

การบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและ pronom ข้อพิพาทของสำนักงานศาลเยาวชน และครอบครัว ภาค 1

Administration of Conciliation and Compromise of the Office of The Juvenile and Family Court, Region I

ภัทรพร สันตชาดาพร และ ประณต นันทิยะกุล

Pattaraporn Santathadaporn and Pranot Nantiyakul

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

บทความนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยด้านสมรรถนะในการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและ pronom ข้อพิพาทของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 (2) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและ pronom ข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 และ (3) เสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและ pronom ข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของส่วนงานที่สนับสนุนงานผู้พิพากษาสมทบ (ส่วนไกล่เกลี่ยและ pronom ข้อพิพาท) ของศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 จำนวน 363 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและทำกรวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระหว่าง 5-10 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กรเกี่ยวกับการบริหารจัดการการไกล่เกลี่ยและ pronom ข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

คำสำคัญ: การไกล่เกลี่ย, ข้อพิพาท, ศาลเยาวชนและครอบครัว

Abstract

This study aims to: (1) explore competency factors influencing the “Lay Judge Affairs Unit” of The Office of the Juvenile and Family Court, Region I mediation and conciliation processes. (2) explore administrative factors influencing the Lay Judge Affairs Unit of The Office of The Juvenile and Family Court, Region I mediation and conciliation processes. (3) make recommendations on the Lay Judge Affairs Unit of the Office of the Juvenile and Family Court, Region I mediation and conciliation processes. The survey was conducted with a sample of 363 respondents who are the members of the Lay Judge Affairs Unit of The Office of the Juvenile and Family Court, Region I. The methods used for collecting and analyzing data and statistics include percentage, mean and standard deviations. The study found that the majority of respondents were men aged between 25-30 years old, who had undergraduate degrees, had worked from between 5 and 10 years, and earned between 15,000 and 25,000 baht per

month. The respondents gave high marks on all the competency factors influencing the Lay Judge Affairs Unit of The Office of the Juvenile and Family Court, Region I mediation and conciliation processes. The equipment was top-ranked, followed by management, personnel and finance.

Keywords: administration of conciliation, compromise, The Juvenile and Family Court



บทนำ

ปัจจุบันสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวภาค 1 มีวิสัยทัศน์และเป้าหมายหลักเพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมายของภาครัฐที่ตั้งไว้ คือ เป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการประชาชนซึ่งจะบรรลุได้โดยมีการบริหารองค์การที่ดี มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีบุคลากรที่มีทักษะสูง และมีการบริหารการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพปัญหาที่พบส่วนใหญ่คือ การปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการให้บริการแก่ประชาชน การให้คำแนะนำปรึกษา และบริการอื่น ๆ เป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ต้องรอดอยู่นานในการรับบริการ การให้คำปรึกษา มิได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้เกิดปัญหาความสับสน กดีล่าช้า ด้านวัสดุ อุปกรณ์มีความไม่เพียงพอและทันสมัยต่อการสืบค้นคดี ทำให้ประชาชนมารอการรับเรื่องเป็นเวลานาน และมีเทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัยต่อการให้บริการ การบริหารจัดการเรื่องขั้นตอนการดำเนินคดีต่าง ๆ ใช้ระยะเวลานานทำให้เกิดค้างในศาลเป็นจำนวนมาก บุคลากรควร้มีความชำนาญในการให้คำปรึกษาคดีต่าง ๆ สามารถอธิบายถึงขั้นตอนต่างๆ ใน การพิจารณาคดีแต่ละคดี การติดต่อกับศาลนั้น บางครั้งบุคลากรที่ผู้ให้บริการมีจำนวนจำกัด และไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนที่ต้องการอย่างเร่งด่วน ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนนั้นลดน้อยลง เนื่องจากปัญหาจากเอกสารที่ใช้ประกอบมีมาก บางครั้งอ่านเข้าใจยาก สถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป แต่การดำเนินงานยังคงยึดติดกับกฎระเบียบ และแนวปฏิบัติเดิมอยู่ จึงไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นปัญหาด้านการบริหารจัดการการไก่ล่ำเกลี่ยและประเมินข้อพิพากษาของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 จึงเป็นปัญหาหลักที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขโดยเร่งด่วน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ที่มาติดต่อราชการ โดยการ

