจัยเน้นแนวคิดหลักเป็นปัจจัยนำเข้า 4 ด้านคือ 1) มาตรฐานสากลด้านการอำนวยความยุติธรรมของสมัชชานานาชาติเพื่อความเป็นเลิศทางศาล 2) องค์การตุลาการในอนาคต 3) กรอบการดำเนินงานสากลเพื่อความเป็นเลิศทางการศาลและ 4) การบริหารจัดการคดีเพื่อความเป็นเลิศทางศาลในยุคปัจจุบันสำหรับกระบวนการเน้นหลักการบริหารจัดการ กระบวนพิจารณาคดี ความเป็นอิสระและจริยธรรมของตุลาการ ส่วนผลิตภาพเน้นหลักประหยัดและเข้าถึงได้ ความเชื่อมั่น ค่านิยมทางการศาล และการป้องกันการทุจริต และผลกระทบเน้นความต้องการและจำเป็นในการให้บริการทางศาล อาคารสถานที่ บุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ค่าธรรมเนียมศาลและความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาลผลการวิจัยครั้งนี้ควรใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณหาความสัมพันธ์เชิงสถิติเพื่อสร้างโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น มีการทดลองใช้ในศาลยุติธรรมชั้นต้นที่เป็นพื้นที่ต้นแบบและประเมินยืนยันโมเดลแล้วพัฒนาต่อยอดให้สามารถนำไปใช้กับศาลยุติธรรมชั้นต้นทั่วประเทศต่อไป

คำสำคัญ : 1. โมเดลความเป็นเลิศ 2. การอำนวยความยุติธรรม 3. องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ 4. ศาลยุติธรรม

ABSTRACT

The objectives of the research article were 1) to synthesize the components and indicators for the excellence in providing the justice of Courts of First Instance under the Supreme Court, and 2) to establish the conceptual framework for developing an appropriate model of the components and indicators based on the context of Thailand. The qualitative research was employed for the study through literature reviews and interviewing experts. The content analysis was used for data analysis and the data quality was assessed through triangulation method. The research results were as follows.

The research results were as follows : 1. The components and indicators for the excellence in delivering justice of the court of first instance under the Supreme Court were consistent with the international standards consisting of four dimensions with eighty indicators. 1) The input factors for providing the justice. 2) The management process. 3) The image of justice providers. 4) The impacts of justice provision. 2. The conceptual framework of the research focused on four major input factors. 1) The international standards for providing the excellent justice of courts, 2) organizations of

judiciary in the future, 3) framework of courts for the excellence, 4) the current management of cases of courts for the excellence. The management process of courts focused on the principles of considering cases, independence and ethnics of judiciary. The image of judiciary focused on saving and accessibility, confidence, values of courts and corruption prevention. The impacts emphasized needs for the services of courts, location and rooms, service personnel, process of the services, materials, equipment and technology, fee of the services, trust and confidence in the services of courts. The research results should be employed for the framework of quantitative research based on the statistical relations for establishing an excellent model of the courts of first instance. The model should be implemented in the target court of first instance and the model should be evaluated to confirm and further development for practical application of all courts of first instance throughout Thailand.

Keywords : 1. Excellence Model 2. Delivering Justice 3. Components and Indicators 4. Court of First Instance

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ผลจากการที่สังคมโลกมุ่งเน้นพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวคิดทุนนิยมกระแสหลัก ทำให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม ระบบนิเวศน์ทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลายจนขาดความสมดุล ส่งผลให้สังคมโลกเกิดปรากฏการณ์โลกแห่งความย้อนแย้ง (The Age of Paradox) โลกแห่งความสุดโต่ง (The Age of Extremity) โลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างเฉียบพลัน (The Age of Disruption) (Knowledge, 2018) นับเป็นความท้าทายสำหรับนักบริหารจัดการในทุกภาคส่วนของประชาคมโลก จำเป็นต้องแสดงบทบาทนำเพื่อปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลงด้วยเหตุนี้องค์การสหประชาชาติได้กำหนดวาระการพัฒนาภายหลัง พ.ศ. 2558 (post-2015 development agenda) เป็นนโยบายสำคัญให้สังคมโลกทุกภาคส่วนร่วมมือกันกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาแบบสมดุลไปสู่เป้าหมาย “การพัฒนาที่ยั่งยืน” (Sustainable Development Goals–SDGs) โดยมีเป้าหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมประการหนึ่งคือการสนับสนุนสังคมที่สงบสุขและครอบคลุมสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืน จัดให้มีการเข้าถึงความยุติธรรมสำหรับทุกคนเพื่อลดปัญหาความเหลื่อมล้ำและสร้างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมให้เป็นสถาบันที่มีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบและมีความครอบคลุมในทุกระดับสอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนอันเป็น

หลักการสากลที่ทั่วโลกต่างให้การยอมรับว่าจะนำโลกสู่สันติภาพและความเจริญก้าวหน้าแห่งมวลมนุษยชาติ(The United Nations in Thailand, 2018 : Online)

