



การวัดความเชื่อมั่นต่อระบบงานยุติธรรมและ การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ 2555

The Reliance Upon Justice System Provided by Ministry of Justice in Fiscal Year 2012

ช.ชยินทร์ เพ็ชฌัญโญ

อาจารย์ประจำ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

E-mail : chchayin@hotmail.com

สมศักดิ์ นัคลาจารย์

อาจารย์ประจำ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

E-mail: sompaew@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การวัดความเชื่อมั่นต่อระบบงานยุติธรรมและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ 2555 มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวัดระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม ด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรโดยใช้ข้อมูลจำนวนประชากรจากสถิติการใช้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ณ เดือนกันยายน 2554 ดังนี้คือ กลุ่มที่ 1 จำนวนประชากร 2,135 ราย จากสถิติผู้มายื่นคำร้องทุกข์ ณ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด กลุ่มที่ 2 จำนวนประชากร 95 ราย จากสถิติผลการดำเนินงานกองทุนยุติธรรมสูงสุด กลุ่มที่ 3 จำนวนประชากร 121 ราย จากสถิติการจ่ายเงินของสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา กลุ่มที่ 4 จำนวนประชากร 85 ราย จากสถิติรายงานประจำปี 2554 การให้ความคุ้มครองพยาน กลุ่มที่ 5



จำนวนประชากร 250 ราย จากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ จำนวน 25 กลุ่ม รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,686 ราย และกลุ่มที่ 6 ประชาชนทั่วไป ประชากรทั้งประเทศ จำนวน 64,413,000 ราย ตามสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ของ Taro Yamane คือ 400 ราย โดยการแจกแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความเชื่อมั่นด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม เป็นไปตามหลักนิติธรรม มาตรฐานสากล และพันธกรณีข้อตกลงระหว่างประเทศที่ไทยเข้าร่วม (2) ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม เรียงตามลำดับดังนี้ 1) การปฏิบัติงานล่าช้า 2) การประชาสัมพันธ์บทบาทภารกิจยังไม่ชัดเจนครอบคลุมและทั่วถึง 3) ระบบอุปถัมภ์ การเลือกปฏิบัติระหว่างคนจนกับคนรวย และ 4) เจ้าหน้าที่ทุจริต ไม่มีความยุติธรรม

คำสำคัญ : ความเชื่อมั่น , ระบบงานยุติธรรม , การอำนวยความสะดวกยุติธรรม , หลักนิติธรรม

Abstrac

The research title was “the reliance upon justice system provided by ministry of justice in scal year 2012” to be dealt with determining the condence level of the equity of the Ministry of justice and any existing legal problems adversely affecting the condence of Thai people to the Ministry of Justice. The research is also to provide what are satisfactory level of Thai people to Thai justice system as well as the equity of the Ministry of Justice. Therefore, this would be very important to redesign and develop the justice system process and the roles of the Ministry of Justice in order to promptly promote and strengthen Thai people’s condence to the justice system and the equity of the Ministry of justice.

The research results found that individual factors : the reliance upon Thai justice system provided by Ministry of Justice has been satisfyingly recognized and such system has also effectively been in line with international guidance as well as obligation which Thailand has consented to be bound because, in regard to the study, the reliance can be tangibly indicated as a percentage range between 60 to 69 percent for ten governmental organs studied in the research. Nevertheless, in order to more effectively develop and improve those organs’ reliance, this research aims to propose that those should strongly concentrate on



what people are to be provided in terms of justice service. The organs shall not strictly comply with any existing laws or regulations only, but such organs' practice shall also be relevant to general framework e.g. good governance and the rule of law principle. Furthermore, specific framework e.g. the international human right rule or the proof investigation process must be effectively applied in operation and the justice can be guaranteed and can serve Thai people through the legislation process which is relevant to international obligations.