วิจัยครั้งนี้ได้นำหลักการบริหารจัดการด้านสมรรถนะองค์กร ประกอบด้วย การบริหาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านการจัดการ และการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงานและนำแผนไปใช้ ด้านการตรวจสอบและประเมินผล และด้านการพัฒนาและปรับปรุง เมื่อมีการนำไปใช้จะทำให้เกิดประสิทธิผล ต่อปัจจุบัน แต่ก็ต้อง แต่ต่อประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้น จึงมีความจำเป็นในการศึกษายาบริหารจัดการ ไก่ล่ำเกลี่ยและประเมินข้อพิพากษาของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 เพื่อศึกษาการตอบสนองความคิดเห็นของบุคลากรที่แตกต่างกัน อีกทั้งการบริหารจัดการการไก่ล่ำเกลี่ยและประเมินข้อพิพากษาของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 จะก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานจัดการองค์กร เพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของบุคลากร นี้ จึงมีความสำคัญที่ต้องศึกษาในครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสมรรถนะในการบริหารจัดการการไก่ล่ำเกลี่ยและประเมินข้อพิพากษาของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการการไก่ล่ำเกลี่ยและประเมินข้อพิพากษาของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1

3. เพื่อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการการไก่ล่ำเกลี่ยและประเมินข้อพิพากษาของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

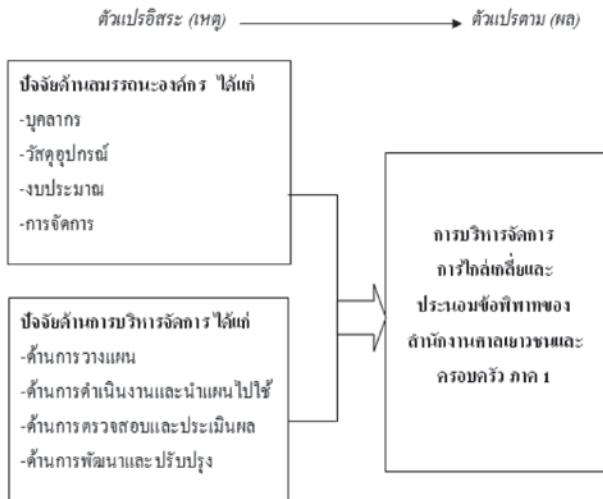
1. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการ การบริหาร (administration) และ การจัดการ (management) มีความหมายแตกต่างกัน เล็กน้อย โดยการบริหารจะสนใจและสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางท่านให้ความเห็นว่า การบริหารใช้ในภาคธุรกิจ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน อย่างไรก็ตาม ในตำราหรือหนังสือส่วนใหญ่ทั้ง 2 คำนี้ มีความหมายไม่แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้ และ เป็นที่ยอมรับ (สรุสวัติ ราชกุลชัย, 2550, หน้า 3)

2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การไก่เล็กปีกยิ่งและประเมินข้อพิพากษา การไก่เล็กปีกยิ่งข้อพิพากษานี้ คือ การยุติหรือระงับข้อพิพากษาด้วยความตกลงยินยอมของ คู่พิพากษาเองโดยมี ผู้ไก่เล็กปีกยิ่งเป็นคนกลางโดยช่วยเหลือ แนะนำและเสนอแนะแนวทางในการยุติข้อพิพากษา

3. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของ ศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษา การบริหาร จัดการการไก่เล็กปีกยิ่งและประเมินข้อพิพากษาของสำนักงาน ศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 ยึดหลักปัจจัยทาง การบริหารหรือปัจจัยพื้นฐานที่ใช้การบริหารอันสำคัญ 4 ประการ คือ บุคลากร, วัสดุอุปกรณ์, งบประมาณ และ การจัดการ หรือเรียกว่า 4M's (สุดารัตน์ คำวิชา, 2552, หน้า 12) และการบริหารจัดการระบบบริการประชาชน ของศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 ในการดำเนินงาน ที่มีคุณภาพหรือคุณภาพ ตามหลักแนวคิดทฤษฎีของ เพทเตอร์สัน (E.G.D. Peterson) ตามหลักการของวัฏจักร เดมิ่ง (Deming Cycle) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ด้านการ วางแผน (planning) ด้านการดำเนินงาน และนำแผนไปใช้ (implementation) ด้านการตรวจสอบและประเมินผล (evaluation) และด้านการพัฒนาและปรับปรุง (development) ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา การบริหารจัดการ การไก่เล็กปีกยิ่งและประเมินข้อพิพากษาของสำนักงาน ศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรของสำนักงานศาลเยาวชนและ ครอบครัว ภาค 1 แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กรแตกต่างกัน

2. บุคลากรของสำนักงานศาลเยาวชนและ ครอบครัว ภาค 1 แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านการบริหารจัดการแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรและลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงานก่อร่องงานที่ สนับสนุนงานผู้พิพากษา สังกัดส่วนไก่เล็กปีกยิ่งและประเมิน ข้อพิพากษา ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวภาค 1 จำนวน 9 ศาล ได้แก่ (1) สำนักงานศาลเยาวชนและ ครอบครัวจังหวัดคุณนพบุรี (2) สำนักงานศาลเยาวชนและ ครอบครัวจังหวัดสมุทรปราการ (3) สำนักงานศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดปทุมธานี (4) สำนักงานศาลเยาวชน และครอบครัวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (5) สำนักงานศาล เยาวชนและครอบครัวจังหวัดสระบุรี (6) สำนักงานศาล เยาวชนและครอบครัวจังหวัดอ่างทอง (7) สำนักงานศาล