สถานการณ์ด้านกระบวนการยุติธรรมสำหรับประเทศไทยจากสรุปผลการดำเนินงานสิทธิมนุษยชนที่สำคัญระหว่างปี พ.ศ. 2557-2561 (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, 2561 : 30-33) ยังปรากฏเป็นประเด็นท้าทายที่สำคัญคือปัญหาความเหลื่อมล้ำปัญหาประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมและปัญหาจริยธรรมของบุคลากรด้านกระบวนการยุติธรรมในมิติธรรมาภิบาลหรือหลักนิติธรรมทั้งยังปรากฏข้อเท็จจริงความไม่พร้อมของกระบวนการการยุติธรรมในหลายด้าน อาทิ 1) การบังคับใช้กฎหมายขาดประสิทธิภาพและผู้ถูกบังคับใช้กฎหมายบางส่วนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและขั้นตอนกระบวนการยุติธรรมอย่างเพียงพอ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎีกา, 2560 : 142; 2) การกำหนดนโยบายแนวทางหรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อการบริหารงานยุติธรรมส่วนใหญ่ไม่ได้ตั้งอยู่บนพื้นฐานขององค์ความรู้และหลักฐานเชิงประจักษ์ (Knowledge-based and evidence-based justice system) (สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม, 2558 : ข) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 จึงกำหนดนโยบายการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรมเป็นหนึ่งใน 11 ด้านของการปฏิรูปมีเป้าหมายให้บรรลุภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่มีประสิทธิภาพเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและความไม่เป็นธรรมในสังคม เสริมสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมให้มุ่งอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชนโดยสะดวกและรวดเร็วให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า

จากสภาพปัญหาและเป้าหมายที่มุ่งก้าวข้ามปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องมีการศึกษาเพื่อหาคำตอบและตัวบ่งชี้ที่คมชัดตรงประเด็นมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม อันเป็นปัจจัยนำเข้า (input) ที่สำคัญก่อนที่จะผ่านกระบวนการวิจัย และได้ผลลัพธ์เป็นองค์ความรู้ใหม่ (new knowledge) ในส่วนของศาลยุติธรรมชั้นต้นซึ่งเป็นด่านหน้าในการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชนโดยตรงสมควรมีงานวิจัยที่ทันสมัยสอดคล้องกับบริบททางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เอื้อต่อการเข้าถึงบริการของศาลส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น ตลอดจนการบรรลุเป้าหมายความเป็นเลิศด้านตุลาการตามมาตรฐานสากลที่ผ่านมายังไม่ปรากฏงานวิจัยที่ศึกษาถึงองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ในการวัดคุณภาพการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเชิงเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบ เช่น งานวิจัยเรื่อง A Transparent and Accountable Judiciary to Deliver Justice for All. ผลการวิจัยพบว่า การทุจริตกำลังขัดขวางการส่งมอบความยุติธรรมทั่วโลก ศาลเป็นบริการสาธารณะที่มีการทุจริตมากที่สุดรองจากตำรวจ ประสบการณ์จากอัฟกานิสถาน บอสเนียและเฮอร์เซโกวีนา โคลัมเบีย อินโดนีเซีย เคนยา โคโซโว เนปาล ไนจีเรีย ปารากวัย ฟิลิปปินส์ และโซมาเลีย พบว่าการเปิดระบบตุลาการให้โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้จะส่งเสริมความซื่อสัตย์และ

เพิ่มความเชื่อมั่นของสาธารณชนโดยไม่ขัดขวางความเป็นอิสระของตุลาการ(United Nations Development Programme by Sofie Arjon Schütte, Paavani Reddy และ Liviana Zorzi, 2016 : 8) เห็นได้ว่างานวิจัยดังกล่าวเสนอแนะให้วิจัยหาคำประกอบและตัวบ่งชี้ในการวัดคุณภาพการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนให้เป็นระบบตุลาการที่โปร่งใสตรวจสอบได้เป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาของสาธารณชน

ด้วยเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลชั้นต้นเชิงเปรียบเทียบตามทฤษฎีระบบว่ามีความต้องการจำเป็นและความพร้อมเพียงใดที่จะพัฒนาโครงสร้างองค์กร บุคลากรสายอาชีพตุลาการ และระบบบริหารจัดการคดีในศาลชั้นต้นให้เชื่อมโยงตามบริบททางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมมุ่งสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากลตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชนให้สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย คุ่มค่า ขจัดปัญหาความเหลื่อมล้ำ และมีความรับผิดชอบครอบคลุมก้าวข้ามปัญหาในทุกมิติอย่างไร้รอยต่อสอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชนมุ่งสู่สังคมสันติสุขตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนนี้ เพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในระยะต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมตามมาตรฐานสากลเปรียบเทียบกับของไทย

2.2 เพื่อสร้างกรอบแนวคิดโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้นที่เหมาะสมกับบริบทของไทย

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

3.1 ได้องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมตามมาตรฐานสากลเปรียบเทียบกับของไทยนำไปสร้างกรอบแนวคิดโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้นที่เหมาะสมกับบริบทของไทยเพื่อวิจัยหาต้นแบบ(Prototype) ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น และสามารถนำต้นแบบที่ได้จากการวิจัยไปใช้พัฒนาระบบงานศาลยุติธรรมชั้นต้นให้มีระบบบริหารจัดการที่เป็นเลิศ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก รวดเร็ว และประหยัดทั้งช่วยเสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการลงทุนเป็นโอกาสในการร่วมมือกันกับต่างประเทศในเวทีระดับภูมิภาคและระดับโลก สร้างสังคมสมดุลเกิดสันติสุขสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