Keyword : Certitude , Justice System , Serving Justice , Rules of law

ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันระบบงานยุติธรรมและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม ถือว่ามีความสำคัญต่อประชาชนเป็นอันมาก ที่ต้องการจะได้รับความคุ้มครองอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ซึ่งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “ การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

แต่ระบบงานยุติธรรมและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรมยังมีความล่าช้าและประชาชนยังไม่ได้รับความเป็นธรรมเท่าที่ควร ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมทั้งสิ้น 10 หน่วยงาน เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนว่ามีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรมในระดับใด รวมถึงเป็นการค้นหาปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม ซึ่งจะเป็นฐานข้อมูลสำคัญในการกำหนดแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรมต่อไป



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อวัดระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของกระทรวงยุติธรรม
- 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของกระทรวงยุติธรรม

ขอบเขตของการวิจัย

จัดเก็บข้อมูลจากประชาชนที่ใช้บริการกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

- 1) ผู้รับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวก ณ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด 77 จังหวัด
- 2) ผู้รับบริการจากกองทุนยุติธรรม ณ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (กองพิทักษ์สิทธิและเสรีภาพ)
- 3) ผู้เสียหาย/เหยื่อในคดีอาญาที่มาขอค่าเสียหาย ค่าชดเชย ณ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหาย จำเลยในคดีอาญา)
- 4) พยานที่มาขอรับความคุ้มครองและที่อยู่ในความคุ้มครองตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ.2546 แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้คือ
 - กลุ่มที่ 1 ผู้รับบริการจากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สำนักงานคุ้มครองพยาน)
 - กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการจากกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประกอบด้วยผู้เสียหาย ผู้ต้องหา ผู้มีส่วนได้เสียในคดีพิเศษ เช่น ญาติ คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ พยาน หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง พนักงานสอบสวน อัยการ ผู้พิพากษา เป็นต้น
- 5) ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่นๆ เช่น สื่อมวลชน ภาคประชาสังคม องค์กรภาคเอกชน มูลนิธิ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรทั้งในระดับประเทศหรือระดับสากลที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
- 6) ประชาชนทั่วไป โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของแต่ละภาค ประกอบด้วย ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



ประโยชน์ของการวิจัย

1) ทำให้ทราบระดับความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของกระทรวงยุติธรรมว่าอยู่ในระดับใด และ

2) ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของกระทรวงยุติธรรม

ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่อง การวัดความเชื่อมั่นต่อระบบงานยุติธรรมและการอำนวยความสะดวกของกระทรวงยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ 2555 ผู้วิจัยได้สรุปแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ดังนี้

1. ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่น
2. นโยบาย/แผนงานของกระทรวงยุติธรรมในด้านการอำนวยความสะดวก
3. คุณภาพการปฏิบัติภารกิจหลักของหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรม
4. ความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต
5. การอำนวยความสะดวกด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ
6. การอำนวยความสะดวกเป็นไปตามหลักนิติธรรม มาตรฐานสากล และพันธกรณีข้อตกลงระหว่างประเทศที่ไทยเข้าร่วม

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมายที่เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่มด้วยกัน ได้แก่ กลุ่มแรก คือ ผู้มีส่วนได้เสียกับหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงยุติธรรม ในที่นี้คือกลุ่มเป้าหมายกลุ่มที่ 1 ถึงกลุ่มที่ 5 และกลุ่มที่สอง คือ ประชาชนทั่วไป ในที่นี้คือ กลุ่มเป้าหมายกลุ่มที่ 6

สูตรของ Taro Yamane ที่ใช้ในการคำนวณ คือ

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$



- เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 N = ขนาดของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (ใช้ที่ระดับความ
เชื่อมั่น = 95%)

หมายเหตุ : จำนวนประชากรได้ใช้สถิติการใช้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง
ยุติธรรม ณ เดือนกันยายน 2554 เป็นฐานการคำนวณขนาดตัวอย่าง ดังนี้คือ