เยาวชนและครอบครัวจังหวัดสิงห์บุรี (8) สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดพบรี และ (9) สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดชัยนาท ทั้งหมด 3,895 คน (สำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1, 2557) โดยผู้วิจัยต้องการทดสอบ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทารโ ยามานะ (Taro Yamane, 1967) เพื่อมาใช้ในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรที่เป็นตัวแทนของประชากรจำนวน 363 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน (วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย, 2551, หน้า 32) ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะค่าตอบแทนเป็นแบบปลายปีด จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านสมรรถนะในการบริหารจัดการการประกอบอาชีพและประเมินข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 ประกอบด้วย (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านการจัดการ (3) ด้านงบประมาณ และ (4) ด้านการจัดการ ลักษณะค่าตอบแทนเป็นแบบปลายปีด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ประกอบอาชีพและประเมินข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 ประกอบด้วย (1) ด้านการวางแผน (2) ด้านการนำแผนไปใช้ (3) ด้านการติดตามและประเมินผล และ (4) ด้านการพัฒนาและการปรับปรุง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ประกอบอาชีพและประเมินข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1

การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ค่าสถิติร้อยละ (percentage) เพื่อใช้เปลี่ยนความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (nominal scale) และประเภทเรียงลำดับ (ordinal Scale) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อใช้เปลี่ยนความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการจัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) และประเภทอันตราส่วน (Ratio scale)

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.70 มีอายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.70 มีการศึกษาระดับปฐมฐาน คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.20 และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.90

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสมรรถนะ องค์กรเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การประกอบอาชีพและประเมินข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ด้านการจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และ ด้านบุคลากรและ ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ การประกอบอาชีพและประเมินข้อพิพาท ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.46 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการพัฒนาและการปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ด้านการดำเนินงานและนำแผนไปใช้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ด้านการตรวจสอบและประเมินผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และ ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

การอภิปรายผล

1. ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร ตามความคิดเห็นของบุคลากร ของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการ ด้านบุคลากรและด้านงบประมาณ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมูลบรรณ ตันเรืองศรี (2553, หน้า 84) การวิเคราะห์ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับใดระหว่างพึงพอใจน้อย ปานกลาง และมากที่สุด จากการศึกษาได้ผลสรุปว่าผู้เข้ารับบริการพึงพอใจมากในทุกด้านกล่าวคือ ในด้านสมรรถนะของศาลเยาวชน และครอบครัว ผู้เข้าสู่กระบวนการ พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการจัดการ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์ และในด้านการบริการ ผู้เข้าสู่กระบวนการ พึงพอใจมากเนื่องจากช่วยประ祐ค่าใช้จ่ายทำให้เกิดความเป็นกันเอง สะดวก และรวดเร็ว ผู้ไก่เล็กlyให้คำแนะนำและรับรู้ขั้นตอนเป็นอย่างดีก่อนเริ่มกระบวนการ ให้สิทธิ์ความสามารถเลือกผู้ไก่เล็กlyเอง และศูนย์ไก่เล็กlyข้อพิพาทประจำศาลปาราสันพันธ์ให้ถูกความได้รับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมศักดิ์ กรอบสูงเนิน (2552, หน้า 114) พบว่าปัญหาเกี่ยวกับการจัดองค์การไม่ชัดเจน กระบวนการบริหารงานการเงินยุ่งยากซับซ้อน บุคลากรไม่เข้าใจระเบียบปฏิบัติ งานอาคารสถานที่ไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย สาเหตุที่สำคัญคือ งบประมาณน้อย และบุคลากรขาดความรู้ ขาดประสบการณ์ซึ่งแก้ไขปัญหาโดยการจัดทำงบประมาณเพิ่มเติม การจัดนิเทศงานภายใน และให้บุคลากรได้รับการอบรมสัมมนาศึกษาดูงานและสอดคล้องกับงานวิจัยของประพิน อุ่นตา (2551, หน้า 57) พบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะ คือระดับการศึกษาและอายุราชการ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ และผลการศึกษาด้านการบริหารจัดการปีนรายด้าน พบว่าด้านงบประมาณมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการวางแผน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความโปร่งใสและความซื่อสัตย์ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านของปัจจัยด้านสมรรถนะองค์การ พบว่า

ด้านบุคลากร พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านข้อ พนักงานบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำระบบข้อมูลแต่ละบุคคลด้านความสามารถที่สอดคล้องกับตำแหน่ง เพื่อให้สอดคล้อง

กับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์องค์กรมากที่สุด และรองลงมาคือ การจัดทำแผนพัฒนาความสามารถของบุคลากรในอนาคต ได้แก่ การฝึกอบรมในงานที่ทำ และการให้การศึกษาซึ่งสอดคล้องกับศิริวรรณเสรีรัตน์และคณะ (2550, หน้า 18) ได้อธิบายถึงทฤษฎีการบริหาร (POLC) ไว้ว่า การวางแผน (planning) เป็นสิ่งที่องค์กรต้องการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การวางแผนเป็นสะพานเชื่อมระหว่างเหตุการณ์ปัจจุบันและอนาคต ซึ่งทำได้โดยการให้บรรลุเป้าหมายผลลัพธ์ที่ต้องการ การวางแผนจึงต้องอาศัยการกำหนดกลยุทธ์ที่ประสิทธิภาพแม้ว่าพื้นฐานของการจัดการ โดยทั่วไปเป็นงานของผู้บริหาร การวางแผนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติตามกลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จและการประเมินกลยุทธ์ เพราะว่าการจัดการองค์การ การจัดนิเทศงาน และการบริหารงานคุณปัจจัยนักการวางแผน กระบวนการวางแผนจะต้องประกอบด้วย ผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กร การวางแผนจะช่วยให้องค์กรกำหนดข้อดีจากการสภาพ Sok และทำให้เกิดผลกระทบจากอุปสรรคภายนอกต่ำสุด โดยต้องมองเหตุการณ์ในอดีตและปัจจุบัน เพื่อคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การวางแผนประกอบด้วยการพัฒนาภารกิจ (mission) การคาดคะเนเหตุการณ์ปัจจุบัน เหตุการณ์อนาคตและแนวโน้ม การกำหนดวัตถุประสงค์ และการเลือกกลยุทธ์ที่ใช้ การวางแผนจะช่วยให้ธุรกิจปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงของตลาดและสามารถกำหนดเป้าหมายได้ การบริหารเชิงกลยุทธ์นั้น ต้องการให้องค์กรติดตามในลักษณะเชิงรุก (proactive) มากกว่าที่จะเป็นเชิงรับ (reactive) องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องควบคุมอนาคตขององค์กรมากกว่าที่จะรอรับผลจากอิทธิพลสภาพแวดล้อมภายนอก และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การตัดสินใจ (decision making) ถือเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผน การปรับตัวเป็นสิ่งจำเป็น เพราะว่ามีการเปลี่ยนแปลงของตลาดเศรษฐกิจ และคู่แข่งขันทั่วโลก จุดเริ่มต้นของความสำเร็จที่ดีของธุรกิจ คือ การวางแผนที่เหมาะสม เห็นผลได้จริง มีค่าใช้จ่ายน้อย มีประสิทธิผลและทรงประสิทธิภาพ

ด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านข้อ พนักงานบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำร่องรักษาอุปกรณ์ และเครื่องมือหลักอย่างスマาร์ทโฟน เพื่อให้สามารถใช้งาน

ได้อย่างต่อเนื่องมากที่สุด และรองลงมาคือทรัพยากรที่มีการใช้ประโยชน์น้อยได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎี 4 M's ที่กล่าวว่าการบริหารที่ดีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องคำนึงถึงการประยุกต์ด้วย ซึ่งการประยุกต์นี้มีได้หมายความเพียงแต่การระมัดระวังการใช้จ่ายเท่านั้น ต้องรวมถึงทรัพยากร การบริหารอื่นๆ ทั้งด้านกำลังคนและอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ของจากนี้เวลาก็เป็นปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณา ร่วมด้วยเสมอ เพราะงานที่มีประสิทธิผลดีเลิศ แต่ต้องใช้เวลานานเกินไปไม่สมดุลกันก็ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพในการบริหาร หรือการดำเนินงาน เช่นกัน

ด้านงบประมาณ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาด้านข้อ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนงบประมาณมีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการดำเนินงานและระยะเวลาไว้อย่างชัดเจน มากที่สุดรองลงมาคือการจัดทำงบประมาณมีรายการที่ต้องปฏิบัติจัดทำในแต่ละช่วงเวลา สอดคล้องกับทฤษฎี 4 M's ที่กล่าวว่าการบริหารที่ดีนั้นต้องมีประสิทธิภาพซึ่งหมายถึง มีการจัดการเกี่ยวกับคนเงินและอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ อายุคงทน ไม่เสื่อมคลาย ไม่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง ให้กับผู้รับบริการและครอบคลุมไปทุกกลุ่มชน