3.2 ได้กรอบแนวคิดโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้นที่เหมาะสมกับบริบทของไทย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสังเคราะห์องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้นผู้วิจัยศึกษาจาก 2 ส่วน คือ 1) การศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ ตำรา วรรณกรรม งานวิจัย วารสาร เอกสารวิชาการ หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ กฎหมาย นโยบาย และรายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น และ 2) การศึกษาค้นคว้าจากตัวบุคคล โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิง ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องชาลยุติธรรมด้านการบริหารเป็นที่ประจักษ์ทั้งในองค์กรฝ่ายตุลาการ ฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิจากศาลยุติธรรมต้องเคยดำรงตำแหน่งผู้บริหารศาลยุติธรรมในระดับผู้กำหนดนโยบายศาลยุติธรรม หรือดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่าอธิบดีผู้พิพากษา โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจงจำนวน 21 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยค้นคว้าวิจัยเอกสารจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสื่อสิ่งพิมพ์ออนไลน์ที่เกี่ยวข้องรวมถึง ระเบียบ กฎหมาย นโยบาย และรายงานผลการปฏิบัติงานแล้วนำมากำหนดประเด็นสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ คือ 1) ท่านเห็นด้วยกับกรอบการดำเนินงานสากลเพื่อความเป็นเลิศทางการศาล (The International Framework for Court Excellence : IFCE) ท้ายแบบสัมภาษณ์นี้หรือไม่ อย่างไร 2) ท่านคิดว่าแนวทางการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในศาลยุติธรรมชั้นต้นของไทยควรเป็นไปตามกรอบการดำเนินงานสากลเพื่อความเป็นเลิศทางการศาลตามข้อ 1 หรือไม่ อย่างไร 3) องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลชั้นต้นของไทยตามที่ผู้วิจัยนำเสนอท้ายแบบสัมภาษณ์มีความเป็นไปได้เพียงใด และควรแก้ไขเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร และ 4) ท่านเห็นว่าโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลชั้นต้นของไทยที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตมีประเด็นสำคัญใดบ้างที่ควรต้องเน้นดำเนินการ

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเอกสารใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสังเคราะห์พรรณนาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) ด้วยการเรียบเรียงและจำแนกข้อมูลอย่างเป็นระบบ แล้วนำมาตีความหมาย เชื่อมโยงความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่างๆ ที่รวบรวมได้ เพื่อจะได้ศึกษาประเด็นต่างๆ แบบเชิงลึกตรงประเด็นและวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมโยงความสัมพันธ์เชิงทฤษฎี และเพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นมีความถูกต้องและตรงกับความเป็นจริงหรือไม่ในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากการวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยมีการตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Methodological Triangulation) ของ Denizen (สุภางค์ จันทวานิช, 2554 : 129-130) เป็นการแสวงหาความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกัน ทั้งการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล

(Data Triangulation) คือ แหล่งข้อมูลเอกสารที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ใช้การรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันที่มาจากแหล่งต่างกันวิธีตรวจสอบคือการสอบแหล่งที่มาของข้อมูลทั้งด้านเวลาสถานที่และบุคคล เพื่อดูว่าถ้าแหล่งข้อมูลเปลี่ยนไปข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) เพื่อพิสูจน์ว่าถ้าผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิมจะส่งผลให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด และการตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) คือพิสูจน์ว่าผู้วิจัยแต่ละคนจะได้ข้อมูลต่างกันอย่างไครโดยใช้ข้อมูลจากผู้วิจัยหลายคนที่วิจัยเรื่องเดียวกันมาตรวจสอบว่าได้ข้อมูลผลการวิจัยตรงกันหรือไม่ จากนั้นจัดระบบข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ และกลั่นกรองข้อมูลเพื่อค้นหาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ซึ่งสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆจากแนวคิดทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เคยมีมาก่อนแล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาเปรียบเทียบกับโมเดลที่สร้างไว้ตามทฤษฎีว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร

6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานสากลเปรียบเทียบกับของไทย พบว่าผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับผลศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้นที่ผู้วิจัยนำเสนอว่ามีความเป็นไปได้ โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วได้องค์ประกอบ 4 มิติ 80 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