กลุ่มที่ 1 จำนวนประชากร 2,135 ราย จากสถิติผู้ยื่นคำร้องทุกข์ ณ สำนักงานยุติธรรม
จังหวัด

กลุ่มที่ 2 จำนวนประชากร 95 ราย จากสถิติผลการดำเนินงานกองทุนยุติธรรมสูงสุด

กลุ่มที่ 3 จำนวนประชากร 121 ราย จากสถิติการจ่ายเงินตามคำวินิจฉัยของคณะ
กรรมการฯของสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา

กลุ่มที่ 4 จำนวนประชากร 85 ราย จากสถิติรายงานประจำปี 2554 เป้าหมาย
การคุ้มครองพยาน ตามเป้าหมายการให้บริการของหน่วยงาน

กลุ่มที่ 5 จำนวนประชากร 250 ราย จากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ 25 กลุ่ม
รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,686 ราย และ

สำหรับกลุ่มที่ 6 ประชาชนทั่วไป คิดจากประชากรทั้งประเทศ จำนวน 64,413,000 ราย
ตามสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ของ Taro Yamane คือ 400 ราย

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการแบบแบ่งพวกหรือแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้
สูตรดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n_i = \frac{N_i}{N}$$

n_i คือ ขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิ

N_i คือ สมาชิกประชากรของแต่ละชั้นภูมิ

N คือ จำนวนสมาชิกรวมประชากรทั้งหมด

ได้ผลลัพธ์ตามตารางด้านล่างนี้



กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	เก็บได้ จริง
1. ผู้รับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ที่ปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ณ สำนักงาน ยุติธรรมจังหวัด	2,135	277	364
2. ผู้มารับบริการจากกองทุนยุติธรรม ณ กรมคุ้มครอง สิทธิและเสรีภาพ (กองพิทักษ์สิทธิและเสรีภาพ)	95	12	19
3. ผู้เสียหาย/เหยื่อในคดีอาญาที่มาขอค่าเสียหาย ค่าชดเชย ณ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (สำนักงานช่วยเหลือ ทางการเงินแก่ผู้เสียหาย จำเลยในคดีอาญา)	121	16	73
4. พยานที่มาขอรับความคุ้มครองและที่อยู่ในความคุ้มครอง ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองพยานในคดีอาญา พ.ศ. 2546	85	11	53
5. ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มอื่นๆ เช่น สื่อมวลชน ภาคประชา สังคม องค์กรภาคเอกชน มูลนิธิ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหา กำไรทั้งในระดับประเทศหรือระดับสากลที่เกี่ยวข้อง	250	32	53
รวม	2,686	348	562
6. กลุ่มประชาชนทั่วไป	64,413,000	400	325*

* สาเหตุที่ไม่สามารถจัดเก็บได้ตามเป้าหมาย เนื่องจากการเก็บข้อมูลกับประชาชนโดยความ
สมัครใจ ซึ่งมีประชาชนบางส่วนปฏิเสธการให้ข้อมูล จึงทำให้ได้ข้อมูลไม่เป็นไปตามแผน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1) สถิติวิเคราะห์หาค่า IOC

$$\text{สูตร IOC} = \sum_N R$$

$$\text{IOC} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญ}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด}}$$



เมื่อ IOC แทน คำนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์กับเนื้อหาหรือระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

2) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
n แทน จำนวนข้อในแบบสอบถาม
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
 S_i^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3) การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอทั้งในรูปแบบภูมิ (Graph & Chart) และตาราง (Tables)

ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นการเปรียบเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการ กับผลรวมความถี่หรือจำนวนทั้งหมดที่เทียบเป็น 100

สูตร $P = \frac{f}{n} \times 100$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน จำนวนความถี่
n แทน จำนวนทั้งหมด