ด้านการจัดการ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาด้านข้อ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำแผนการดำเนินงาน ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดมากที่สุด รองลงมาคือ การติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีความเชื่อถือได้ สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550, หน้า 18) ได้อธิบายถึงทฤษฎีการบริหาร (POLC) ไว้ว่าการจัดการองค์กร หมายถึง การพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำและผู้ที่จะทำรายงาน มีตัวอย่างในประวัติศาสตร์ของธุรกิจที่มีการจัดองค์กรที่ดี สามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันและสามารถเอาชนะคู่แข่งขันได้ ธุรกิจที่มีการจัดองค์กรที่ดีสามารถ จูงใจผู้บริหารและพนักงานให้มองเห็นความสำคัญของ

ความสำเร็จขององค์กร การกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน (work specialization) โดยการแบ่งงานประกอบด้วยงานที่กำหนดคือมาเป็นแผนก การจัดแผนกและการรวมงานย่อยตามการพัฒนารายละเอียดของงาน (job description) และคุณสมบัติของงาน (job specification) เครื่องมือเหล่านี้ มีความชัดเจนสำหรับผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งต้องการทราบลักษณะของงาน การกำหนดแผนกในโครงสร้างขององค์กร (organization structure) ขนาดของการควบคุม (span of control) และสายการบังคับบัญชา (chain of command) การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ต้องการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้าง เพราะตำแหน่งใหม่ๆ ที่สร้างขึ้นหรือลดลง หรือรวมกัน โครงสร้างองค์กรจะต้องระบุถึงวิธีการใช้ทรัพยากร และวิธีการซึ่งวัตถุประสงค์มีการกำหนดขึ้น ในธุรกิจ การสนับสนุนทรัพยากรและกำหนดวัตถุประสงค์ ตามสภาพทางภูมิศาสตร์จะแตกต่างจากโครงสร้างด้าน politik ภัย หรือลูกค้า

2. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ตามความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานศាណเยาวชนและครอบครัวภาค 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการ (management) ว่าคือ ชุดของหน้าที่ต่างๆ (a set of functions) ที่กำหนดพิเศษทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเหลือว่างหาดและคุ้นค่า (cost-effective) การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิผล (effective) นั้น หมายถึง การตัดสินใจให้อายุคงทน (right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงเป็นต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิทยา แก้วสันติ (2550, หน้า 66) พบว่า เจ้าหน้าที่ สังกัดอาเภอมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน และด้านการประสานงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านเจ้าหน้าที่สังกัดอาเภอมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การดำเนินงานและ

นำแผนไปใช้ รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาและปรับปรุง และด้านการติดตามตรวจสอบและประเมินผล นอกจากนี้ในแต่ละด้าน มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย อาจคงหาญ และคณฑ์พวฯ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งใน (1) ด้านการให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องสถานที่ตั้ง ของศูนย์ไก่ล่ำเกลี่ยพิพาทประจำศาล ความรวดเร็วในการนัดหมาย และการให้คำชี้แจง (2) ด้านกระบวนการและผลของการไก่ล่ำเกลี่ย โดยเฉพาะการที่ผู้ไก่ล่ำเกลี่ยเปิดโอกาสให้คุณพิพาทได้อธิบายชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม มีการอธิบาย และชี้แจงข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา และผู้ไก่ล่ำเกลี่ย มีการเตรียมความพร้อมก่อนดำเนินการ และ (3) ด้านผู้ประนีประนอม โดยเฉพาะการที่ผู้ไก่ล่ำเกลี่ยมีวุฒิภาวะความเชี่ยวชาญ และคุณลักษณะทั่วไป เช่น เป็นผู้ฟังที่มีประสิทธิภาพ เป็นกลาง มีอารมณ์ขัน เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของเทพไอยชิน นิลาด (2550) พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของบริษัทไทยมาตรฐาน จำกัด ด้านการวางแผน ด้านการจัดการด้านการนำ และการจูงใจ และด้านการควบคุมมีระดับความคิดเห็นปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชรัตน์ หิรัญชาติ (2557, หน้า 97) พบว่าครูมีความพึงพอใจต่อกระบวนการคือ การดำเนินงานและนำแผนไปใช้การติดตามตรวจสอบและประเมินผล ลำดับสุดท้ายคือ การพัฒนาและปรับปรุง และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยา แก้วสันิท (2550, หน้า 66) พบว่าเจ้าหน้าที่สัสดีอ่ำเภอมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การดำเนินงานและนำแผนไปใช้ รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาและปรับปรุงและด้านการติดตามตรวจสอบและประเมินผล นอกจากนี้ในแต่ละด้าน มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อและสอดคล้องกับงานวิจัยของสุจินดา ปันพิพย์ (2551, หน้า 68) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการและบุคลากรเห็นว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และข้าราชการทุกฝ่ายส่วนใหญ่เห็นว่ามีการปฏิบัติเป็นรายตัวอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือด้านการจัดองค์การ การสั่งการ งบประมาณ และข้าราชการทุกฝ่ายส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วน คำนับในจังหวัดน่านโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของกล่าวรรณ ตันเรืองศรี (2553,