6.1.1 มิติปัจจัยนำเข้าการอำนวยความสะดวก แบ่งได้ 4 ด้าน คือ 1)ภาวะผู้นำทางการบริหาร 10 ตัวบ่งชี้ โดยให้ตัวบ่งชี้ด้านทรัพยากรบุคคลเป็นอันดับแรกว่า ต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล บริหารงานเชิงกลยุทธ์ได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพเน้นการมีคุณธรรม จริยธรรมที่เหมาะสม รักษาภาพลักษณ์และคุณธรรมอันดีงามของศาลยุติธรรมไว้อย่างมั่นคงและสามารถเป็นต้นแบบที่ดีมีความรู้ ความสามารถ มีศิลปะในการชี้แนะ จูงใจ และสั่งการ หรือบริหารงานได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์การ ต้องเร่งพัฒนาระบบกลั่นกรองสมรรถนะทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริงในการคัดเลือกผู้บริหารศาลการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารศาลควรยึดความรู้ความสามารถ และความเหมาะสมเป็นเกณฑ์จัดระบบค่าตอบแทนตำแหน่งวิชาชีพสายคดี และตำแหน่งทางการบริหารอย่างเสมอภาคจัดตั้งและพัฒนาหน่วยเชี่ยวชาญเฉพาะคดีสำคัญหรือคลังสมองเฉพาะคดี(Special Guru) ที่เป็นนโยบายสำคัญของรัฐ นอกเหนือจากคดีชำนาญพิเศษ เช่น หน่วยงานเชี่ยวชาญคดีทุจริต คดียาเสพติด คดีเลือกตั้ง คดีสิ่งแวดล้อม 2)นโยบายและการวางแผน 7 ตัวบ่งชี้ โดยให้ตัวบ่งชี้ด้านนโยบายและแผนกลยุทธ์สู่การบริการที่เป็นเลิศของศาลเป็นลำดับต่อมาว่า ศาลต้องรักษามาตรฐานของการบังคับใช้กฎหมาย ผู้พิพากษา เจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการทางศาลและผู้มีส่วนได้เสียควรมีส่วนร่วมในการพัฒนานโยบาย

แนวทางและการวางแผนการปรับปรุงกระจายอำนาจการตัดสินใจทางการบริหารให้กับสำนักอธิบดี ผู้พิพากษาภาคด้านการบริหารบุคคล การบริหารงบประมาณ และการกลั่นกรองคดีสำคัญ จัดระบบ ข้อมูลสารสนเทศและวิชาการที่มีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการกำหนดนโยบายและวางแผนกลยุทธ์ ของศาลพัฒนาระบบงานบริหารบุคคลโดยกำหนดมาตรฐานตำแหน่งผู้พิพากษาศาลยุติธรรมขั้นต้นใน ภูมิภาคให้มีความอาวุโสสูงเป็นมาตรฐานเดียวกันกับศาลชั้นต้นในกรุงเทพมหานครโดยให้เลื่อนขั้นตาม ระยะเวลา และสมรรถนะความเชี่ยวชาญโดยไม่มีดีกรอบตำแหน่งในแต่ละชั้นศาลพัฒนาระบบส่งเสริม ความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ(Career Path) ของผู้พิพากษารายตำแหน่งตามสมรรถนะ (เชี่ยวชาญ) และความถนัด (ชอบ) และมีแผนการพัฒนาบุคลากรของศาลที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากร 3) ทรรศนะการบริหาร 6 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่า ศาลจะบรรลุสู่การให้บริการอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่เป็น เลิศได้ต้องมีความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคลเครื่องมือเทคโนโลยี และงบประมาณบุคลากรศาลต้องเป็น ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เคารพในคุณค่าทางวิชาชีพ และสามารถปฏิบัติภารกิจอำนวยความสะดวกยุติธรรม ได้ดีที่สุดมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรในเชิงรุกเพื่อประสิทธิภาพ ในการใช้ทรัพยากร อย่างคุ้มค่าพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลในการวินิจฉัยคดีของศาล พัฒนาสมรรถนะความเป็นมืออาชีพให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมา สนับสนุนการบริการสู่ความเป็นเลิศเพื่อให้เกิดการอำนวยความสะดวกอย่างสมบูรณ์ (D-Court) เช่น ระบบติดตามสำนวนคดีทางเว็บไซต์ (Tracking System) เป็นต้น 4) มาตรฐานความประพฤติของตุลา การ 4 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่า ตัวชี้วัดความเป็นเลิศของศาลที่สำคัญประการหนึ่งคือศาลต้องพัฒนาระบบ มาตรฐานจริยธรรมของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้พิพากษาต้องดำรงตนอย่างเหมาะสมโดยยึดมั่นใน หลักค่านิยมพื้นฐานความยุติธรรมอย่างเคร่งครัด ได้แก่ หลักความเสมอภาคความเป็นธรรม ความเป็นกลาง ความเป็นอิสระในการวินิจฉัย ความสามารถ ความซื่อสัตย์ความโปร่งใส ความเข้าถึงได้ ความรวดเร็ว ทันกาลและความแน่นอนเชื่อถือได้ผู้พิพากษาไม่ควรใช้เสรีภาพในการแสดงออกหรือการชุมนุม ที่อาจกระทบต่อการผดุงไว้ซึ่งความยุติธรรมความเป็นกลางและความเป็นอิสระของตุลาการ