ผลการวิจัย

ร้อยละความเชื่อมั่นโดยรวม

ความเชื่อมั่นในด้านต่างๆ	กลุ่มที่ 1 (N=364) ร้อยละ	กลุ่มที่ 2 (N=19) ร้อยละ	กลุ่มที่ 3 (N=73) ร้อยละ	กลุ่มที่ 4 (N=53) ร้อยละ	กลุ่มที่ 5 (N=53) ร้อยละ	กลุ่มที่ 6 (N=325) ร้อยละ	รวม (N=887) ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นที่มีต่อนโยบาย และแผนของกระทรวงยุติธรรม							
1.1 ความเชื่อมั่นด้านนโยบาย	68.62	61.05	67.72	56.86	52.43	58.08	60.79
1.2 ความเชื่อมั่นด้านแผน	68.30	63.04	68.68	56.39	51.03	57.93	60.90
2. ความเชื่อมั่นด้านคุณภาพ การปฏิบัติภารกิจ	70.38	61.99	69.62	55.84	52.05	60.59	61.75
3. ภาพลักษณ์โดยรวมความ เชื่อมั่นด้านต่างๆ							
3.1 ด้านความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต	73.83	63.25	73.20	61.06	57.02	63.14	65.25
3.2 ด้านการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ	73.90	63.16	73.33	63.02	54.89	62.44	65.12
3.3 ด้านการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมเป็นไปตามหลัก นิติธรรม มาตรฐานสากล และ พันธกรณีข้อตกลงระหว่าง ประเทศที่ไทยเข้าร่วม	73.63	64.50	75.59	62.02	57.32	62.76	65.97
รวม	71.44	62.83	71.36	59.20	54.12	60.82	63.30

การอภิปรายผลระดับร้อยละความเชื่อมั่น ได้แบ่งช่วงระดับความเชื่อมั่นเพื่อให้การอภิปราย
มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังนี้คือ

90 – 100	เชื่อมั่นดีเยี่ยม	80 – 89	เชื่อมั่นดีมาก
70 – 79	เชื่อมั่นดี	60 – 69	เชื่อมั่นพอใช้
50 – 59	ต้องปรับปรุง	ต่ำกว่า 50	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน



อภิปรายผล

1. ความเชื่อมั่นด้านนโยบายและแผนงานของกระทรวงยุติธรรม

ก. ความเชื่อมั่นด้านนโยบาย

ในภาพรวมของนโยบายของกระทรวงยุติธรรมที่หน่วยงานในสังกัดนำไปขับเคลื่อนให้เกิดความเชื่อมั่นในระบบงานยุติธรรมได้รับความเชื่อมั่นเฉลี่ยร้อยละ 60.79 ถือว่าอยู่ในระดับพอใช้

นโยบายของกระทรวงยุติธรรมมีทั้งสิ้น 17 นโยบาย ได้รับความเชื่อมั่นในช่วงร้อยละ 60 - 69 อยู่ 12 นโยบายถือว่าอยู่ในระดับพอใช้ และได้รับความเชื่อมั่นในช่วงร้อยละ 50 - 59 มีอยู่ 5 นโยบายถือว่าต้องปรับปรุง ดังนั้น ควรที่จะต้องมีการปรับปรุง/ปรับเปลี่ยนนโยบายที่ได้รับความเชื่อมั่นในระดับที่ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และดำเนินการพัฒนานโยบายในส่วนที่ได้รับความเชื่อมั่นในระดับพอใช้ให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจทำได้โดยการทำวิจัยในเชิงลึกในการสอบถามความต้องการของประชาชนต่อระบบงานยุติธรรม หรือกำหนดแผนการพัฒนาระบบงานยุติธรรม ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลที่จะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

ข. ความเชื่อมั่นด้านแผน

ในภาพรวมด้านแผนงานของกระทรวงยุติธรรมที่หน่วยงานในสังกัดนำไปขับเคลื่อนให้เกิดความเชื่อมั่นในระบบงานยุติธรรมได้รับความเชื่อมั่นเฉลี่ยร้อยละ 60.90 ถือว่าอยู่ในระดับพอใช้