หน้า 84) ได้ทำการแจกแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของคุณภาพหรือท่านายความที่เข้าสู่กระบวนการไก่ล่ำเกลี่ย ข้อพิพาทในชั้นศาล พบว่า ในด้านการบริหารจัดการของศาลเยาวชนและครอบครัว ผู้เข้าสู่กระบวนการพึงพอใจมากที่สุด คือการติดตามตรวจสอบประเมินผล รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาและปรับปรุง ด้านการวางแผน และด้านการดำเนินงานและนำแผนไปใช้ เมื่อพิจารณารายด้านของปัจจัยด้านการบริหารจัดการ พบว่า

ด้านการวางแผน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาด้านข้อ พนว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบททวนบทบาท ภารกิจของหน่วยงานที่เป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติและวัดผลได้มากที่สุด รองลงมาคือ มีการจัดทำแผนการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับหลักการของ วัฏจักรเดมิง (Deming Cycle) ที่กล่าวไว้ว่า พื้นฐานของการจัดการ โดยทั่วไปเป็นงานของผู้บริหาร การวางแผนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติตามกลยุทธ์ ให้ประสบความสำเร็จและการประเมินกลยุทธ์ เพราะว่า การจัดการองค์การ การจูงใจ การจัดบุคคลเข้าทำงาน และกิจกรรมควบคุมที่เกี่ยวกับการวางแผน กระบวนการวางแผนจะต้องประกอบด้วย ผู้บริหารและพนักงานภายใต้องค์กร การวางแผนจะช่วยให้องค์กรกำหนดข้อต่อจากโอกาสภายนอกและทำให้เกิดผลกระทบจากอุปสรรคภายนอก ต่ำสุด โดยต้องมองเหตุการณ์ในอดีตและปัจจุบัน เพื่อคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การวางแผน ประกอบด้วย การพัฒนาภารกิจ (mission) การคาดคะเนเหตุการณ์ปัจจุบัน เหตุการณ์อนาคตและแนวโน้ม การกำหนดวัตถุประสงค์ และการเลือกกลยุทธ์ที่ใช้ การวางแผนจะช่วยให้ธุรกิจปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงของตลาดและสามารถกำหนดเป้าหมายได้ การบริหารเชิงกลยุทธ์นี้ ต้องการให้องค์กรติดตามในลักษณะเชิงรุก (proactive) มากกว่าที่จะเป็นเชิงรับ (reactive) องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องควบคุมอนาคตขององค์กรมากกว่าที่จะรอรับผลจากอิทธิพลสภาพแวดล้อมภายนอก และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การตัดสินใจ (decision making) คือเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผน การปรับตัวเป็นสิ่งจำเป็น เพราะว่ามีการเปลี่ยนแปลงของตลาดเศรษฐกิจ และคู่แข่งขันทั่วโลก จุดเริ่มต้นของความสำเร็จที่ดีของธุรกิจ

คือ การวางแผนที่เหมาะสม เห็นผลได้จริง มีดียุ่น มีประสิทธิผลและทรงประสิทธิภาพ

ด้านการดำเนินงานและนำแผนไปใช้ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาด้านข้อ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การพิจารณาและกำหนดกระบวนการปรับปรุงต่างที่สำคัญ ในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานมากที่สุด รองลงมาคือ มีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ ปฏิบัติงาน และกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานเป็นตัวกำหนด การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ของหน่วยงาน สอดคล้องกับสอดคล้องกับหลักการของ วัฏจักรเดมิ่ง (Deming Cycle) ที่กล่าวไว้ว่า

ด้านการตรวจสอบและประเมินผล พบว่า บุคลากร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา ด้านข้อ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมีการประเมิน ประสิทธิภาพของกระบวนการปรับปรุงต่างมากที่สุด รองลงมาคือ ในอดีตที่ผ่านมา มีการคำนวณต้นทุนแต่ละ กระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ สอดคล้องกับหลักการ ของวัฏจักรเดมิ่ง (Deming Cycle) ที่กล่าวไว้ว่า การบริหาร ที่ดีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องคำนึงถึง การประหยัดด้วย ซึ่งการประหยัดนี้มีได้หมายความเพียงแต่ การระมัดระวังการใช้จ่ายเท่านั้น ต้องรวมถึงทรัพยากร การบริหารอื่น ๆ ทั้งด้านกำลังคนและอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ นอกรากนีเวลาก็เป็นปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณา ร่วมด้วยเสมอ เพราะงานที่มีประสิทธิผลดีเลิศ แต่ต้องใช้ เวลานานเกินไป ไม่สมดุลกันก็ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ในการบริหาร หรือการดำเนินงาน เช่นกัน และการประเมิน การปฏิบัติงานอย่างไม่เป็นทางการที่หัวหน้าหน่วยงานได้มีการจัดกระทำขึ้น เพื่อตรวจสอบนั้น การประเมินอย่าง เป็นทางการที่มีการกำหนดระยะเวลาจะต้องกำหนดขึ้น อาจจะเป็น 1 ปีต่อครึ่ง หรือ 2 ครึ่งใน 1 ปี แล้วแต่ลักษณะ ของงานในวิสาหกิจนั้น ในขั้นนี้ จะมีการจัดสร้างรูปแบบ การประเมินการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมของ หน่วยงานนั้น การประเมินที่สำคัญของ MBO คือ การมี บทบาทการตัดสินใจด้วยสถิติปัญญาของหัวหน้า เพราะ การปฏิบัติของทุกคนจะถูกประเมินในรูปแบบของเกณฑ์ มาตรฐาน หรือผลที่คาดหวังเมื่องานเสร็จสิ้น (end – results)

ตามความเห็นชอบและยอมรับร่วมกันระหว่างหัวหน้า และลูกน้อง การนำ MBO มาใช้ในวิสาหกิจต่าง ๆ นั้น ได้นำมาซึ่งความพึงพอใจ การยอมรับตลอดจนความสัมภาก สบายและการลดความเครียดระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง เพื่อการประเมินภายใต้การบริหารงานแบบ MBO นั้น ไม่ได้มุ่งประเมินทุกสิ่งทุกอย่าง ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้อง แต่ประเมินการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐาน ไว้แล้ว และมีเป้าหมายเพื่อตรวจสอบช่วยเหลือและ ปรับปรุงการปฏิบัติงานในอนาคตของลูกน้องให้ดีขึ้น เป็นประการสำคัญ

ด้านการพัฒนาและปรับปรุง พบว่า บุคลากร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา ด้านข้อ พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสาร ผลการประเมินให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทราบและแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินงานมากที่สุด รองลงมาคือ การบทวน หรือปรับปรุงวัตถุประสงค์ การดำเนินงาน แผนและ กระบวนการดำเนินงานตามคำร้องขอของเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ สอดคล้องกับสอดคล้องกับหลักการของ วัฏจักรเดมิ่ง (Deming Cycle) ที่กล่าวไว้ว่า ความก้าวหน้า ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีเพิ่มมากขึ้นเพียงใด ความเข้มข้นของโลกาภิวัตน์ หรือรมแคนก์มากขึ้นตาม ไปด้วย สังคมเป็นสังคม E-Society ที่มีความเปลี่ยนแปลง เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในทุกระบบทองสังคม และมีผลกระทบ ต่องค์กร คือ องค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของ ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น องค์กรจึงมีภารกิจที่ต้องทำ มากขึ้นและซับซ้อนเพิ่มขึ้น ในขณะที่มีบุคลากรจำนวน จำกัด ทรัพยากรและเวลาในการบริหารก็จำกัดตามไปด้วย นอกจากนี้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีความ สัมพันธ์เชื่อมโยงกันหลายมิติ การแก้ไขปัญหาต้องทำ ในลักษณะองค์รวม และเชื่อมโยงกับมิติการบูรณาการ ซึ่งจะทำให้การบริหารองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และนั้นหมายถึง นักบริหารจึงต้องสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ให้เกิดขึ้น ทำให้เกิดพลังในการ ที่จะเอาชนะการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและการกิจ ที่ซับซ้อนนั้นได้ด้วยศักยภาพที่สูงที่สุด เกิดภาพการทำงาน ในลักษณะที่เป็น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. การบริหารจัดการการไก่เล็กและประธานมุมข้อพิพาทของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวภาค 1 มีปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารคือ “คน” ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และส่งเสริมให้มีการเพิ่มขอบข่ายหรือการให้อำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้บุคลากรมีข่าวณ์และกำลังใจในการปฏิบัติงาน และสามารถดึงศักยภาพของตนเองมาใช้ได้อย่างเต็มที่อันจะก่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การบริหารจัดการการไก่เล็กและประธานมุมข้อพิพาทของสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวภาค 1 นั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน จึงจะประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของศาลกลาง ศาลจังหวัด รวมทั้งภาคประชาชน ซึ่งจะทำให้ได้ทราบปัญหาและได้แนวทางแก้ไขปัญหาที่ตรงกับจุดปัญหามากที่สุด

3. การติดตามตรวจสอบและประเมินผลที่มีมาตรฐานเดียวกัน และทีมประเมินที่มีความรู้ความสามารถด้านปัญหาที่พบจากการติดตามตรวจสอบและประเมินผล เพื่อให้ศาลที่นำໄไปสู่การปรับปรุงแก้ไขได้ตรงตามปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละศาล

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำการศึกษาการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนงานบริการประชาชนของหน่วยงานอื่นในสังกัดสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัว กระทรวงยุติธรรม

2. การทำการศึกษาการบริหารจัดการระบบบริการประชาชนของหน่วยงานองค์กรสำนักงานศาลเยาวชนและครอบครัวภาคอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับส่วนพิจารณาคดีเพื่อทราบข้อมูลในภาพรวมขององค์กรศาลจังหวัดหรือระดับภาค และนำมาซึ่มโยงการจัดทำแผนงาน/โครงการแก้ไขปัญหาการพิจารณาคดีในชั้นศาลยุติธรรมต่อไป

3. การทำการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการระบบบริการประชาชนของสำนักงานศาล

เยาวชนและครอบครัวภาคต่าง ๆ เพื่อ改善แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วมของการพัฒนาการบริหารจัดการระบบบริการประชาชน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

4. กระบวนการลงทุนและสนับสนุนการยกระดับกระบวนการไก่เล็กข้อพิพาทที่ในเชิงปริมาณ และคุณภาพให้เพียงพอต่อความต้องการเนื่องจากข้อเท็จจริงปรากฏว่ากระบวนการดังกล่าวคุ้มค่าในการลงทุนเนื่องจากช่วยประหยัดต้นทุนการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชนทั้งในแง่ค่าใช้จ่ายและเวลา และช่วยเบี่ยงเบนคดีจากศาลซึ่งเป็นช่องทางที่มีต้นทุนการดำเนินการสูงกว่ามาก นอกจากนี้ การส่งเสริมการบรรลุเป้าประสงค์ร่วมกันระหว่างคู่พิพาทยังช่วยสร้างความสามัคันที่ให้เกิดขึ้นในสังคม รวมถึงแก้ปัญหาได้ตรงประเด็นและตรงความต้องการของคู่พิพาทดีขึ้น

5. สร้างระบบการบริหารจัดการกระบวนการไก่เล็กข้อพิพาทนอกศาลที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยการจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีการมาตรฐานรวมถึงกำหนด ‘เจ้าภาพ’ รับผิดชอบให้ชัดเจน เนื่องจากในปัจจุบันมีหน่วยงานจำนวนมากที่มีภาระเบี่ยงเกี่ยวกับการไก่เล็กข้อพิพาทเป็นของตนทำให้เกิดภาวะหลâyมาตรฐานและเกิดต้นทุนการดำเนินการที่ซ้ำซ้อน

6. การสนับสนุนให้มีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการสนับสนุนการไก่เล็กข้อพิพาทในระดับชุมชน โดยให้คนในชุมชนมีบทบาทสำคัญและมีแนวทางการดำเนินการที่สอดคล้องกับวิถีชุมชนอย่างแท้จริงตามแนวคิดเรื่องยุติธรรมชุมชน (community Justice)

7. การสนับสนุนให้มีการศึกษาและสร้างแนวทางการไก่เล็กข้อพิพาทในคดีอาญาแผ่นดิน (ยอมความไม่ได้) อย่างเป็นระบบ เพื่อส่งเสริมการหันหน้าเข้าหากันเพื่อฟื้นฟูความสัมพันธ์และความรู้สึกระหว่างคู่ความทั้งนี้ ในทางทฤษฎี แนวทางดังกล่าวถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทัศน์ใหญ่เรื่องกระบวนการยุติธรรมเชิงสามัคันท์ (restorative justice)



References

- Auntha, P. (2008). *Opinion of staff in Nan provincial administrative organization toward the success of organization management*. Master of Public Administration Thesis, Utaradit Rajabhat University. (in Thai)
- Hiranchart, P. (2014). *Teaching development according to cognition theory in primary schools under Bangkok educational area*. Doctor of Philosophy Thesis, North Bangkok University. (in Thai)
- Kaewsanit, W. (2007). *The opinion of recruitment officer to management problem in recruitment department of Kalasin province*. Master of Public Administration Thesis, Mahasarakham Rajabhat University. (in Thai)
- Khamwicha, S. (2009). *Management of public health service of Udon Thani public health office*. Master of Public Administration Thesis, Mahasarakham University. (in Thai)
- Nilad, T. (2007). *Management factors effecting employee satisfaction of Thaimarujune Co., Ltd*. Master of Liberal Arts Thesis, Ayutthaya Rajabhat University. (in Thai)
- Pinthip, S. (2008). *Problem of finance department of Nan sub-district administrative organization*. Master of Public Administration Thesis, Utaradit Rajabhat University. (in Thai)
- Ratchakulchai, S. (2007). *Management*. Bangkok. n.p. (in Thai)
- Sareerat S., et al. (2007). *Business policy and strategic management*. Bangkok: Duengkamol Samai. (in Thai)
- Tanruengsri, K. (2010). *Satisfaction of service recipients from court: A case study of North Bangkok criminal court, civil court and magistrate court*. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)