6.1.2 มิติกระบวนการจัดการ (Management Process) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ 1)การบริหาร จัดการในชั้นศาล 3 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่า ต้องเร่งจัดระบบปรับเปลี่ยนสายงานของผู้พิพากษาตาม สมรรถนะ(Switch) ระหว่างสายงานคดีกับสายงานบริหารและจัดโครงสร้างของศาลชั้นต้นให้ประชาชน เข้าถึงบริการของศาลได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นเช่น การจัดตั้งศาลแขวงครอบคลุมทุกอำเภอ ปรับปรุง โครงสร้างศาลจังหวัดขนาดกลางและขนาดใหญ่เพื่อยกระดับให้สอดคล้องกับหลักความเชี่ยวชาญด้าน วิชาชีพโดย แบ่งเป็นแผนกต่างๆ เช่น แผนกคดีแพ่ง แผนกคดีอาญา แผนกคดีสิ่งแวดล้อม และแผนกคดี ทุจริต 2) กระบวนการพิจารณาคดี 6 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่า ศาลต้องรักษามาตรฐานในการวินิจฉัยคดีอย่าง เคร่งครัด เป็นธรรม และเชื่อถือได้เช่น การมีคู่มือและแนวทางประกอบการใช้ดุลพินิจในการตัดสินคดี แต่ละประเภทให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและการมีแบบแผน(Platform) ในการใช้ดุลพินิจเพื่อให้การ

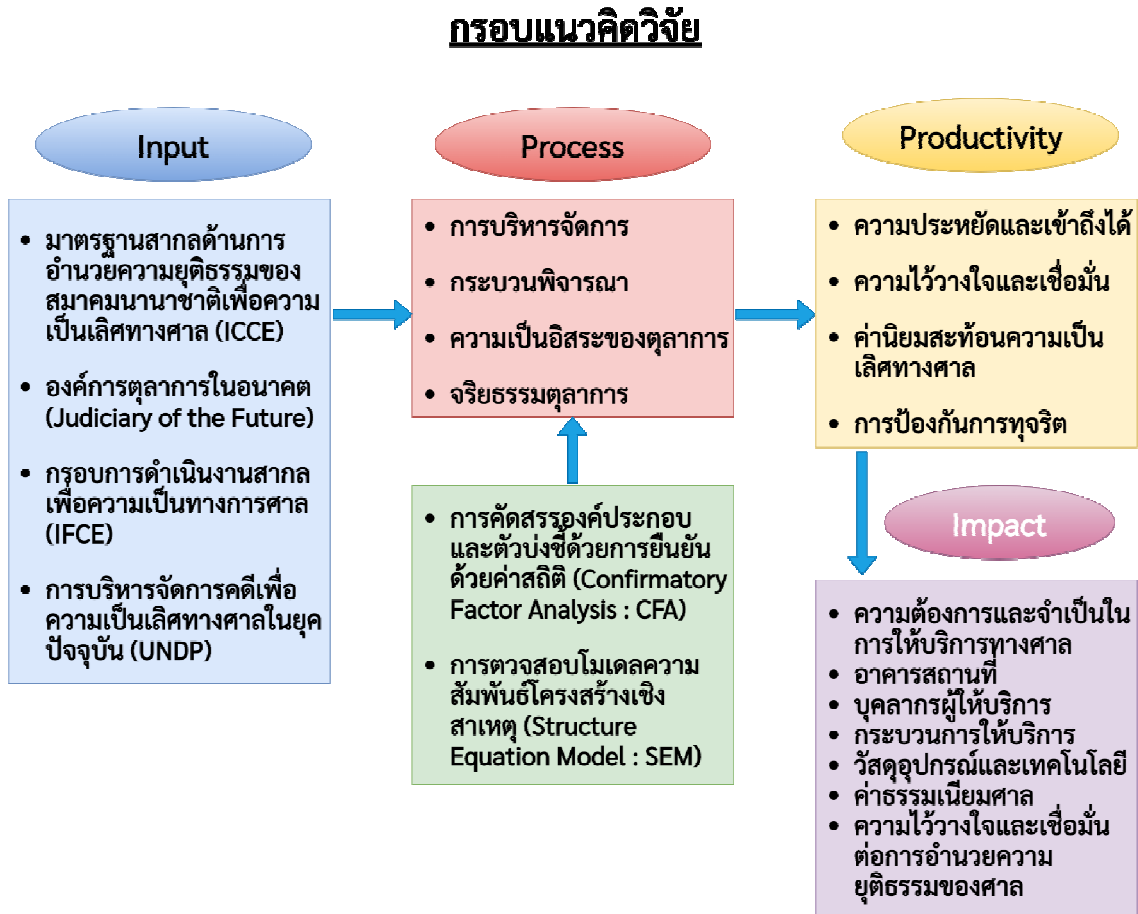
อำนวยความสะดวกเป็นมาตรฐานเดียวและศาลต้องพัฒนาระบบสนับสนุนงานตุลาการโดยใช้
นวัตกรรมและเทคโนโลยี(D-Court) เพื่อให้ระบบบริหารจัดการคดีมีประสิทธิภาพรวมถึงการใช้
เทคโนโลยีที่ทันสมัยสนับสนุนการพิจารณาตัดสินคดี มีระบบบันทึกภาพ และเสียงในห้องพิจารณาคดี
3)ความเป็นอิสระของตุลาการ 5 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่า ตุลาการต้องทำหน้าที่พิจารณาพิพากษาอรรถ
คดีให้อยู่ภายใต้หลักความเป็นอิสระทั้งในเนื้อหาและในทางส่วนตัวตามหลักนิติธรรมการพิจารณาชี้ขาด
ตัดสินคดีต้องปราศจากอิทธิพลของผู้พิพากษาอื่น/ฝ่ายบริหาร/ฝ่ายนิติบัญญัติ/ภาคธุรกิจ/สื่อมวลชน
หรือพลเมืองกระบวนการพิจารณาคดีต้องกระทำโดยเปิดเผยต่อสาธารณชนและดำเนินการอย่างเป็น
กลาง เป็นธรรมและเคารพต่อสิทธิของคู่ความบุคคลสามารถแสดงความคิดเห็นในเชิงวิชาการอย่างเป็น
กลางและสร้างสรรค์ต่อคำพิพากษาเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมและการพัฒนาหลักกฎหมาย
4)ระบบจริยธรรมของตุลาการ 6 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่า ศาลมีระบบการประเมินจริยธรรมของผู้พิพากษา
ตามมาตรฐานสากล มีระบบการประเมินจริยธรรมของผู้พิพากษาแบบ 360 องศา หรือใช้มุมมองการ
พิจารณา ในหลากหลายมิติจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกศาลอย่างโปร่งใสสามารถ
ตรวจสอบได้สามารถนำผลการประเมินจริยธรรมของผู้พิพากษามาใช้ประกอบการพิจารณา
ความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพผู้พิพากษามีความมั่นคงในตำแหน่งค่าตอบแทนและให้การคุ้มกันที่
เหมาะสมแก่ผู้พิพากษาระบบการถอดถอนหรือลงโทษผู้พิพากษามีความโปร่งใส เป็นธรรมและ
ตรวจสอบได้