แผนงานของกระทรวงยุติธรรมมีทั้งสิ้น 9 แผนงาน ได้รับความเชื่อมั่นในช่วงร้อยละ 60 - 69 รวม 7 แผนงานถือว่าอยู่ในระดับพอใช้ และในช่วงร้อยละ 50 - 59 อีก 2 แผนงานถือว่าอยู่ในระดับต้องปรับปรุง ดังนั้น ควรที่จะต้องมีการปรับปรุง และพัฒนาแผนงาน เพื่อจะได้รับความเชื่อมั่นให้ระดับที่ดีต่อไปในอนาคต ทั้งนี้จะต้องมีการบูรณาการแผนงานให้สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

2. ความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการปฏิบัติการ

ในภาพรวมด้านคุณภาพการปฏิบัติการหลักของหน่วยงานทั้ง 10 หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ได้รับความเชื่อมั่นเฉลี่ยร้อยละ 61.75 ถือว่าอยู่ในระดับพอใช้



คุณภาพการปฏิบัติการหลักของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ได้รับความเชื่อมั่นในช่วงร้อยละ 60 - 69 มี 8 หน่วยงานถือว่าอยู่ในระดับพอใช้ และได้รับความเชื่อมั่นในช่วงร้อยละ 50 - 59 มี 2 หน่วยงานถือว่าอยู่ในระดับต้องปรับปรุง ดังนั้น ควรที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน ไม่ว่าในส่วนของพนักงานเจ้าหน้าที่กฎหมาย กฎระเบียบ ตลอดจนข้อบังคับต่างๆ เพื่อให้การดำเนินการตามภารกิจหลักบรรลุเป้าหมาย ในอันที่จะได้รับความเชื่อมั่นให้ระดับที่ดีต่อไปในอนาคต

3. ภาพลักษณ์โดยรวมความเชื่อมั่นในด้านต่างๆ

3.1 ด้านความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต

ในภาพรวมภาพลักษณ์โดยรวม ความเชื่อมั่นด้านความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ของหน่วยงานทั้ง 10 หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ได้รับความเชื่อมั่นเฉลี่ยร้อยละ 65.25 ถือว่าอยู่ในระดับพอใช้

ความเชื่อมั่นด้านความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ได้รับความเชื่อมั่นในช่วงร้อยละ 60 - 69 ทั้ง 10 หน่วยงานถือว่าอยู่ในระดับพอใช้ ดังนั้น ควรที่จะต้องมีการปรับปรุง และพัฒนาภาพลักษณ์ของหน่วยงาน โดยเน้นไปที่พนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะต้องสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และสร้างศรัทธา ต่อประชาชนให้เกิดความรู้สึกถึงการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ว่ามีความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา และประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้โดยสะดวกและมีกระบวนการที่ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้โดยง่าย และการปฏิบัติราชการที่ต้องยึดมั่นในหลักคุณธรรม ที่ต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต กล่าวคือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง เทียงธรรม มีความขยันอดทนและความมีระเบียบวินัยเพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติราชการของพนักงานเจ้าหน้าที่

3.2 ด้านการอำนวยความสะดวกด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ

ในภาพรวมภาพลักษณ์โดยรวม ความเชื่อมั่นด้านการอำนวยความสะดวกด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติของหน่วยงานทั้ง 10 หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ได้รับความเชื่อมั่นเฉลี่ยร้อยละ 65.12 ถือว่าอยู่ในระดับพอใช้



ความเชื่อมั่นด้านการอำนวยความสะดวกด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติได้รับความเชื่อมั่นในช่วงร้อยละ 60 - 69 ทั้ง 10 หน่วยงานถือว่าอยู่ในระดับพอใช้ ดังนั้น ควรที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาภาพลักษณ์ของหน่วยงาน โดยเน้นการบริการประชาชนที่ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนเป็นสำคัญ โดยยึดหลักความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการต่อประชาชนไม่ว่าจะยากดีมีจนจะได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