6.1.3 มิติผลิตภาพของการอำนวยความสะดวกยุติธรรม (Justice Administration Productivity)
แบ่งเป็น 4 ด้าน 1)ความประหยัดและสามารถเข้าถึงได้ 5 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าศาลต้องมีนโยบายหรือ
แนวทางการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการของศาลทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ต้องใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม
ส่งเสริมการดำเนินคดีของศาลที่สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วมีระบบให้ข้อมูลเพื่อช่วยเหลือผู้ต้องคดีที่
ไม่มีนายความหรือตัวแทนปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการ
ให้บริการและการเข้าถึงบริการของศาลแก่สาธารณชนอย่างสม่ำเสมอ 2)ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น
8 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่า สถาบันศาลจะดำรงสถานะเป็นที่พึ่งสุดท้ายของประชาชนได้ ต้องมีบทบาทและ
ผลงานที่ได้รับความไว้วางใจจากสาธารณชนสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีนโยบายเกี่ยวกับเรื่อง
ร้องเรียน การจัดการเรื่องร้องเรียน และระบบตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระโปร่งใสที่สามารถตรวจสอบ
และเชื่อถือได้ มีระบบสร้างการรับรู้ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการอำนวยความสะดวกทั้ง
งานบริการด้านธุรการและการวินิจฉัยคดีของศาลทุกชั้นตอนให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ
ทำงานตามเวลาและมาตรฐานการบริการทุกด้าน พัฒนามาตรการเกี่ยวกับการเข้าถึงความยุติธรรมหรือ
บริการทางศาลตามสิทธิของพลเมืองทุกคนอย่างเปิดเผยสนับสนุนให้สื่อเข้าถึงข้อมูลและรายงาน
กระบวนการพิจารณาของศาลสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศาลเพื่อนำข้อมูลไปแก้ปัญหาตาม
ข้อเสนอแนะที่เหมาะสม 3) ค่านิยมสะท้อนความเป็นเลิศทางการศาล 3 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่า ตัวชี้วัดความ

เป็นเลิศของศาลที่สำคัญประการหนึ่งคือศาลต้องพัฒนาระบบมาตรฐานจริยธรรมของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้พิพากษาต้องดำรงตนอย่างเหมาะสมโดยยึดมั่นในหลักค่านิยมพื้นฐานความยุติธรรมอย่างเคร่งครัด ต้องดำรงไว้ความซื่อสัตย์สุจริตความโปร่งใส ความแน่นอนเชื่อถือได้ความเป็นอิสระในการวินิจฉัยคดีความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความเป็นกลาง และความสามารถในการสร้างความยุติธรรมที่เข้าถึงได้รวดเร็วทันกาล 4) มาตรการป้องกันการทุจริต 5 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่า ศาลต้องเสริมสร้างความมั่นใจของประชาชนที่มีต่อจริยธรรม แนวปฏิบัติ และกระบวนการวินิจฉัยคดีของศาลมีการเผยแพร่เหตุผลในคำพิพากษาหรือคำสั่ง รายการพิจารณาคดี นโยบายและรายงานประจำปีของศาลอย่างทันทั่วทั้งที่สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ มีระบบบริหารจัดการและระบบทะเบียนคดีที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อลดโอกาสการทุจริต มีการจัดสรรงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างเปิดเผยและเป็นธรรมโดยระบบการหมุนเวียนสุมหรือเป็นไปตามสมรรถนะของบุคลากร