3.3 ด้านการอำนวยความสะดวกเป็นไปตามหลักนิติธรรม มาตรฐานสากล และพันธกรณีข้อตกลงระหว่างประเทศที่ไทยเข้าร่วม

ในภาพรวมภาพลักษณ์โดยรวมความเชื่อมั่นด้านการอำนวยความสะดวกเป็นไปตามหลักนิติธรรมมาตรฐานสากลและพันธกรณีข้อตกลงระหว่างประเทศที่ไทยเข้าร่วมของหน่วยงานทั้ง 10 หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ได้รับความเชื่อมั่นเฉลี่ยร้อยละ 65.97 ถือว่าอยู่ในระดับพอใช้

ความเชื่อมั่นด้านการอำนวยความสะดวกเป็นไปตามหลักนิติธรรม มาตรฐานสากลและพันธกรณีข้อตกลงระหว่างประเทศที่ไทยเข้าร่วม ได้รับความเชื่อมั่นในช่วงร้อยละ 60 - 69 ทั้ง 10 หน่วยงาน ถือว่าอยู่ในระดับพอใช้

ข้อเสนอแนะ

ก. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

นโยบายที่จำเป็นต้องเร่งดำเนินการ คือ นโยบายที่ได้รับความเชื่อมั่นน้อยสุด ได้แก่ การนำสันติสุขและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รองลงมาคือ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ และการใช้มาตรการปราบปรามการฟอกเงิน

ข. ข้อเสนอแนะด้านแผน

แผนงานของกระทรวงที่จำเป็นต้องเร่งดำเนินการ คือ แผนงานที่ได้รับความเชื่อมั่นน้อยสุด ได้แก่ แผนงานเกี่ยวกับประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องได้รับความเป็นธรรมมากขึ้น รองลงมาคือ แผนงานเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ และแผนงานเกี่ยวกับการบูรณาการการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม

ก. ข้อเสนอแนะต่อความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการปฏิบัติการหลักของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม

1) กรมคุมประพฤติ การกิจที่จำเป็นต้องเร่งปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับความเชื่อมั่นน้อยสุด คือ การดำเนินการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด

2) กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ การกิจที่จำเป็นต้องเร่งปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับความเชื่อมั่นน้อยสุด คือ การให้ประชาชนได้รับการส่งเสริม คุ้มครอง และมีหลักประกันด้านสิทธิและเสรีภาพในระดับสากลตามหลักสิทธิมนุษยชน

3) กรมบังคับคดี การกิจที่จำเป็นต้องเร่งปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับความเชื่อมั่นน้อยสุด คือ การดำเนินการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรมและเกิดประโยชน์สูงสุดจากการส่งเสริมเครือข่ายความร่วมมือและเผยแพร่ความรู้ ด้านการบังคับคดีเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การบังคับคดีแพ่ง การดำเนินคดีคดีล้มละลายและการฟื้นฟู กิจการของลูกหนี้ การชำระบัญชีและการวางทรัพย์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค และเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

4) กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน การกิจที่จำเป็นต้องเร่งปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับความเชื่อมั่นน้อยสุด คือ การประสานความร่วมมือและ สร้างเครือข่ายกับชุมชน องค์กรภาครัฐภาคเอกชนทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อสนับสนุน กระบวนการยุติธรรมและป้องกันการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน

5) กรมราชทัณฑ์ การกิจที่จำเป็นต้องเร่งปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก ได้รับความเชื่อมั่นน้อยสุด คือ การบำบัด ฟื้นฟู และแก้ไขพฤติกรรมนิสัยของผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาผู้กระทำผิดให้เป็นคนดี สามารถกลับสู่สังคมเพิ่มมากขึ้น

6) กรมสอบสวนคดีพิเศษ การกิจที่จำเป็นต้องเร่งปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมาก ยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับความเชื่อมั่นน้อยสุด คือ การสืบสวนและสอบสวน สามารถการดำเนินการ โดยปราศจากการแทรกแซงทางการเมือง

7) สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ การกิจที่จำเป็นต้องเร่งปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมาก ยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับความเชื่อมั่นน้อยสุด คือ การพัฒนาระบบงานแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว

8) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดการกิจที่จำเป็นต้องเร่ง ปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับความเชื่อมั่นน้อยสุด คือ การบังคับใช้



กฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติดและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้เอื้อต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดให้มีประสิทธิภาพ

9) สำนักป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ภารกิจที่จำเป็นต้องเร่งปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับความเชื่อมั่นน้อยสุด คือ การปราบปรามการฟอกเงินให้มีประสิทธิภาพและยุติธรรม

10) สำนักป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ภารกิจที่จำเป็นต้องเร่งปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับความเชื่อมั่นน้อยสุด คือ การตรวจสอบและไต่สวนข้อเท็จจริงเพื่อปราบปรามการทุจริตในภาครัฐเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ



เอกสารอ้างอิง

- กุลชน ธนาพงศ์ธร. (2530). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- ชวลิต เหล่ารุ่งการณฺญน. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จ.กาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงเดือน ใจหาญ. (2553). ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทัศนีย์ ทานตวนิช. (2533). แนวความคิดความเชื่อมั่น: หลักการ และประโยชน์. กรุงเทพฯ: นำแสงการพิมพ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: เดช-เอนการพิมพ์.



- วรพงษ์ วรสุตร. (2551). การสร้างความเชื่อมั่นทางการเมืองของผู้สมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในเขตการเลือกตั้งที่ 1 จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2550. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาติรี ลีธีระประเสริฐ. (2551). ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภา พ.ศ. 2549 โดยคณะกรรมการการเลือกตั้ง : กรณีศึกษา อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พลนิชา ไชยวุฒิ. (2552). ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สำนักงานกิจการยุติธรรม. (2555) การเสริมสร้างประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมเพื่อสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เทพปัญญานิสย์.
- สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. (2554) การประเมินผลสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ปังบประมาณ 2553. กรุงเทพมหานคร.
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. (2555) แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2555 – 2558. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม.
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. (2554) สรุปนโยบายและแนวทางของกระทรวงยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ. (2552) ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงยุติธรรม.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551) คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐปีงบประมาณ พ.ศ. 2552. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีโนพับลิชซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). สร้างบริการ สร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: เดช-เอเนกการพิมพ์.
- หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร: สามัคคีสาส์น.



สุรัชัญญา วีระโพธิ์ประสิทธิ์. (2555) “หลักการไม่เลือกปฏิบัติ”.. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.learners.in.th/blogs/posts/367823> (15 กันยายน 2555)

พจนานุกรมแปล อังกฤษ-ไทย-ไทย (2555). [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.online-english-thai-dictionary.com/default.aspx?data=1&mode=0&keyword=condence&p=1> (22 พฤศจิกายน 2555)

พจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ไทย-อังกฤษ เล็กจิตรอน เวอร์ชัน 3.0 (2555). [ออนไลน์] แหล่งที่มา : http://lexitron.nectec.or.th/2009_1/index.php?q=lookup/form/submit (22 พฤศจิกายน 2555)

Brad L. Rawlins (2007). Trust and PR Practice. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.instituteforpr.org/topics/trust-and-pr-practice/> (22 พฤศจิกายน 2555)

HARRISON MCKNIGHT (1996). THE MEANINGS OF TRUST.[ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://misc.umn.edu/wpaper/WorkingPapers/9604.pdf> (22 พฤศจิกายน 2555)

Glenn D. Israel2. (2009). This document is PEOD6,one of a series of the Agricultural Education and Communication Department,UF /IFAS Extension.Original publication date November 1992. Revised April 2009. Reviewed June 2013. Visit the EDIS website at <http://edis.ifas.u.edu>.