6.1.4 มิติผลกระทบของการอำนวยความสะดวกยุติธรรม(Justice Administration Impact) แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) คู่ความในคดี 4 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าความเป็นเลิศของศาลคือความพึงพอใจของคู่ความหรือผู้ใช้บริการ(Court User Satisfaction) ว่าได้รับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทุกขั้นตอนตามมาตรฐานสากลโดยเฉพาะความสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว อย่างเสมอภาคเป็นธรรมลดความเหลื่อมล้ำค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี(Cost Per Case) มีความเหมาะสม 2) บุคลากรฝ่ายตุลาการ 3 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าบุคลากรศาลต้องมีทัศนคติที่ยึดประโยชน์ส่วนรวมและความเป็นธรรมของสังคม (Social Justice) มีความเป็นอิสระ เป็นกลาง มีคุณภาพทางอำนาจและเกาะเกี่ยวยึดโยงกับประชาชน มีความเป็นมืออาชีพ การมีแผนพัฒนาตนเอง และความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของบุคลากร เป็นบุคลากรศาลที่มีความกระตือรือร้น(Court Employee Engagement) 3) มาตรฐานของศาล 5 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าผลการพิจารณาคดีมีความถูกต้องทันสมัยสมบูรณ์ยุติธรรม(Court File Integrity) การกำหนดวันพิจารณาคดี(Trial Date Certainty) และระยะเวลาแล้วเสร็จ(On-Time Case Processing) เป็นไปตามปฏิทินการดำเนินการมีระบบการยื่นและส่งคำคู่ความหรือคำสั่งศาลและเอกสารอื่นโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์(e-Payment) อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง อัตราคดีที่แล้วเสร็จ(Case Clearance Rate) ในระยะเวลาที่เหมาะสม อัตราส่วนคดีค้างล่าช้า(Case Backlog) ลดลงอย่างต่อเนื่องค่าธรรมเนียมศาลไม่สูงเกินไปสามารถเข้าถึงได้(Access Fees)

6.2 ผลการสร้างกรอบแนวคิดโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้นที่เหมาะสมกับบริบทของไทยเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณแล้วประเมินยืนยันความเป็นไปได้ต่อไป พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ากรอบแนวคิดโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้นมีความเหมาะสมกับบริบทของไทยมากที่สุด ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น

7. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานสากลเชิงเปรียบเทียบกับของไทยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 และได้องค์ประกอบใน 4 มิติ 80 ตัวบ่งชี้ โดยมีการประเมินยืนยันความเป็นไปได้โดยผู้ทรงคุณวุฒิแล้วครั้งนี้ เป็นการสังเคราะห์และคัดสรรองค์ประกอบและตัวบ่งชี้จากปัจจัยนำเข้าเกี่ยวกับมาตรฐานสากลด้านการอำนวยความสะดวกของสมาคมนานาชาติเพื่อความเป็นเลิศทางการศาล แนวคิดองค์การตุลาการในอนาคต กรอบการดำเนินงานสากลเพื่อความเป็นเลิศทางการศาลและหลักการบริหารจัดการคดีเพื่อความเป็นเลิศในยุคปัจจุบัน จึงมีความสอดคล้องกับหลักการสากลดังกล่าวทั้งในเป้าหมายของการดำเนินการ เนื้อหาสาระขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศ และสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาให้เกิดความสมดุลอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ เพราะเป็นเป้าหมายที่จะนำไปสู่ความสันติสุขในการอยู่ร่วมกันของมวลมนุษยชาติ ตัวอย่างเช่นสิงคโปร์ที่นำ IFCE มาประยุกต์ใช้จนประสบความสำเร็จในการ

บริหารจัดการคดีในศาลชั้นต้นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นสังคมที่ศรัทธาและความเชื่อมั่นในการอำนวยความยุติธรรมของศาล อันเป็นปัจจัยพื้นฐานนำไปสู่การพัฒนาด้านเศรษฐกิจสังคมที่มั่นคง ยั่งยืนก้าวหน้าสุดในอาเซียนและเป็นอันดับต้นๆ ของโลก

นอกจากนี้หากพิจารณาถึงองค์ประกอบและตัวบ่งชี้เกี่ยวกับความเป็นอิสระและจริยธรรมของตุลาการที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ยังพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ United Nations Development Programme by Sofie Arjon Schütte, Paavani Reddy และ Liviana Zorzi (2016 : 8) เรื่อง A Transparent and Accountable Judiciary to Deliver Justice for All ซึ่งเน้นระบบตุลาการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายการบริการแบบออนไลน์ช่วยลดขนาดของระบบราชการและบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อความเชื่อมั่นของสาธารณชนโดยไม่ขัดขวางความเป็นอิสระของตุลาการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ UNDP, Michelsen (U4) และ UNODC (AP-INTACT) (2019 : 5) เรื่องการประเมินความท้าทายและผลลัพธ์ของการแทรกแซงการพัฒนาขีดความสามารถในพื้นที่ของความซื่อสัตย์ในการพิจารณาคดีผลการศึกษาพบว่ายังมีข้อจำกัดของความพยายามในการปฏิรูประบบตุลาการที่มีอยู่และที่เรียกร้องมากขึ้นและยังพบว่าความซื่อสัตย์ ความเป็นอิสระ และความเป็นกลางของกระบวนการยุติธรรมเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับการเข้าถึงอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพเพื่อความยุติธรรมและเพื่อปกป้องสิทธิมนุษยชนอย่างไรก็ตาม การเลือกปฏิบัติและการทุจริตมักจะทำลายประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งคนจนและคนชายขอบจากโอกาสที่เท่าเทียมและการปกป้องสิทธิของพวกเขา จำเป็นต้องเร่งพัฒนานวัตกรรมเพื่อปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม

ส่วนการสร้างกรอบแนวคิดโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้นที่เหมาะสมกับบริบทของไทยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 ที่ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุแล้วพบว่ามีความเหมาะสมกับบริบทของไทยมากที่สุดนั้น เนื่องจากมีการยึดโยงกับกรอบแนวคิดความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากลที่มีงานวิจัยระดับนานาชาติเกี่ยวกับความเป็นเลิศการศาลสนับสนุนหลายเรื่องดังที่กล่าวอ้างไว้แล้วข้างต้น

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 ควรนำกรอบการดำเนินงานสากลเพื่อความเป็นเลิศทางการศาล(The International Framework for Court Excellence : IFCE)ที่ครอบคลุมถึงขอบเขต 3 ส่วน ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศ หลักค่านิยมทางการศาล และระบบประเมินผลความเป็นเลิศ มาเป็นตัวช่วยพื้นฐานในการขับเคลื่อนความเป็นเลิศของศาลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานอำนวยความยุติธรรมของศาลชั้นต้นให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพสูงสุดตามมาตรฐานสากล

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

8.2.1 ควรพัฒนาตนเองด้วยองค์ความรู้ที่ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและตระหนักในบทบาทการอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานสากลเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาและสันติสุขที่ยั่งยืนร่วมกันของสังคมโลก

8.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

8.3.1 ควรนำกรอบแนวคิดที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ไปวิจัยเชิงปริมาณหาความสัมพันธ์เชิงสถิติเพื่อสร้างโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น มีการทดลองใช้ในศาลยุติธรรมชั้นต้นที่เป็นพื้นที่ต้นแบบ(Sand box) และประเมินยืนยันโมเดลแล้วพัฒนาต่อยอดให้สามารถนำไปใช้กับศาลยุติธรรมชั้นต้นทั่วประเทศต่อไป

9. เอกสารอ้างอิง

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม. (2561). **แผนปฏิบัติการ (Action Plan) ขับเคลื่อนวาระแห่งชาติ “สิทธิมนุษยชนร่วมขับเคลื่อน Thailand 4.0 เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน” ของทุกภาคส่วน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561–2562**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท นวัตกรรม เอชเอ็น (สำนักงานใหญ่).

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. (2561). **สรุปผลการดำเนินงานสิทธิมนุษยชนที่สำคัญของประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2557-2561**. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2562. จาก <http://www.rlpd.go.th/rlpdnew/images/rlpd>

สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม. (2558). **แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ พ.ศ. 2558-2561**. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2562. จาก <http://phitsanulok.moj.go.th/wp-content/pdf/model%20scheme.pdf>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับสิบสอง พ.ศ. 2560-2564**. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2562. จาก <http://www.royalthaipolice.go.th/downloads/plan12.pdf>

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2560). **รายงานสถิติคดีของศาลที่วราชอาณาจักร ประจำปี พ.ศ. 2550 2559 และ 2560**. สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2562. จาก <https://www.coj.go.th/home/index.html>

สุภางค์ จันทวานิช. (2554). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 19. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Knowledge. (2018). **5 กระแสเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตผู้คน**. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2562. จาก <https://storylog.co/story/5ab>

The United Nations in Thailand. (2018). **Sustainable Development Goals–SDGs**. Retrieved 3 January 2019. From <https://www.un.or.th/globalgoals/th/the-goals>

UNDP Indonesia. (2019). The Judicial Integrity Champions Second Network Meeting 25-26 March 2019 JAKARTA, INDONESIA “THE PATH TOWARDS JUDICIAL EXCELLENCE”. Retrieved 3 January 2019. From <http://www.courtexcellence.com/ICCE/Judicial Integrity>

UNDP Indonesia. (2019). **The Judicial Integrity Champions Second Network Meeting 25-26 March 2019 JAKARTA, INDONESIA “THE PATH TOWARDS JUDICIAL EXCELLENCE”**. Retrieved 3 January 2019. จาก <http://www.courtexcellence.com/ICCE/ Judicial Integrity>

United Nations Development Programme by Sofie Arjon Schütte, Paavani Reddy and Liviana Zorzi. (2016). **A Transparent and Accountable Judiciary to Deliver Justice for All**. Retrieved 20 January 2019. From <https://www.u4.no/publications/a-transparent-and-accountable-judiciary-to-deliver-justice-for-all.pdf>

10. คำขอบคุณ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลือ สนับสนุน และให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมย์ไธสง รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาษ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ กิตติโกศลอัมพร รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ และคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์อย่างดีแก่ผู้วิจัย กราบขอบพระคุณบิดามารดา ครูอาจารย์ และผู้มีอุปการะคุณทุกท่านที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา