



Public Satisfaction towards Police : A Study of the Modern Police Stations Project in Thailand

*Seksan Khruakham**

*Phirapat Mangkhalasiri***

■ Abstract

This quantitative study aims to compare the public satisfaction towards police before and after the implementation of the Modern Police Stations Project. Data of public satisfaction towards police for service process, service personnel, and service facilities were collected by using questionnaires on 12,254 samples who were conveniently selected in 3 targeted police stations, namely Phasicharoen Police Station, Bangkaew Police Station, and Mueang Pattaya Police Station and 3 comparison police stations, namely Laksong Police Station, Bangsoathong Police Station, and Banglamung Police Station. Data collection was conducted at two stages, before and after the implementation of the project.

The results revealed significantly higher level of public satisfaction towards Bangkaew Police Station and Mueang Pattaya Police Station after the implementation of the project and in relation to the area of comparison (Bangsoathong Police Station and Banglamung Police Station). Meanwhile, the public satisfaction towards police in Phasicharoen Police Station after the implementation, although higher, was not significantly different from the before-implementation period in relation to the area of comparison (Laksong Police

* Faculty of Social Sciences, Royal Police Cadet Academy

** Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy

Received: July 9, 2019 Revised: September 2, 2019 Accepted: September 11, 2019

Station). It should be noted that only the overall public satisfaction towards police in only Bangkaew Police Station had reached the intended goal of the project (80 percent). Recommendations were made to improve police work in the field of service process, service personnel, and service facilities that had a level public satisfaction lower than 80 percent in each police station.

Keywords : Modern Police Station, Public satisfaction, Police, Service

■ Introduction

The Modern Police Stations project is set in the draft of the Master Plan of National Justice Administration B.E. 2558 - 2561 in the support of strategies issues No 1 (improving efficiency of serving people) adopted by Office of Justice Affairs, Ministry of Justice. Its objectives are: 1) to modernize to reach international standard and be ready for ASEAN community 2) to enable people to have ways to be served and able to conveniently access to the police stations and 3) to improve quality of work life for police officers to be able to work in the field of crime prevention and to provide justice with maximum efficiency for people. Furthermore, Office of Justice Affairs, Ministry of Justice set the level of 80

percent of public satisfaction as an indicator of the project's success.

Also, the Office of Justice Affairs (2559) previously conducted research in the topic of "Approaches to the Development of Modern Policing", creating the concept of "Modern Police Station Model" that provided 5 recommended strategies to improve police stations as follows:

- 1) physically designing police stations to prevent crime and improve people's confidence
- 2) developing instruments, tools and technology for police work
- 3) developing a crime information system to share criminal case information and creating networks for exchanging information
- 4) increasing budgets, financial resources and compensation
- 5) improving administrative structure and personnel development system

Later in December B.E. 2558, the Royal Thai Police had assigned the Royal Police Cadet Academy (RPCA) to be the responsible organization in running the Modern Police Stations project. The RPCA selected three police stations as experimental areas consisting of Phasicharoen Police Station as a representative of police stations in the metropolitan area, Mueang Pattaya Police Station, the tourist attraction area and Bangkaew Police Station, the industrial

area. All of them were allocated budgets and improved in accordance with the recommended concepts of modern police stations mentioned above. Moreover, in order to assess the operation of Modern Police Stations project, the RPCA conducted surveys to examine the level of people's satisfaction towards police in 6 dimensions of police works which are 1) Administration 2) Crime prevention 3) Traffic 4) Investigation 5) Inquiry and 6) Community-police relations.

In general, the police are normally viewed inefficient by the public and their performances are not as good as expected by people in the society. As a result, the crisis of faith and confidence in the police happens. People and the society do not trust the police especially at the police station level. Surveys of people's satisfaction across the country about the overall police operation of Royal Thai Police during 2012 – 2016 in terms of efficiency of crime prevention shows that level of satisfaction lied between 55.77 to 64.20 percent while satisfaction with efficiency of crime prevention lied between 55.19 to 65.60 percent. In addition, it was found that the public satisfaction towards police service providing in police stations lied between 66.43 to 79.40 percent. Similarly, level of satisfaction towards police administration of justice and victims' confidence in inquiry officers lied between 65.43 to 79.81 percent

and the level of satisfaction towards police-community cooperation lied between 58.17 to 66.60 percent. It can be seen that the level of people's satisfaction with police operation in different aspects is mostly in a moderate degree and none of the aspect that people are higher than 80 percent (Sahapattana et.al. 2555; 2556; 2558; 2559).

All the recommended approaches to improve services at the police station level were applied to use for three police stations in the Modern Police Stations project. Therefore, in order to assess the success of the project, this research was aimed to evaluate people's satisfaction towards police in three police stations, participating in the Modern Police Stations project.

■ Research Objective

To compare the levels of public satisfaction with police operation before and after the implementation of the Modern Police Stations project

■ Definitions

Crime prevention section means a section in a police station responsible for preventing and suppressing crimes before it occurs and servicing people.

Investigation section means a section in a police station responsible for 1) investigating cases, 2) gathering information of people, places and crime patterns used to analyze investigative approaches, and 3) arresting offenders.

Traffic section means a section in a police station responsible for facilitating people with traffic control and road safety.

Administration section means a section in a police station that takes charge of administering processes for police in each station such salaries, promotion, and personal records and provide some services to people such as issuing some documents.

Community-police relations section means a section in a police station responsible for solving crime problems and community disorder by the collaboration between police and community.

Facilities means the equipment used by police for servicing people and for preventing crimes such as the waiting areas in the police stations, inquiry rooms, police equipment, and high - tech vehicles etc.

Service providing procedures mean the ways to serve people in each police section since the beginning through the end of the service.

Service providers mean police officers who work in each police section and provide services to people.

■ Literature Reviews

1) Theories Related to Public Administration and Work Efficiency

1.1) *New Public Management*

New Public Management is a good conceptual framework for managing governmental organizations and being currently used in many countries, including Thailand. Its main objective is to make the public administration flexible and modern and to solve problems of governance and society which are usually complicated and fluctuated. This could no longer be solved by traditional bureaucratic methods. Also, the theoretical foundation of the new public management principles originates from the economic theory and private management. According to the economic theory, when individuals are viewed reasonable, public management should emphasize on results, efficiency and individual units. The private management influences the new public management concept in many aspects, such as planning strategic and business plans, paying compensation depending on workings, hiring outsourcing services to temporarily work, developing information system for administration and attaching significance to building good images for organizations. In early ages, this new public management aimed at being economical, equal and effective (Nimpahich, 2550; Hood, 1991).

Furthermore, the new public management gives a priority to public engagement in public administration and emphasizes on results and decentralization, which strengthens the local government and the process of public participation. This new management decreases authority of central governments and cuts their activity costs, but provides more supports for private sectors. In addition, the public engagement in administrating governmental organizations is one of the mechanisms of good governance which decentralizes authority to people so that they can participate in the decision making process like in public hearing (Nimpahich, 2550).

1.2) Structural contingency theory

Structural contingency theory is the principle for organizational development, emerging after the World War II. The traditional organizational development believes there was only one best way to solve the problems. In fact, it could not solve all the problems especially those derived from varied and complicated external environment (Lorsuwan, 2547). The essence of this theory is that the survival and the efficiency of organizations depend on how such organizations could adapt themselves to the changing situations or environment (Donaldson, 1995). According to structural contingency theory, an organization can

possibly be both a machine and living thing, depending on each situation. This means if a situation is stable, organization should be mechanisms, but if it is unpredictable, the organization should use the organism structure.

Factors affect the organizational structure and survival (or efficiency) of organizations are environment, technology and organization sizes. That is when there is an environmental change; it could cause some inappropriateness to the organization. This means that misfit could make organizations ineffective. For this reason, the organization needs to adjust its structure and improves itself to return to be the fit condition, which could enable the organization to survive and to improve efficiency. Consistently, although the Royal Thai Police (RTP) uses a formal structure or centralized system, the environment and situations can swiftly change all the time, making the RTP to adapt itself and its structure to be consistent with the current situations. This helps police to work more effectively. On the other hand, if the RTP had used the traditional structure, it would have made some operations inconsistent with policies or external situations. The RTP would be criticized and questioned for not doing something in accordance with the changing situations.

New Public Management, emphasizing on products or efficiency and effectiveness in operations of various organizations, is widely used nowadays. In general, efficiency in operations also comes along with effectiveness. This is because without effectiveness, there would not have been efficiency, meaning that the operation goals would not be reached. However, working effectively does not mean such working will always be efficient. Therefore, efficiency is the key to illustrating success of organizations, which is important to the survival of such organizations (Nimpahich, 2550).

The efficiency could demonstrate accomplishment of goals and is mostly used to assess effectiveness of performance. It can enable us to know whether the results of operations reach the objectives that have been set or whether there are mistakes during the operations or not. This could come up with the question being “are there any solutions to the problems”, which is beneficial to administrate and operate plans for working in the future. At the present, efficiency in operations becomes an important factor of new public management, which focuses on results, efficiency and units. This new public management is widely accepted and able to use in public administration efficiently. Since globalization in every country tends to freely open in many aspects, making the economy borderless

and the world competition more severely. It is necessary for all organizations, both public and private sectors, improve their potentials and flexibility in order to satisfy needs of changed societies (Nimpahich, 2550).

2) Theories Related to Public Satisfaction

Satisfaction is human's feelings towards things. The level of satisfied feelings depends on individuals' expectation which stems from the comparison between what they expect and what they obtain. This could make humans feel satisfied or not satisfied, impressed or not impressed at what they get. Generally, the humans have to communicate and interact in their societies in many aspects, such as using service, being served, or even providing service depending on roles or social duties of individuals. The important factor leading to success of service is to satisfy customers or clients' needs. To make them feel satisfied is to make them reach their expectation, which is related to the interaction with service providers playing an important role in perceiving and responding the needs of customers. Therefore, the quality of providing service has a direct effect on satisfaction of customers. A good quality of service would fulfill the customers' expectation which would lead to a high level of satisfaction. Nevertheless, the service providers must have good attitudes and accountability

towards their work, and service their customers with their willingness and ability, which would result in a good quality of service and high level of customers' satisfaction (Dechakup, 2549).

The satisfaction of customers could vary in many levels, depending on internal and external conditions of each service. In general, feeling satisfied or not satisfied of customers will illustrate through positive or negative feelings towards each service, resulting from the assessment of the comparison between what the customers get and what they expect from such services. Therefore, assessing people's satisfaction towards administration at the police station level in the Modern Police Stations project is very important and necessary to bring the results to analyze and establish the direction of police development policies. This could make the policies more effective and consistent to the context of modern Thai society.

3) Theories Related to Public Services

Service is not concrete but processes or activities occurring from interactions between those who want to use service (customers/clients) and those who provide service (entrepreneur/service staffs/service administration system). In turn, both of them just merely interact to reach their goals (Dechakup, 2549). Similar to Chawprasert (B.E. 2549), service is the activity of

transferring goods which is abstract to clients and such goods has to satisfy the clients' needs to make them feel satisfied.

Providing good and high-quality services derives from individuals, which needs techniques, strategies and skills to win the heart of clients (Kityanyong, B.E. 2546). Service could be provided both before and after a contact and a good service is the tool which could help people and police officers to have good relationships and faith with each other. Also, providing service should emphasize on the quality of experience and reliability; therefore, personnel development is essential to service-providing work and could increase police officers' potentials in various tasks. To be a good service provider, police officers should be trained regarding service-providing work for many topics, such as service mind, work-related knowledge, observation skills, sense of enthusiasm and calmness, good manners, creativity, emotional control, service attitude, and responsibility

■ Methodology

This quantitative research was a comparison of people's satisfaction with police operations before and after running the Modern Police Stations project. Surveys were employed to ask people's satisfaction with each task of police officers in the studied police stations. To answer the

objective of this research, data was collected two times (before and after) to compare between areas in which the police stations were experimented and pairwise comparison areas. At the beginning, the researchers collected the data as database during May B.E. 2560 and collected again in August B.E. 2560. There were six police stations involved in this project, namely Phasi Charoen, Bangkaew, Mueang Pattaya, Laksong, Bangsaothong and Banglamung. The first three police stations were the experimental areas and the latter three police stations were the comparison areas. Surveys were employed to ask people's satisfaction before and after the project and the number of respondents was shown in Table 1. The samples for evaluating public satisfaction toward each police section were selected from people who received some kinds of police services of each section by employing the convenient sampling method

and the number of sample for each police section was different depending on the number of customers in each section.

Regarding the research instrument, six questionnaires were created, using the same framework but different in questions for each part depending upon the responsibility of each police section, and used to collect data from the respondents; each of them was used to gather data from the sample for each police section. Each questionnaire was sent to three scholars for the validity check and before administering the questionnaires, they were used for a try-out and reliability test where the Cronbach's alpha for each questionnaire was found to be greater than 0.7. For statistical analyses, the t-test was used to compare the levels of people's satisfaction with police between before and after implementation and also between after implementation and pairwise comparison.

Table 1 The number of respondents.

		Phasi Charoen	Bangkaew	Mueang Pattaya	Total
Investigation	Before	106	105	100	311
	After	106	106	100	312
	Pairwise comparison	100	103	100	303
Inquiry	Before	330	330	380	1,040
	After	314	330	357	1,001
	Pairwise comparison	330	330	370	1,030
Crime prevention	Before	405	401	397	1,203
	After	389	405	380	1,174
	Pairwise comparison	400	405	400	1,205
Traffic	Before	400	400	410	1,210
	After	400	400	400	1,200
	Pairwise comparison	400	400	400	1,200
Community-police relations	Before	400	400	400	1,200
	After	400	400	400	1,200
	Pairwise comparison	400	400	400	1,200
Administration	Before	367	208	209	784
	After	356	307	390	1,053
	Pairwise comparison	344	350	284	978
Total	Before	2,008	1,844	1,896	5,748
	After	1,965	1,948	2,027	5,940
	Pairwise comparison	1,974	1,988	1,954	5,916

■ Limitations of the study

There were some limitations in the current study that should be mentioned. First, there was no the pairwise comparison in the before-implementation period due to the limited budget and time in the beginning of the project. The evaluation plan of the project was not clearly established therefore

it was unable to include the pairwise comparison in the before-implementation period. Second, the number of samples for some police sections may not represent the whole population due to the limited access to the list of people who came for services in the sections such as Investigation section, Inquiry section, and Administration section. Third, conveniently selecting respondents

may not get the representativeness of the whole population since it was unable to control the characteristics of the samples to represent the population. Lastly, the budget management and implementation process were up to the head of each police station, which was out of the research team's control.

■ Results

The comparison of people's satisfaction with police operations before and after running the Modern Police Stations project, as a part of the evaluation study of the project, was consistent with the assessment framework of the Office of Justice Affair, Ministry of Justice, which divides public satisfaction into three aspects.

1. People's satisfaction with the service providing procedures
2. People's satisfaction with service providers
3. People's satisfaction with facilities.

Overall, public satisfaction with police was found to be significantly higher for all six police sections in Bangkaew Police Station after the implementation of the project. Meanwhile, some aspects of public satisfaction with police for some police sections in Phasi Charoen Police Station and Muang Pattaya Police Station were not significantly higher after the implementation

of the project. The assessment results of people's satisfaction towards police operations were categorized into each police station and discussed as followed:

1) Phasi Charoen Police Station

1.1 People's satisfaction with the service providing procedures

The evaluation results of people's satisfaction with police operation in relation to the service providing procedures of Phasi Charoen Police Station as seen in the Table 2 showed that people were significantly more satisfied with the police operation in terms of the service providing procedures handled by police officers in Investigation, Traffic, and Community-police relations sections after the Modern Police Stations project was implemented with a statistical significance level of 0.001. Meanwhile, people were significantly less satisfied with police operation of the Crime prevention section in terms of service providing process after the implementation of the project. Moreover, it was found no significant difference of people's satisfaction between before and after the project was implemented in the operation of Inquiry and Administration sections. Statistically, overall people's satisfaction with the operation of the process of service providing of Phasi Charoen Police Station before and after the Modern Police Stations was implemented was not different. Compared to Lak Song

Police Station, it was found that people were more satisfied with the operation of Investigation, Traffic, and Administration sections of Phasi Charoen Police Station than that of Lak Song Police Station with a statistical significance, but no statistically significant difference was found in Crime prevention and Community-police relations sections of both police stations. In the meantime,

the level of public satisfaction with Inquiry section of Phasi Charoen Police Station was significantly less than that of Lak Song Police Station with a statistical significance level of 0.001. Overall people were satisfied with the process of service providing of Phasi Charoen and Lak Song Police Stations without any statistically significant difference.

Table 2 The comparison results of people's satisfaction with the operation of police officers in terms of the service providing procedures at Phasi Charoen Police Station

Section	Before-project implementation			After-project implementation			Pairwise comparison (Lak Song Police Station)		
	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent
Crime prevention	3.81	0.90	76.37***	3.35	1.01	67.07	3.37	0.97	67.57
Investigation	3.66	0.59	73.20***	3.95	0.50	79.00	3.55	0.77	71.00***
Inquiry	3.66	0.86	73.20	3.63	0.57	72.60	3.92	0.75	78.40***
Traffic	3.53	0.56	70.60***	3.81	0.71	76.20	3.56	0.91	71.20***
Administration	3.65	1.02	74.03	3.71	0.76	74.11	3.38	0.72	67.67***
Community-police relations	3.30	0.62	66.00***	3.48	0.73	69.60	3.82	0.60	76.44
Total	3.60	0.76	72.23	3.66	0.71	73.10	3.60	0.79	72.05

*** Significantly different at $p < 0.001$ as compared to the after implementation period

1.2 People's satisfaction with service providers

The evaluation results of people's satisfaction with police officer operation in relation to service providers at Phasi Charoen Police Station as seen in the Table 3 showed that people were more satisfied with the operation of police officers in terms of service providing of the Investigation, Traffic, and

Administration sections after the Modern Police Stations project was implemented than before the project was implemented with a statistical significance level of 0.05. No difference of people's satisfaction between before and after the project was implemented was found with Crime prevention and Community - police relations sections. Meanwhile, people were less satisfied with

Inquiry section after the Modern Police Stations project was implemented than before the project was implemented with a statistical significance level of 0.01. Statistically, overall people's satisfaction with police officers of Phasi Charoen Police Station who provided services before and after the project was implemented was not different. Compared to Lak Song Police Station, it was found that people were significantly more satisfied with the operation of Investigation, Traffic, and Administration sections of Phasi Charoen

Police Station than that of Lak Song Police Station, but no statistically significant difference was found in Community-police relations section of both police stations. Interestingly, people were significantly less satisfied with Crime prevention and Inquiry sections of Phasi Charoen Police Station than those of Lak Song Police Station. Overall public satisfaction with police officers who provided services at Phasi Charoen and Lak Song Police Stations was not significantly different.

Table 3 The comparison results of people's satisfaction with the operation of service providers at Phasi Charoen Police Station.

Section	Before-project implementation			After-project implementation			Pairwise comparison (Lak Song Police Station)		
	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent
Crime prevention	3.99	1.00	79.95	3.55	0.81	71.05	3.95	0.67	79.10***
Investigation	3.64	0.67	72.80***	4.05	0.59	81.00	3.53	0.77	70.60***
Inquiry	4.02	0.78	80.40**	3.86	0.59	77.30	4.02	0.70	80.30**
Traffic	3.53	0.61	70.60***	3.87	0.70	77.40	3.56	0.95	71.20***
Administration	3.69	0.83	75.29*	3.83	1.02	76.69	3.49	0.70	68.43*
Community-police relations	3.28	0.74	65.60	3.55	0.82	71.00	3.82	0.75	76.37
Total	3.69	0.77	74.11	3.79	0.76	75.74	3.73	0.76	74.33

* Significantly different at $p < 0.05$ as compared to the after implementation period

** Significantly different at $p < 0.01$ as compared to the after implementation period

*** Significantly different at $p < 0.001$ as compared to the after implementation period

1.3 People's satisfaction with facilities.

The evaluation results of people's satisfaction with police officer operation in relation to facilities provided at Phasi Charoen Police Station as seen in the Table 4 showed that people were significantly more satisfied with the operation in terms of facilities of Investigation, Traffic, Community-police relations, and Administration sections after the Modern Police Stations project was implemented than before the project was implemented with a statistical significance level of 0.001. Meanwhile, the level of people's satisfaction with the operation of Crime prevention and Inquiry sections after the project was implemented was lower than before the project was implemented with a statistical significance level of 0.05.

Statistically, overall people were indifferently satisfied with facilities provided at Phasi Charoen Police Station before and after the project was implemented. Compared to Lak Song Police Station, it was found that people were significantly more satisfied with the operation of Investigation, Traffic, and Administration sections of Phasi Charoen Police Station than that of Lak Song Police Station but no statistically significant difference was found in Crime prevention and Community-police relations sections of both police stations. In the meantime, the level of people's satisfaction with Inquiry section of Phasi Charoen Police Station was significantly lower than that of Lak Song Police Station. Overall people's satisfaction with facilities provided at Phasi Charoen and Lak Song Police Stations was not different.

Table 4 The comparison results of people's satisfaction with police officer operation in terms of facilities provided at Phasi Charoen Police Station.

Section	Before-project implementation			After-project implementation			Pairwise comparison (Lak Song Police Station)		
	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent
Crime prevention	3.73	1.05	74.60***	3.52	0.98	70.44	3.55	1.07	71.08
Investigation	3.17	0.65	63.40***	4.05	0.58	81.00	3.64	0.72	72.80***
Inquiry	3.40	0.72	67.90*	3.20	0.52	64.00	3.65	0.69	72.90***
Traffic	3.46	0.72	69.20***	3.79	0.81	75.80	3.55	1.01	71.00***
Administration	2.66	0.87	53.24***	3.37	0.71	67.47	3.26	0.70	60.43*
Community-police relations	3.18	0.72	63.60***	3.42	0.86	68.40	3.80	0.78	76.08
Total	3.27	0.79	65.32	3.56	0.74	71.19	3.58	0.83	70.72

* Significantly different at $p < 0.05$ as compared to the after implementation period

*** Significantly different at $p < 0.001$ as compared to the after implementation period

2) Bangkaew Police Station

2.1 People's satisfaction with the service providing procedures

The evaluation results of people's satisfaction with the operation of police officers in relations to the service providing procedures of Bangkaew Police Station as seen in the Table 5 showed that people were significantly more satisfied with the operation in the service providing procedures of police officers in Crime prevention, Investigation, Traffic, and Community-police relations sections after the Modern Police Stations project was implemented than before the project was implemented with a statistical significance level of 0.001. Meanwhile, people were less satisfied with the operation of the Inquiry section that after the Modern Police Stations project was

implemented than before the project was implemented with a statistical significance level of 0.001. Statistically, overall people were more satisfied with the process of service providing of Bangkaew Police Station after the project was implemented than before the project was implemented with a statistical significance level of 0.05. Compared to Bang Sao Thong Police Station, it was found that people were significantly more satisfied with the operation of all sections in Bangkaew Police Station than that of Bang Sao Thong Police Station. Similarly, overall people were significantly more satisfied with the process of service providing of Bangkaew Police Station than that of Bang Sao Thong Police Station with a statistical significance level of 0.05.

Table 5 The comparison results of people's satisfaction with the operation of police officers in relation to the service providing procedures of Bangkaew Police Station

Section	Before-project implementation			After-project implementation			Pairwise comparison (Lak Song Police Station)		
	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent
Crime prevention	3.40	0.99	68.07***	4.77	0.44	95.45	4.32	1.00	86.45***
Investigation	3.68	0.78	73.60***	4.01	0.45	80.20	3.38	0.71	67.60***
Inquiry	4.06	0.89	81.30***	3.71	0.735	74.30	3.58	0.58	71.60**
Traffic	3.37	0.66	67.40***	4.29	.59	85.80	3.17	.79	63.40***
Administration	3.72	0.75	74.50***	3.95	0.78	79.05	3.85	0.67	76.97***
Community-police relations	3.24	0.82	64.80***	4.74	0.29	94.83	3.01	0.85	60.20***
Total	3.58	0.82	71.61*	4.25	0.55	84.94	3.55	0.77	71.04*

* Significantly different at $p < 0.01$ as compared to the after implementation period

** Significantly different at $p < 0.05$ as compared to the after implementation period

*** Significantly different at $p < 0.001$ as compared to the after implementation period

2.2 People's satisfaction with service providers

The evaluation results of people's satisfaction with the operation in relation to service providers at Bangkaew Police Station as seen in the Table 6 indicated that people were significantly more satisfied with the operation regarding to services providing of police officers in Investigation, Traffic, Administration, Crime prevention, and Community-police relations sections after the Modern Police Stations project was implemented than before the project was implemented with a statistical significance level of 0.001. Meanwhile, it was found that there was no significant difference of people's satisfaction with Inquiry section,

before and after the project was implemented. However, overall people were more significantly satisfied with service providers at Bangkaew Police Station after the project was implemented than before the project was implemented with a statistical significance level of 0.01. Compared to Bang Sao Thong Police Station, it was found that people were significantly more satisfied with the operation of all sections in Bangkaew Police Station than that of Bang Sao Thong Police Station with a statistical significance level of 0.001. Consistently, overall people were significantly more satisfied with service providers at Bangkaew Police Station than those of Bang Sao Thong Police Station with a statistical significance level of 0.01.

Table 6 The comparison results of people's satisfaction with the operation in relation to service providers at Bangkaew Police Station.

Section	Before-project implementation			After-project implementation			Pairwise comparison (Lak Song Police Station)		
	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent
Crime prevention	3.59	0.99	71.85***	4.81	0.44	96.20	3.85	1.01	77.05***
Investigation	3.83	0.66	76.60***	4.08	0.41	81.60	3.57	0.78	71.40***
Inquiry	4.05	0.78	81.00	4.07	0.75	81.40	3.68	0.591	73.60***
Traffic	3.33	0.70	66.60***	4.18	0.61	83.60	3.14	0.85	62.80***
Administration	3.69	0.84	73.89***	3.93	0.80	78.50	3.82	0.64	76.37***
Community-police relations	3.18	0.88	63.6***	4.78	0.30	95.51	2.98	0.93	59.59***

** Significantly different at $p < 0.01$ as compared to the after implementation period

*** Significantly different at $p < 0.001$ as compared to the after implementation period

2.3 People's satisfaction with facilities.

The evaluation results of people's satisfaction with the operation of police officers in relation to facilities provided at Bangkaew Police Station as seen in the Table 7 indicated that people were significantly more satisfied with the operation in relation to facilities of Investigation, Traffic, Administration, Crime prevention, and Community - police relations sections after the Modern Police Stations project was implemented than before the project was implemented with a statistical significance level of 0.001. No statistically significant difference of people's satisfaction with Inquiry section before and after the project

was implemented was found. However, overall people were significantly more satisfied with facilities at Bangkaew Provincial Police Station after the project was implemented than before the project was implemented with a statistical significance level of 0.001. Compared to Bang Sao Thong Police Station, it was found that people were significantly more satisfied with the operation of all sections in Bangkaew Police Station than that of Bang Sao Thong Police Station with a statistical significance level of 0.001. Therefore, in general people were significantly more satisfied with facilities provided by Bangkaew Police Station than that of Bang Sao Thong Police Station with a statistical significance level of 0.01.

Table 7 The comparison results of people's satisfaction with the operation of police officers in relation to facilities provided at Bangkaew Police Station.

Section	Before-project implementation			After-project implementation			Pairwise comparison (Lak Song Police Station)		
	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent
Crime prevention	3.46	1.01	69.20***	4.72	0.45	94.40	3.75	0.97	75.16***
Investigation	3.76	0.70	75.20***	4.08	0.33	81.60	3.24	0.74	64.80***
Inquiry	3.87	0.68	77.50	3.79	0.57	75.80	3.56	0.54	71.20***
Traffic	3.33	0.81	66.60***	4.13	0.69	82.60	3.14	0.92	62.80***
Administration	3.73	0.71	74.54***	3.94	0.76	78.58	3.74	0.61	74.89***
Community-police relations	3.08	0.91	61.60***	4.75	0.30	94.96	2.92	1.04	58.33***
Total	3.54	0.80	70.77**	4.24	0.52	84.66	3.39	0.80	67.86**

** Significantly different at $p < 0.01$ as compared to the after implementation period

*** Significantly different at $p < 0.001$ as compared to the after implementation period

3) Mueang Pattaya Police Station

3.1 People's satisfaction with the service providing procedures

Evaluation results of people's satisfaction with the operation of police officers in relation to the service providing procedures of Mueang Pattaya Police Station as seen in the Table 8 indicated that people were significantly more satisfied with the operation in relation to the process of service providing of all police sections after the Modern Police Stations project was implemented than before the project was implemented with a statistical significance level of 0.001. Consistently, overall people were also significantly more satisfied

with the process of service providing of Mueang Pattaya Police Station after the project was implemented with a statistical significance level of 0.05. Compared to Bang Lamung Police Station, it was found that people were significantly more satisfied with the operation of all police sections of Mueang Pattaya Police Station than that of Bang Lamung Police Station, except the Administration section that no significant difference was found. In general people were significantly more satisfied with the process of service providing of Mueang Pattaya Police Station than that of Bang Lamung Police Station with a statistical significance level of 0.05.

Table 8 The comparison results of people's satisfaction with the operation of police officers in relation to the the service providing procedures of Mueang Pattaya Police Station.

Section	Before-project implementation			After-project implementation			Pairwise comparison (Lak Song Police Station)		
	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent
Crime prevention	3.69	0.95	73.85***	3.95	1.03	79.05	3.65	0.89	73.05***
Investigation	3.52	0.58	70.40***	3.97	0.26	79.40	3.53	0.61	70.60***
Inquiry	3.31	0.529	66.20***	4.00	0.50	80.0	3.87	0.52	77.4**
Traffic	2.20	0.59	44.00***	3.99	0.63	79.80	2.74	0.80	54.80***
Administration	3.44	0.66	68.79***	3.53	0.65	70.59	3.47	0.91	69.41
Community-police relations	3.00	0.90	59.97***	3.63	0.61	72.66	3.74	0.64	74.79***
Total	3.19	0.70	63.87*	3.85	0.61	76.92	3.50	0.73	70.01*

* Significantly different at $p < 0.05$ as compared to the after implementation period

** Significantly different at $p < 0.01$ as compared to the after implementation period

*** Significantly different at $p < 0.001$ as compared to the after implementation period

3.2 People's satisfaction with service providers

The evaluation results of people's satisfaction with the operation of service providers at Mueang Pattaya Police Station as seen in the Table 9 showed that people were significantly more satisfied with the operation of police officers of all sections who provide services after the Modern Police Stations project was implemented than before the project was implemented with a statistical significance level of 0.001. Overall, people were significantly more satisfied with service providers at Mueang Pattaya Police Station after the project was

implemented than before the project was implemented with a statistical significance level of 0.05. Compared to Bang Lamung Police Station, it was found that people were significantly more satisfied with the operation of Investigation, Traffic, Administration, and Crime prevention sections of Mueang Pattaya Police Station than that of Bang Lamung Police Station, except Inquiry and Community-police relations sections that no significant difference of people's satisfaction was found. In general people had indifferent satisfaction with service providers at Mueang Pattaya Police Station and Bang Lamung Police Station.

Table 9 The comparison results of people's satisfaction with the operation of service providers at Mueang Pattaya Police Station.

Section	Before-project implementation			After-project implementation			Pairwise comparison (Lak Song Police Station)		
	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent
Crime prevention	3.78	0.85	75.60 ^p	4.05	0.84	81.00	3.74	1.02	74.80 ^{***}
Investigation	3.66	0.62	73.20 ^{***}	4.05	0.30	81.00	3.52	0.57	70.40 ^{***}
Inquiry	3.35	0.44	67.00 ^{***}	4.03	0.44	80.60	4.06	0.52	81.20
Traffic	2.23	0.61	44.60 ^{***}	3.97	0.63	79.40	2.70	0.82	54.00 ^{***}
Administration	3.46	0.67	69.23 ^{***}	3.62	0.56	72.38	3.50	0.77	69.99 [*]
Community-police relations	2.83	1.02	56.61 ^{***}	3.62	0.74	72.48	3.69	0.81	73.73
Total	3.22	0.70	64.37 [*]	3.89	0.59	77.81	3.54	0.75	70.69

^{*} Significantly different at $p < 0.05$ as compared to the after implementation period

^{***} Significantly different at $p < 0.001$ as compared to the after implementation period

3.3 People's satisfaction with facilities.

The evaluation results of people's satisfaction with the operation in relation to facilities of Mueang Pattaya Police Station as seen in the Table 10 showed that people were significantly more satisfied with facilities in Investigation, Traffic, Administration, and Community-police relations sections after the Modern Police Stations project was implemented with a statistical significance level of 0.001. No significant difference of people's satisfaction with facilities of Inquiry and Crime prevention sections before and after the project was implemented was found. Overall, people were significantly more satisfied with facilities at Mueang Pattaya Police Station after the project was implemented than before the project was

implemented with a statistical significance level of 0.05. Compared to Bang Lamung Police Station, it was found that people were significantly more satisfied with facilities of Investigation, Traffic, Administration, and Community-police relations sections at Mueang Pattaya Police Station than that of Bang Lamung Police Station, except Crime prevention section where no significant difference of people's satisfaction was found and Inquiry section of Mueang Pattaya Police Station where the level of public satisfaction was significantly lower than Bang Lamung Police Station. Statistically, level of people's satisfaction with facilities of Mueang Pattaya Police Station in general was not significantly higher than that of Bang Lamung Police Station.

Table 10 The comparison results of people's satisfaction with the operation in relation to facilities of Mueang Pattaya Police Station.

Section	Before-project implementation			After-project implementation			Pairwise comparison (Lak Song Police Station)		
	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent	Mean	S.D.	Percent
Crime prevention	3.58	3.94	71.60	3.94	0.91	78.80	3.61	1.08	72.20
Investigation	3.55	0.64	71.00	3.61	0.60	72.20	3.42	0.65	68.40*
Inquiry	3.15	0.34	63.00***	3.32	0.45	66.50	3.73	0.493	74.60***
Traffic	2.24	0.61	44.80***	3.85	0.75	77.00	2.72	0.86	54.40***
Administration	3.26	0.47	65.29***	3.55	0.36	70.98	3.41	0.81	68.13**
Community-police relations	2.89	1.04	57.70***	3.69	0.75	73.70	3.62	0.83	72.43*
Total	3.11	1.17	62.23*	3.66	0.64	73.20	3.42	0.79	68.36

* Significantly different at $p < 0.05$ as compared to the after implementation period

** Significantly different at $p < 0.01$ as compared to the after implementation period

*** Significantly different at $p < 0.001$ as compared to the after implementation period

■ Conclusions and Recommendations

After the implementation of the Modern Police Station Project, all six police sections of Bangkaew Police Station were found to have significant improvement in all three aspects (service procedures, personnel characteristics, and facilities) and overall public satisfaction with police was higher than the intended goal of 80 percent. However, only some police sections of Phasi Charoen Police Station and Mueang Pattaya Police Station had significant improvement. Meanwhile, some sections were found to have no improvement after the project implementation and overall public satisfaction toward police in Phasi Charoen Police Station and Mueang Pattaya Police Station did not reach the intended goal of 80 percent.

Bangkaew Police Station appeared to be the most improved police station among the three studied police stations. This might be because it is in an industrial area where the populations and environments are more controllable, different from Phasicharoen Police Station as a representative of police stations in the metropolitan area, and Mueang Pattaya Police Station as a representative of police stations in the

tourist attraction area where the populations are more diverse and different, which makes it hard to control and respond to what they are looking for from the police. In addition, the implementation plan of Bangkaew Police Station was well set; all police sections received treatment as they requested in the plan, except Inquiry section where the online system for criminal case management was not ready to use in the implementation period. Meanwhile, the implementation plans of the other two police stations were not carried out well as intended. Some orders of tools necessary for police services and operations were cancelled or finished on time. This resulted in a less improvement level in Phasicharoen Police Station and Mueang Pattaya Police Station as compared to Bangkaew Police Station.

To improve and develop police operations in the Modern Police Stations project, some potential recommendations derived from the principles of New Public Management theory and Structural Contingency theory, both of which suggest the organization (Police) should be flexible and adaptable to the changing environment in the modern society, are worth discussing. This could lead to efficiency in working and to making people to feel more satisfied with police operations. The recommendations for each police station participating in the project were discussed as followed:

Phasi Charoen Police Station

1) This police station should improve its work in Community-police relations task to be more effective and efficient. Although the people's satisfaction level after the project implemented was higher than before the project was ran, their satisfaction towards facilities (68.4%) process of services (69.6%) and service providers (70.1%) was still lower than the intended level. This could be improved by having more access to the public and enabling them to participate in police work and probably by making use of modern technology, especially online social networks, to support public relations. Community-police relations work plays an important role in creating public participation in police operations, including making people to perceive and understand the police work. This could make them feel satisfied and confident in the police because both their satisfaction and confidence is a result of good communication (Dechakup, 2549).

2) This police station also should improve operational approaches of Crime prevention section to make people see what the police have concretely done and enable them to perceive the efficiency in improving safety for people in the area. It is essential to provide enough equipment for patrol police officers to be ready for

responding to the public calls for service, such as, body equipment for patrol police officers, modern police patrol cars, and a readily accessible information system that could be used anywhere and anytime. This is because people's satisfaction level towards the crime prevention task after the implementation of the project was not high enough. It was found that the levels of satisfaction with facilities, processes of service and service providers were 70.4%, 67% and 70.1%, respectively.

3) The quality of inquiry official work should be improved by making use of modern technology which could make service processes for crime victims more convenient. For example, creating notification system and reporting the process results for the crime victims periodically through mobile phones or social media could help people feel satisfied because the survey results showed that the satisfaction levels of facilities and service processes after the implementation of the Modern Police Stations project were still not high enough, with 64% and 72.6%, respectively.

4) Administration section should be improved in terms of area management and facilities of the police station. For example, increasing parking lots, providing water and clean restrooms should be well prepared for people coming to contact district offices. This is because people felt not quite

satisfied with this management despite having more satisfaction level after the implementation of the project (67.4%).

Mueang Pattaya Police Station

1) This station should improve facilities for crime victims who made reports to the police by making use of modern technology which could create a notification system and reporting the process results for the crime victims, including improving areas to be more appropriate for the crime victims making reports to inquiry officials. This is because the satisfaction of crime victims towards this task was not quite good in spite of slight increase after the implementation of the project (66.4%).

2) Administration section should be also improved in terms of service processes, service providers and facilities. For instance, parking lots, providing water and clean restrooms should be well prepared for people coming to use services at the police station because the results showed that people felt quite not satisfied with service processes (70.6%), service providers (72.4%) and facilities (70.1%). Despite the increase, the satisfaction level still was not good.

3) This police station should improve Community-police relations task as people felt more satisfied after implementing this project but the satisfaction levels of facilities (73.8%), service processes (72.6%) and service providers (72.4%) were not quite

high. This could be done by, for example, increasing the public access to police operations, which could take advantage of modern technology helping for public relations in order to make people understand the police work. This could lead to a higher level of public satisfaction, derived from good communication.

Bangkaew Police Station

This police station should improve the inquiry task to meet the equal standard compared to the other police tasks because it was found that people felt not satisfied with this task still lower than the others. Satisfaction levels of service processes and facilities of this task were 74.2% and 75.8, respectively. This could be done by, for example, establishing a better notification system and reporting the process results for the sufferers periodically through mobile phones or social media. This is because satisfaction could result from a good communication (Dechakup, 2549).



References

- Dechakup, J. (2549). *Attitude and Satisfaction towards Service: Teaching Documents for Psychological Administration Section*. Nonthaburi : Sukhothai Thammathirach Printing.
- Donaldson, L. (1995). *American Anti-Management Theories of Organization*:

- A Critique of Paradigm Proliferation*. Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons. *Public Administration*, 69(1).
- Lorsuwan, T. (2547). *Modern Organization Theories*. Bangkok: Sat Four.
- Nimpahich, J. (2550). *New Public Management : Principles and Case Studies in Thailand*. Nonthaburi : Sukhothai Thammathirach Printing.
- Office of Justice Affair. (2559). *Developing Concepts for Modern Police Stations System*. Ministry Of Justice.
- Sahapattana et.al., (2559). *An Evaluation of Police Efficiency and Public Confidence towards Police in Fiscal Year of B.E.2559*. National Institute of Development Administration (NIDA) and Research Division, Police Plans and Strategies Bureau.
- Sahapattana et.al., (2558). *An Evaluation of Police Efficiency and Public Confidence towards Police in Fiscal Year of B.E.2558*. National Institute of Development Administration (NIDA) and Research Division, Police Plans and Strategies Bureau.
- Sahapattana et.al., (2556). *An Evaluation of Police Efficiency and Public Confidence towards Police in Fiscal Year of B.E.2556*. National Institute of Development Administration (NIDA) and Research Division, Police Plans and Strategies Bureau.
- Sahapattana et.al., (2555). *An Evaluation of Police Efficiency and Public Confidence towards Police in Fiscal Year of B.E.2555*. National Institute of Development Administration (NIDA) and Research Division, Police Plans and Strategies Bureau.







รูปแบบการพัฒนาระบบงานยุติธรรมชุมชน ของกระทรวงยุติธรรม Model of the justice community development system of the Ministry of Justice

เจนจิรา พูลสุข*

Chenchira Phunsuk

■ บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาระบบงานยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้รูปแบบการพัฒนาระบบงานยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรม โดยการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ซึ่งศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญรวมทั้งสิ้น 5 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 24 คน คือ กลุ่มผู้บริหารนโยบายด้านยุติธรรมชุมชน กลุ่มสำนักงานยุติธรรมจังหวัดผู้ปฏิบัติงานยุติธรรมชุมชน กลุ่มนักวิชาการด้านยุติธรรมชุมชน บุคลากรในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องกับงานยุติธรรมชุมชน กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานยุติธรรมชุมชน สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากร คือ คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 320 คน เมื่อสังเคราะห์ผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้รูปแบบการพัฒนาระบบงานยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรม ผู้วิจัยได้นำมาจัดทำเป็น Model โดยใช้ชื่อว่า “Leadership Model” ซึ่งประกอบด้วย Leadership (ผู้นำชุมชนต้องสามารถเข้าถึงประชาชนสามารถเป็นผู้นำในการกำหนดนโยบายของชุมชนตนเองได้มีประสิทธิภาพ) Equity (ควรสร้างความ

* นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย การบริหารงานยุติธรรมและสังคมบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
Doctoral student Doctor of Philosophy Program Criminal and social justice administration Graduate School, Suan Dusit University

Received: August 28, 2019 Revised: October 9, 2019 Accepted: October 15, 2019

เป็นธรรมและความเสมอภาคให้เกิดขึ้นในการทำงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชน) Approach (การเข้าถึงข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชน) Development (การพัฒนาองค์ความรู้และทักษะในการจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ) Empowerment (การให้พลังแก่ชุมชนในการขับเคลื่อนความยุติธรรม) Restoration (การสร้างความปลอดภัยของสมานฉันท์ในพื้นที่) Stability (การสร้างความมั่นคงยั่งยืนโดยยึดหลักความเป็นมิตรภาพของประชาชนในการสร้างเครือข่ายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่) High Responsibility (ควรส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความรับผิดชอบและให้ความสำคัญกับยุติธรรมชุมชน) Integration (การบูรณาการแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกยุติธรรมโดยการร่วมมือกันของทุกส่วนราชการต่าง ๆ ในพื้นที่) People (การกำหนดให้ประชาชนในชุมชนเป็นหลักในการทำงานยุติธรรมชุมชน)

คำสำคัญ : การพัฒนา, ระบบ, ยุติธรรมชุมชน

■ Abstract

The research on “Model of the justice community development system of the Ministry of Justice” aimed to develop out Model of the justice community development system of the Ministry of Justice through a mixed method research – qualitative and quantitative research. In the qualitative research, the researcher had organized the in-depth interviews with

experts and specialists in 5 branches which totally of 24 persons, namely as follow ; Policy Management for Community Justice, Community Justice officers, Provincial Community Justice Officers, Community Justice Experts, Criminal justice officers concerning to Community Justice and those involved in community Justice. In terms of quantitative research, a questionnaire had been prepared as a tool to collect data from population of 320 of nationwide Community Justice Committee. Findings from the quantitative and qualitative, the researcher had been synthesized in order to figure out Model of the justice community development system of the Ministry of Justice The researcher had put it in a model, called “LEADERSHIP MODEL” which comprised the following: Leader referred to community leaders must be accessible to people who could be a leader in formulating their Community policies ; Equity referred to establishment of fairness and equality in the work of the Community Justice Center; Approach referred to the assessment to information for the operational benefits of the Community Justice Center; Development referred to the development of knowledge and skills in organization information database; Empowerment referred to empower the community to run for justice; Restoration referred to local reconciliation; Stability referred to building a sustainable

security based on the friendship to create a network that covers all areas. High Responsibility referred to encourage the people in the area to be responsible and focus on the community justice; Integration referred to the Integration, resolving problems in justice by collaborating with government organizations in the area and People referred to make the community as a major part of the Community Justice Work.

Keywords : development, System, Community Justice

■ บทนำ

การเริ่มต้นเปลี่ยนแปลงระบบงานยุติธรรมของสังคมโลกนั้น มีระบบยุติธรรมเพื่อยับยั้งผู้กระทำความผิดป้องกันสังคม และเพื่อแก้แค้นทดแทนต่ออาชญากรรมซึ่งเป็นทัศนคติที่ให้ความสำคัญต่อผู้กระทำความผิดและบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมว่ามีความสำคัญสูงสุด ดังนั้น การเสริมสร้างความยุติธรรมชุมชนและยุติธรรมทางเลือกให้มีความเข้มแข็งด้วยการประมวลความขัดแย้งทุกมิติในพื้นที่ จึงต้องมีการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน ประชาสังคม เสริมพลังชุมชนและให้ความสำคัญกับบทบาทผู้นำท้องที่ ผู้นำท้องถิ่น และผู้นำศาสนาให้มีความร่วมมือเป็นหนึ่งเดียวในการจัดการปัญหาของชุมชน พัฒนาและส่งเสริมการนำมาตรการใหม่ๆ มาปรับใช้ในการสร้างความสมานฉันท์ในระดับบุคคล ชุมชน และสังคม ให้เกิดแนวทางยุติธรรมชุมชน บนพื้นฐาน

อัตลักษณ์ของศาสนาและหลักวิชาการที่ตระหนักในความแตกต่างหลากหลายของชุมชน เสริมสร้างปัจจัยสนับสนุน ประสานงาน ติดตามผลการปฏิบัติงานยุติธรรมชุมชน และการวางกลไกการประสานความร่วมมืออาจพัฒนาไปสู่รูปแบบยุติธรรมชุมชนอย่างยั่งยืน เพื่อการบูรณาการการทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนให้เป็นทุนทางสังคมในพื้นที่สร้างพลังการทำงานให้เกิดความมีปึกแผ่นเพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยและสมานฉันท์อย่างยั่งยืน (ศรวิชา, 2560)

อีกทั้ง วันชัย (2553) ระบุว่ากระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ยังเป็นกระบวนการสื่อสารสองทางที่มีเป้าหมายโดยรวมเพื่อที่จะให้เกิดการตัดสินใจที่ดีขึ้นและได้รับการสนับสนุนจากสาธารณชน แม้ว่าการให้ข้อมูลต่อสาธารณชนอย่างเพียงพอเป็นองค์ประกอบสำคัญในการมีส่วนร่วมของประชาชน แต่ยังใช้การให้ข้อมูลต่อสาธารณชนเป็นการสื่อสารทางเดียวเท่านั้น ดังนั้น กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ต้องดำเนินสองทาง คือ การใช้ข้อมูลต่อสาธารณชน และการให้สาธารณชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการนั้น ๆ ด้วย เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำประชาชนเข้ามาช่วยกันร่วมแก้ไขปัญหาของส่วนรวมเป็นการสร้างความรู้สึกว่าเป็นปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาของทุกคนมิใช่ปัญหาของคนหนึ่งคนใด ซึ่งก่อให้เกิดการสื่อสารระหว่างกลุ่มในชุมชนเกิดความสามัคคีความผูกพันซึ่งกันและกัน อีกทั้งเป็นการสร้างให้เห็นถึงสถานภาพของชุมชนที่เป็นชุมชนสร้างสรรค์ มีการตัดสินใจเป็นอิสระโปร่งใส ประชาชนมีความไว้วางใจเชื่อใจและเอาใจใส่ซึ่งกันและกันก่อให้เกิดความยั่งยืน กล่าวคือมีความสามารถในการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง

สามารถปรับตัวให้อยู่ในดุลยภาพเครือข่ายสังคมได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถปรับตัวให้อยู่ในดุลยภาพเครือข่ายภายใต้กระแสแนวคิดประชาสังคม จึงเป็นชุมชนชุมชนแห่งสำนึกที่จะเกิดเป็นชุมชนสร้างสรรค์ อย่างในส่วนของเครือข่ายทางสังคม พบว่ามีความสัมพันธ์กับกระบวนการมีส่วนร่วมอย่างไม่สามารถแยกออกจากกันได้ โดยเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน และเป็นเอกลักษณ์องค์ประกอบของการทำงานเชิงกลยุทธ์ร่วมกัน ทั้งระหว่างองค์กรกับองค์กร หรือองค์กรกับบุคคลหรือชุมชน หรือกลุ่มบุคคลกับกลุ่มบุคคล ประเด็นเครือข่ายที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์และกระบวนการเรียนรู้ ดังกล่าวนั้น ปารีชาติ (2547) ได้ให้รายละเอียดที่เป็นประโยชน์ว่า การทำงานขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนทั่วไป สิ่งหนึ่งที่ทุกภาคส่วนมี คือ เป้าหมาย (Ends) และวิธีการที่นำไปสู่เป้าหมาย (Means) ซึ่งเป็นภารกิจที่ทุกหน่วยงานจะต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ยุทธศาสตร์หนึ่งที่หน่วยงานต่าง ๆ เลือกใช้ คือ ยุทธศาสตร์ความร่วมมือหรือการเสริมสร้างเครือข่าย ซึ่งเป็นการแสวงหาแนวร่วมและการระดมทุนทรัพยากรจากฝ่ายต่าง ๆ มาใช้ เพื่อให้ภารกิจนั้นบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ นอกจากนี้การที่ต่างฝ่ายต่างพึ่งพาอาศัยและสร้างความผูกพันต่อกัน โดยการเข้าไปเสริมจุดอ่อนและพัฒนาศักยภาพ อันเข้มแข็งที่กลุ่มองค์กรนั้น ๆ มีอยู่ให้ปรากฏขึ้น ด้วยกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน จัดว่าเป็นการเติมเต็มในสิ่งที่ขาดให้แก่นักและกัน และเป็น การสร้างความรู้ให้เกิดขึ้น เพราะในความเป็นจริง คงไม่มีองค์กรใดจะมีกระบวนการและศักยภาพที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทุกกลุ่มทุกองค์กรต่างมี ข้อจำกัดและศักยภาพที่ต่างกัน การช่วยเหลือ

พึ่งพาและการเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ในสิ่งที่ขาดหายไป ย่อมจะเป็นปัจจัยที่เสริมสร้าง เครือข่ายนั้นให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จากนั้น แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่าย อัจฉราพรรณ (2550) กล่าวว่า เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญ และถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในการอธิบายภาพ การเคลื่อนตัวจากกลุ่มสู่การรวมตัวเป็นเครือข่าย เพื่อสร้างพลังการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนา หรือสร้างพลังในการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ เครือข่ายทางสังคมจะคล้ายเครือข่ายในสมอง โครงสร้างสมองจะทำให้เกิดการเรียนรู้สูง อันจำเป็นสำหรับการมีขีดระดโครงสร้างทางสังคม จะมีวิวัฒนาการเหมือนโครงสร้างทางสมอง ยิ่งเรียนยิ่งจะรู้มากขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของสังคม จากสังคมใช้อำนาจไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ร่วมกัน การที่จะเกิดสังคมเรียนรู้ (Learning social Networks) สังคมต้องสามารถเรียนรู้ได้อย่าง ต่อเนื่องจึงจะสามารถปรับตัวให้อยู่ในดุลยภาพ เครือข่ายสังคมต้องสามารถเรียนรู้ได้อย่าง ต่อเนื่องจึงจะสามารถปรับตัวให้อยู่ในดุลยภาพ เครือข่ายภายใต้กระแสแนวคิดประชาสังคม จึงเป็นชุมชนชุมชนแห่งสำนึก (Conscious Community) ที่สมาชิกต่างเป็นส่วนหนึ่งของระบบ โดยรวมที่มีความสัมพันธ์กันอย่างแนบแน่น อาจจะมีด้วยพื้นฐานของระบบคุณค่าเก่า หรือ เป้าประสงค์ใหม่ของการเข้ามาทำงานร่วมกัน ซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัต ที่บุคคลและกลุ่มต่างมี ส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่สนใจร่วมกัน มีความสัมพันธ์และการตัดสินใจร่วมกัน และ มีการติดต่อสื่อสารด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้กลุ่มหรือเครือข่ายมีความยั่งยืน (Communication & Network) (อัจฉราพรรณ, 2550)

ดังนั้น ประชาชนจึงเป็นส่วนสำคัญที่สุดส่วนหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม คือประชาชนในฐานะเป็นผู้ควบคุมสังคม และประชาชนในฐานะเป็นหน่วยที่จะให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม ปัจจุบันส่งผลให้ประชาชนเกิดความตื่นตัว และให้ความสำคัญต่อปัญหาสาธารณะที่กระทบต่อตัวประชาชนมากขึ้น โดยปัจจัยเหล่านี้เป็นการเรียกร้องให้มีการปฏิรูปการเมือง การบริหาร ยุติธรรม ในการที่รัฐต้องสร้างช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดิน รวมถึงกระบวนการยุติธรรมด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน กำหนดให้รัฐต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการกำหนดนโยบายในระดับชาติและระดับท้องถิ่น รวมถึงการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ทำให้เห็นถึงกระแสการเรียกร้องของประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ และร่วมตัดสินใจ การดำเนินงานของภาครัฐ ตามกรอบอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ระดับ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐบาลส่งผลให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องการปรับเปลี่ยนทิศทาง วัฒนธรรม การปฏิบัติงานของระบบราชการ และพัฒนาให้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมเนื่อง เพราะกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนรูปแบบของเครือข่าย ในการป้องกันจึงมีความหมาย และมีความสำคัญอย่างยิ่ง นอกจากนี้ยังเป็นการประสานความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประชาชน และเครือข่ายโดยกระบวนการนี้ สามารถนำไปสู่

การจัดการทางสังคมในรูปแบบต่างๆ รวมถึง การป้องกันอาชญากรรม ซึ่งเป็นการทำงานสมัยใหม่ และจะปรับวิธีคิดให้กับทุกฝ่ายหันกลับมาผนึกกำลังร่วมมือกันทำงาน เพื่อให้งานบรรลุไปสู่ผลสำเร็จ นั่นคือ ความปลอดภัยทางสังคมจากการป้องกันอาชญากรรม จึงเป็นฐานความคิดสำคัญในการพัฒนาสร้างเครือข่ายภาคประชาชนขึ้น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนและประชาสังคมในกระบวนการยุติธรรม มีลักษณะดังนี้ คือ เป็นการเปิดระบบยุติธรรมให้ชุมชนและประชาสังคมมีส่วนร่วมมากขึ้น ในทุกขั้นตอนส่งเสริมให้เกิดการรวมตัวกันของชุมชนและประชาสังคมมีส่วนร่วมมากขึ้น ในทุกขั้นตอนส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสรับรู้ ข้อมูลข่าวสารตามสิทธิที่มีอยู่ให้ความคุ้มครอง อำนาจความสะดวกร และค่าตอบแทนที่เหมาะสม รวมทั้งต้องยกย่องให้เกียรติพยาน และผู้มีส่วนเข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม และรณรงค์ให้ประชาชนรู้ถึงสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายและตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการยุติธรรมในฐานะเป็นกลไกหลัก ในการผดุงไว้ซึ่งหลักนิติธรรมอย่างจริงจัง

การที่ภาครัฐคำนึงถึงหลักการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ที่ประกอบด้วยหลักที่สำคัญ คือ หลักนิติธรรม (Rule of law) หลักการมีส่วนร่วม (Participatory) โดยรูปแบบศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ดำเนินการโดยประชาชนที่มีจิตอาสา เข้ามาเป็นประธาน คณะกรรมการ และเครือข่ายยุติธรรมชุมชน โดยภาครัฐเป็นเพียงประสาน ซึ่งแต่ละศูนย์ยุติธรรมชุมชนสถานที่ตั้งศูนย์จะไม่แน่นอน บางศูนย์ยุติธรรมชุมชนจัดตั้ง ที่ทำการที่บ้านประธานศูนย์ฯ บางศูนย์ยุติธรรม

ชุมชนจัดตั้งที่ศาลาประชาคมในหมู่บ้าน บางศูนย์จัดตั้งที่ทำการที่หน่วยงานราชการ แล้วแต่ความพร้อมของคณะกรรมการในการรวมตัวของคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรม

ดังนั้น เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาระบบงานยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรม โดยการให้ประชาชนแต่ละจังหวัดของประเทศไทย เข้ามามีส่วนร่วมในศูนย์ยุติธรรมต้องทำให้ข้อมูลสารสนเทศสามารถเข้าถึงประชาชนในพื้นที่เพื่อเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และเสริมสร้างความเข้มแข็งในชุมชนได้ตามนโยบายของรัฐบาล โดยประชาชนสามารถมีส่วนร่วมกับรัฐได้อย่างเป็นรูปธรรม สร้างความสมานฉันท์และสันติวิธีให้เกิดขึ้นได้ในชุมชน จากการมีแนวทางและรูปแบบที่ชัดเจนในการส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทั่วประเทศ

■ วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการของยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรมเป็นอย่างไร
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรมปัจจุบันเป็นอย่างไร
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาระบบงานยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรม

■ แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายด้านการดำเนินงานของยุติธรรมชุมชน

ยุติธรรมชุมชน (Community Justice) เป็นแนวคิดที่มองปัญหาที่เข่าเกรงอกคุณภาพชีวิต

ของคนในชุมชน และส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต และวัฒนธรรมของคนในชุมชน โดยยุติธรรมชุมชนให้ความสำคัญกับชุมชน ซึ่งหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจะต้องให้ความสำคัญกับการป้องกันปัญหาอาชญากรรมในชุมชน โดยการเสริมพลังอำนาจให้กับชุมชน โดยเกิดการร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ และร่วมรับประโยชน์ยุติธรรมชุมชนเป็นงานที่ต้องทำตลอดเวลาโดยใช้วัฒนธรรม วิถีชีวิต และความนุ่มนวล ใช้กิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ในชุมชน ซึ่งก่อให้เกิดการผูกพันและสร้างเครือข่ายยุติธรรมชุมชนขึ้นเพื่อเป็นแนวร่วม (กรองทอง, 2549) อีกทั้งจุฑารัตน์ (2550) ได้กล่าวว่า แนวคิดยุติธรรมชุมชน มีหลักการสำคัญคือ เน้นว่าอาชญากรรมเป็นปัญหาสังคมที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน ดังนั้นหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมไม่ควรทำหน้าที่เฉพาะการลงโทษผู้กระทำผิด การยับยั้งป้องกันการแก้ไขฟื้นฟูเป็นรายบุคคลเท่านั้น ควรขยายหน้าที่ความรับผิดชอบออกไปให้รวมถึงการป้องกันอาชญากรรมการประณอมข้อพิพาท และการแก้ปัญหาความขัดแย้งในชุมชน โดยหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรเข้าหาชุมชน และพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนไปพร้อมกัน

จึงสามารถสรุปได้ว่าภารกิจหรือเป้าหมายของยุติธรรมชุมชนเพื่อนำไปสู่การจัดระบบของภารกิจงานที่ภาครัฐ หรือภาคประชาชนเข้าไปดำเนินการในชุมชน ประกอบด้วย การเสริมพลังการป้องกันและสร้างภูมิคุ้มกันจากปัญหาอาชญากรรมและการกระทำผิด การเยียวยาการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์การรับผู้กระทำผิดกลับคืนสู่ชุมชน

แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การกำหนดกลยุทธ์และการประสานงานในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ที่คล้ายกับกลยุทธ์ที่แสดงถึงความตั้งใจของผู้บริหารในการปฏิบัติงานในอนาคตเพื่อนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการต่อเนื่องระหว่างนโยบายกับการปฏิบัติ ภายใต้ปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่ง Sabatier, Paul, and Daniel (1979) สรุปไว้ว่า วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบายนั้นควรเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ จึงทำหน้าที่เสมือนเป็นหนึ่งในกรอบกำหนดแนวทางของการปฏิบัติต่าง ๆ ไว้ นอกจากนี้วัตถุประสงค์ยังเป็นส่วนขยายเป้าหมายของนโยบายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ส่วนความคิดของ Sabatier, P., & Mazmanian, D. (1980) เห็นด้วยในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุผล ต้องประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น บรรทัดฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบายทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม การสื่อความระหว่างหน่วยงานและกิจกรรมที่มีผลบังคับใช้คุณลักษณะของหน่วยงานปฏิบัติ การสนับสนุนของหน่วยปฏิบัติ

กล่าวโดยสรุป แนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีความสอดคล้องและความสำคัญต่อการศึกษาครั้งนี้ โดยเฉพาะในส่วนของปัจจัยทางด้านเนื้อหาของนโยบาย (Policy Content) กล่าวคือ จำเป็นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของนโยบาย เนื่องจากความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบายนั้น บางส่วนขึ้นอยู่กับประเภทของนโยบาย นโยบายที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดก็คือ นโยบายที่สามารถเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ น้อยที่สุด และมีความเห็น

พ้องต้องกัน ในวัตถุประสงค์ระดับสูงในทางตรงกันข้าม ถ้านโยบายเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงมาก และมีความเห็นพ้องต้องการในวัตถุประสงค์น้อย โอกาสที่นโยบายนั้นจะประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติจะน้อย อีกทั้งยังต้องวิเคราะห์ถึงปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมของนโยบาย (Policy Context) พร้อมกับการประเมินการนำนโยบายไปปฏิบัติอีกด้วย ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการพิจารณาถึงการบรรลุผลสำเร็จของนโยบายเป็นสิ่งสำคัญของการประเมินความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบาย

แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายยุติธรรมชุมชน

ปัจจุบันกระบวนการยุติธรรมไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก มีการประกาศบังคับใช้พระราชบัญญัติพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ พ.ศ. 2549 ตลอดจนการจัดทำแผนแม่บทกระบวนการยุติธรรมแห่งชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2545-2549) และได้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมอีกครั้งตามแผนแม่บท กระบวนการยุติธรรมแห่งชาติ (พ.ศ. 2550-2551) โดยได้มีการจำแนกกระบวนการยุติธรรมตามลักษณะที่แตกต่างกันออกไปโดยมีเป้าหมายเพื่อให้ความยุติธรรมเพื่อปกป้องคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนอย่างเป็นเอกภาพสอดคล้องกับกระทรวงยุติธรรมที่ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์“ยุติธรรมถ้วนหน้า ประชาชนมีส่วนร่วม” (Justice for all All for justice) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยมีกลยุทธ์การดำเนินการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอำนวยความยุติธรรมและการระงับข้อพิพาทด้วยกระบวนการยุติธรรมทางเลือก เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงความยุติธรรมได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีความเสมอภาพเท่าเทียมกันในการดำเนินการภายใต้ยุทธศาสตร์นี้

กระทรวงยุติธรรมได้นำแนวคิดยุติธรรมชุมชน (Community Justice) มาเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน ซึ่งแนวคิดยุติธรรมชุมชนนี้จะเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีบทบาทในลักษณะหุ้นส่วนเพื่อร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ และรับผลแห่งการดำเนินงานด้วยกัน (กระทรวงยุติธรรม, 2562)

สามารถสรุปได้ว่ากระบวนการยุติธรรมชุมชนมีส่วนช่วยให้กระบวนการยุติธรรมทั้งทางแพ่ง อาญาและทางปกครอง พัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้น สู่มาตรฐานการปฏิบัติงานเทียบเท่าสากล นำไปสู่การยอมรับและเชื่อมั่นของนานาชาติที่จะเข้ามาค้าขายลงทุนหรือการเข้ามาท่องเที่ยวโดยมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ

■ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยศึกษาทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการของยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรมเป็นอย่างไร และศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรมปัจจุบันเป็นอย่างไร เพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาระบบงานยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรมที่น่าเสนอ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตประชากรที่ศึกษา ดังนี้

1) การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก จำนวน 24 คน ประกอบด้วย

1.1) กลุ่มผู้บริหารนโยบายด้านยุติธรรมชุมชน จำนวน 2 คน ได้แก่ รองปลัดกระทรวงยุติธรรม ผู้อำนวยการส่วนนโยบายและยุทธศาสตร์ยุติธรรมชุมชนและยุติธรรมจังหวัด

1.2) กลุ่มสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานยุติธรรมชุมชน จำนวน 12 คน ได้แก่ ยุติธรรมจังหวัดน่าน รอง จำนวน 6 คน เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดระบอบเดิม 6 คน

1.3) กลุ่มนักวิชาการด้านยุติธรรมชุมชน จำนวน 2 คน

1.4) บุคลากรในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องกับงานยุติธรรมชุมชน จำนวน 2 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติ นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการ

1.5) กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานยุติธรรมชุมชน จำนวน 6 คน ได้แก่ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนดีเด่นที่มีการขับเคลื่อนตามภารกิจ 5 ด้าน ปี 59 - 61

2) การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา รูปแบบการพัฒนาระบบงานยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรม ได้แก่ ประชากรคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนทั่วประเทศจำนวน 320 คน

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

ด้านเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้ง 5 กลุ่ม จำนวน 24 คน ได้สัมภาษณ์และสามารถสรุปสาระสำคัญ

ออกมาเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านนโยบาย 1) ควรมีการกำหนดกฎหมายเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน 2) ควรมีการกำหนดนโยบายที่มีชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนความยุติธรรมสู่ชุมชน เพื่อเป็นการปลูกฝังและสร้างความยุติธรรมสู่ชุมชนและประชาชน 3) ควรมีการกำหนดการสร้างความปลอดภัยของสมานฉันท์ในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างยั่งยืน 4) ควรกำหนดให้ชุมชนเป็นหลัก ส่วนกลางไม่มีอำนาจสั่งการ จะต้องมาจากธรรมชาติของประชาชน ส่วนกลางควรกำหนดเฉพาะอย่างต้องเป็นไปตามธรรมชาติของชุมชน 5) ควรแก้ไขปัญหาด้านนโยบายจากสภาพที่เป็นอยู่ ไม่ไปกำหนดรูปแบบเฉพาะต้องมีความยืดหยุ่นให้ประชาชน ด้านระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ

1) ควรมีการกำหนดรูปแบบและมาตรฐานในการจัดการฐานข้อมูลในการขับเคลื่อนงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนให้มีรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน 2) ควรมีการกำหนดให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนในแต่ละพื้นที่มีการจัดเก็บข้อมูลสถิติในการขับเคลื่อนงานตามภารกิจของศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตามแบบรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชน 3) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชน ได้รับการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะในการจัดทำระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ 4) ควรมีแนวทางการเชื่อมโยงข้อมูลในด้านต่าง ๆ ของศูนย์ยุติธรรมชุมชน เพื่อพิจารณาประกอบการกำหนดนโยบายมาตรการ และแนวทางในการพัฒนาศูนย์ยุติธรรมชุมชนต่อไป 5) ควรพิจารณาประกอบการกำหนดนโยบาย มาตรการ และแนวทางในการพัฒนาศูนย์ยุติธรรมชุมชนต่อไป

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนและการสร้างเครือข่าย 1) ควรส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่

เข้ามาดำรงตำแหน่งคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน 2) ผู้นำชุมชนในพื้นที่ ควรทำให้สามารถเข้าถึงประชาชนในเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น 3) ควรลดการพึ่งพิง คือ การกระจายอำนาจ ปลอมให้ประชาชนเข้าใจเอง 4) ทางสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ควรให้คำปรึกษาและแนวทางในการจัดกิจกรรม และสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ด้านกฎหมาย อย่างต่อเนื่อง 5) ควรส่งเสริมให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการป้องกันปัญหาอาชญากรรมและการกระทำผิดกฎหมายต่าง ๆ ในพื้นที่ ด้านการบูรณาการกับหน่วยงานในพื้นที่ 1) ควรมีการบูรณาการของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อลงพื้นที่ให้ความรู้แก่ประชาชนตามบทบาทภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ มากขึ้น 2) ควรมีการจัดกิจกรรมและหลักสูตรร่วมกันให้ครบถ้วนและลงพื้นที่ร่วมกัน 3) ควรให้ประชาชนได้รับความรู้ในด้านต่าง ๆ ครบถ้วน 4) ควรบูรณาการการแก้ไขปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมร่วมกับส่วนราชการในพื้นที่ อาทิ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อสนับสนุน ประสาน และส่งต่อเรื่องการให้บริการประชาชน ควรบูรณาการการจัดกิจกรรม/โครงการ หรือการลงพื้นที่เพื่อสร้างการรับรู้ด้านกฎหมาย และการเข้าถึงงานบริการของภาครัฐ ได้อย่างทั่วถึง และรวดเร็ว

ด้านเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) สภาพการดำเนินการของยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรมในปัจจุบัน 3) ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรมปัจจุบัน และ 4) รูปแบบ

การพัฒนาระบบงานยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรมซึ่งปรับปรุงความเหมาะสมในการใช้ภาษาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ ประเด็นย่อยและประเด็นหลัก (Index of Item – Objective Congruence : IOC) และนำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับสำหรับแบบสอบถามเท่ากับ 0.90 หลังจากนั้นก็จะได้แบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณต่อไป

ข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในส่วนของสภาพการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรมในปัจจุบัน โดยใช้กระบวนการยุติธรรมชุมชนวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

■ ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาของ รูปแบบการพัฒนา ระบบงานยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรมสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. สภาพการดำเนินการของยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรมพบว่า กระบวนการยุติธรรมชุมชนได้มีการขับเคลื่อนมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2548 โดยมุ่งเน้น เรื่องการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

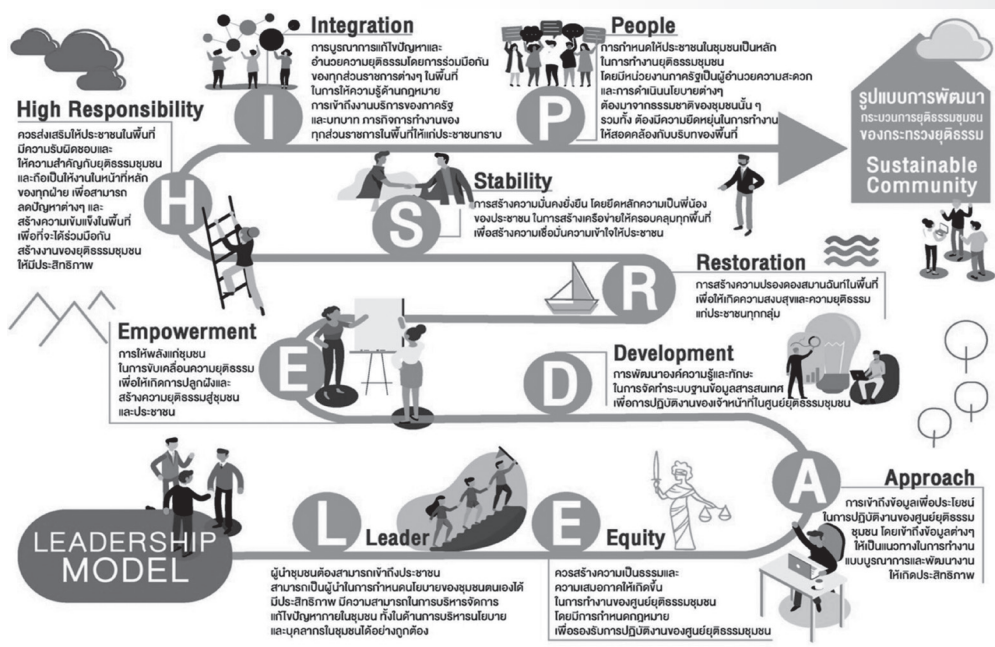
ในการจัดตั้งกลุ่มขึ้นมา เพื่อบริหารจัดการแก้ไข ปัญหาในส่วนของชุมชน หมายความว่า ลักษณะของการขับเคลื่อน ในแต่ละกลุ่มมีวิธีการดำเนินงานกันเอง กระทรวงยุติธรรมจึงมีความต้องการจะยกระดับกระบวนการยุติธรรมชุมชนมากขึ้น แต่อำนาจหน้าที่ สถานที่ และคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับภาคประชาชน ไม่ได้มีกำหนดไว้ และสถานที่ทำงานก็ไม่ได้ระบุอย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงในกระบวนการยุติธรรมชุมชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หลังจากที่เป็นในลักษณะคำสั่งแบบนี้ ทำให้มีสถานที่ชัดเจน มีการระบุหน้าที่อย่างชัดเจน โดยผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้ออกคำสั่ง และยื่นให้กับจังหวัด เป็นผู้ขับเคลื่อน ก็ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมชุมชนได้ทั่วถึง จากศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่มีตั้งอยู่ทุกตำบล 7,783 ศูนย์ ให้ความช่วยเหลือประชาชนได้มากยิ่งขึ้น รวมถึงกระบวนการต่าง ๆ พอมีการกำหนดอย่างนี้ชัดเจน และมีคณะกรรมการชัดเจน รูปแบบของยุติธรรมชุมชน ก็เป็นลักษณะของการทำงานที่มีเป้าหมายชัดเจนขึ้น และมีกระบวนการการเรียนรู้เรื่องวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชน สามารถจัดการปัญหาด้วยตนเองได้ ผ่านยุติธรรมชุมชนอยู่ในรูปแบบศูนย์ยุติธรรมในชุมชน การทำงานมีลักษณะเป็นโครงสร้างมากขึ้นมีรูปแบบการดำเนินงาน มีการวัดผลผลิต คือ เมื่อศูนย์ยุติธรรมชุมชนดำเนินการก็มีการรายงานผล และเกิดการเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น

2. ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรมปัจจุบันพบว่า ประชาชนในพื้นที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทภารกิจของสำนักงานยุติธรรม

จังหวัด และศูนย์ยุติธรรมชุมชน ทำให้การประสานงานในบางพื้นที่ขาดประสิทธิภาพ อีกทั้งเจ้าหน้าที่เปลี่ยนย้ายค่อนข้างบ่อยทำให้การประสานงานไม่เกิดความต่อเนื่องและไม่สามารถปฏิบัติงานที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังพบว่า ยังขาดงบประมาณในการบริหารจัดการ และระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ

ที่ทันสมัย ทำให้ฐานข้อมูลขาดความเชื่อมโยงก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนสับสนในการปฏิบัติงาน

3. รูปแบบการพัฒนาระบบงานยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรม พบว่า สามารถสรุปได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณและได้นำผลจากการศึกษาวิจัยมาทำโมเดล มีชื่อว่า LeaderShip Model



คือ “ผู้นำชุมชนต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการสามารถแก้ไขปัญหาและสร้างความเสมอภาคในการทำงานให้สามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการขับเคลื่อนความยุติธรรม ความโปร่งใสและความมั่นคงให้ครอบคลุมทุกพื้นที่พร้อมบูรณาการร่วมมือกับทุกภาคส่วนโดยยึดถือหลักการธรรมชาติจากประชาชนสู่ชุมชนที่ยั่งยืน”

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษา รูปแบบการพัฒนาระบบงานยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรมสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ภาพการดำเนินการของยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรมปัจจุบันส่วนใหญ่ใช้ทฤษฎียุติธรรมใส่ใจเพื่อยับยั้งปัญหาต่างๆ ในระดับพื้นที่ ผ่านยุติธรรมชุมชนอยู่ในรูปแบบของการจัดตั้งเป็นองค์กรเป็นศูนย์ยุติธรรมในชุมชน

ในลักษณะโครงสร้าง มีการวัดผลผลิต รายงานผล ในลักษณะของการจัดกิจกรรม สร้างการรับรู้ เรื่องสิทธิ และกฎหมายให้กับประชาชนในชุมชน ในปัจจุบันเห็นได้ชัดว่าคณะกรรมการศูนย์ ยุติธรรมชุมชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพ การดำเนินงานกระบวนการยุติธรรมชุมชน ในประเทศไทยอยู่ว่ากระบวนการยุติธรรม ชุมชนในประเทศไทยสามารถดำเนินงานได้ ตามภารกิจ 5 ด้าน ได้แก่ (1) การป้องกัน อาชญากรรม (2) การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท (3) การจัดการเรื่องรวบรวมทุกข์ ตามระเบียบ สำนักนายกฯ (4) การสนับสนุนในศูนย์ดำรงธรรม และ (5) การให้บริการตามภารกิจของกระทรวง ยุติธรรม ได้เป็นอย่างดีและสามารถรายงานผล/ การวัดผลผลิตในการดำเนินงานของยุติธรรม ชุมชนได้อย่างชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด เกี่ยวกับนโยบายด้านการดำเนินงานของ ยุติธรรมชุมชนกระทรวง (2549) และ จุฑารัตน์ (2550) กล่าวคล้ายกันว่าหน่วยงานในกระบวนการ ยุติธรรมควรทำหน้าที่ยับยั้ง ป้องกันการแก้ไข พื้นฟูปัญหาความขัดแย้งในชุมชน

2. ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของ ยุติธรรมชุมชนของกระทรวงยุติธรรมในปัจจุบัน พบว่าประชาชนในพื้นที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับบทบาทภารกิจของสำนักงานยุติธรรม จังหวัด และศูนย์ยุติธรรมชุมชนทำให้การ ประสานงานในบางพื้นที่ขาดประสิทธิภาพ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ขาดศักยภาพ นอกจากนั้นยังพบว่า ยังขาดงบประมาณในการบริหารจัดการ และ ยังพบว่าหน่วยงานไม่มีความทันสมัยของระบบ ฐานข้อมูลและสารสนเทศ ทำให้ฐานข้อมูลขาด ความเชื่อมโยงของศูนย์ยุติธรรมชุมชนภายใน จังหวัดทำให้มีปัญหาในการติดต่อประสานงาน

ก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนซึ่งสอดคล้องกับ โสภิตา (2556) กล่าวว่า สิทธิ และหน้าที่ของการมีส่วนร่วม ในงานยุติธรรมชุมชนจะต้องให้ทั้งความรู้และ ข่าวสารในการติดต่อประสานสัมพันธ์ ประสานงาน ทั้งภายในและภายนอกชุมชน การเฝ้าระวัง ปัญหาภายในชุมชน การแก้ไขปัญหาช่วยเหลือ สมาชิกในชุมชนเป็นอย่างดีเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา ในการดำเนินงาน แต่เจ้าหน้าที่ในงานยุติธรรม ชุมชนยังมีบทบาทไม่มากนักเนื่องจากยังขาด ประสิทธิภาพ ไม่ได้รับการอบรมให้ความรู้ที่ดี จึงทำให้รับปากจะช่วยแก้ไขปัญหาก็แต่ก็หายไป ไม่ได้มีการให้ข้อมูลว่าทำได้หรือไม่ หรือมา ไม่ตรงเวลานัดหมายทำให้ประชาชนเกิดความคิด ความรู้สึกว่าถูกทอดทิ้ง อีกทั้งยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของกบแก้ว และคณะ (2561) กล่าวว่า ประชาชนในพื้นที่ยังขาดความรู้ในการแก้ไข ปัญหาชุมชน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ในงานยุติธรรม ชุมชนยังมีบทบาทไม่มากนักเนื่องจากยังขาด ประสิทธิภาพ ไม่ได้รับการอบรมให้ความรู้ที่ดี จึงทำให้เกิดปัญหาการช่วยเหลือประชาชน อันเกิดมาจากการไม่มีโครงสร้างส่วนราชการ ที่ชัดเจน จึงทำให้อัตรากำลังเป็นลูกจ้างและ มีการเข้าออกของบุคลากรสูง

3. รูปแบบการพัฒนาระบบงานยุติธรรม ชุมชนของกระทรวงยุติธรรม พบว่า สามารถสร้าง รูปแบบความยั่งยืนของกระบวนการยุติธรรม ชุมชนในประเทศไทยออกเป็น 4 ด้าน คือ

ด้านนโยบาย พบว่า ควรกำหนดกฎหมาย เพื่อรองรับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน โดยเปิดโอกาสให้ชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนความยุติธรรม สู่ชุมชน เป็นการปลูกฝังและสร้างความยุติธรรม สู่ชุมชนและประชาชนตามพื้นที่ที่ไม่มีรูปแบบ

เฉพาะ ซึ่งคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน ให้ความสำคัญเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเห็นว่า ควรมีการกำหนดกฎหมายเพื่อรองรับการ ปฏิบัติงานของคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรม ชุมชน เพื่อให้ส่วนกลางกำหนดแนวทางปฏิบัติ และกระจายอำนาจสู่ชุมชน โดยให้ประชาชน ดำเนินการเป็นไปตามธรรมชาติของชุมชนนั้น ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติพงษ์ และจุฑารัตน์ (2550) กล่าวว่า หลักการและปรัชญาเรื่องยุติธรรมชุมชน คือการกระตุ้นให้สังคมมีทุนความรู้ และนำ ประสบการณ์กระตุ้นให้ชุมชนสามารถรวมตัวกัน หรือกิจกรรมในการเสริมทักษะบางเรื่อง ที่ จำเป็นในการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับยุติธรรม ชุมชนที่ยั่งยืนได้ และแก้ปัญหาในเบื้องต้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา และ ัญญฎกาญจน์ (2560) กล่าวว่า ชุมชนมีบทบาท สำคัญในการเคลื่อนงานแบบหุ้นส่วนคือร่วมกัน ปฏิบัติภารกิจ คือ การป้องกันและควบคุมกับการ จัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ การเคลื่อน งานในแบบหุ้นส่วนของประเทศลาวส่งเสริม ต่อเป้าหมายของงานยุติธรรมชุมชน ได้แก่ การสร้างความปลอดภัย ความพึงพอใจและ ยกระดับศักยภาพชุมชนให้ดีขึ้น

ด้านระบบฐานและข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ควรมีการกำหนดรูปแบบและมาตรฐานในการ จัดการฐานข้อมูลให้มีรูปแบบและมาตรฐาน เดียวกัน โดยการจัดเก็บและรายงานผลด้วย ข้อมูลสถิติตามภารกิจของศูนย์ยุติธรรมชุมชน และให้ข้อมูลเชื่อมโยงกันในด้านต่าง ๆ ของศูนย์ ยุติธรรมชุมชน เพื่อพิจารณาประกอบการกำหนด นโยบาย มาตรการ และแนวทางในการพัฒนา ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ต่อไป อีกทั้งยังควร พัฒนาองค์ความรู้และทักษะให้ผู้ปฏิบัติงาน

ในการจัดทำระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อขึ้น เพื่อมีส่วนร่วมในการพิจารณา กำหนด นโยบาย มาตรการ และแนวทางในการพัฒนา ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับ Laudon & Laudon (2001) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ เป็นระบบที่ช่วยแก้ปัญหาการจัดการขององค์กร ให้มีรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน ทุกองค์กร จำเป็นต้องเข้าใจ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของ Hajer, M. A. (1995) กล่าวว่า ความเชื่อมโยง กันระหว่างนโยบาย การวางแผน การปฏิบัติ ตามแผน ควรใช้ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ เข้ามาช่วยในกระบวนการทำงานเพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนและ การสร้างเครือข่าย พบว่า ควรส่งเสริมให้ผู้นำชุมชน ในพื้นที่เข้ามาร่วมดำรงตำแหน่งคณะกรรมการ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนด้วย เพื่อกระจายอำนาจ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้นำชุมชนสามารถเข้าถึงประชาชนได้ ดีกว่าเจ้าหน้าที่ เป็นการลดการพึ่งพิง ปลอ่ยให้ ประชาชนดูแลกันเอง ส่วนหน่วยงานควรให้ คำปรึกษาและแนวทางในการจัดกิจกรรม และ สนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ด้านกฎหมาย อย่าง ต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ โสภิตา (2556) กล่าวว่า ควรส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนให้มีความรู้ และมี บทบาทสำคัญในการเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ ดำเนินการ เนื่องจากผู้นำชุมชน มีบทบาทสำคัญมากเช่นเดียวกันในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ตลอดเวลา และมีกลไก หรือช่องทางให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รวมทั้งงาน ยุติธรรมชุมชนเกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างสมาชิก ในชุมชนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องซึ่งผู้นำ ชุมชนนี้ได้อาศัยช่องทางการประชุมประชาคม

หมู่บ้านทุกต้นเดือนของแต่ละเดือนเป็นช่องทางหลักและยังอาศัยช่องทางอื่น ๆ งานวิจัยของ White, Stanley R. (1996) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งจะเป็นการช่วยในการแก้ไขปัญหาในกิจการภาครัฐได้ทางหนึ่ง

ด้านการบูรณาการกับหน่วยงานในพื้นที่
พบว่า ควรให้หน่วยงานต่าง ๆ ลงพื้นที่เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนตามบทบาทภารกิจของหน่วยงานนั้น ๆ เช่น ข้อมูลด้านกฎหมาย การเข้าถึงงานบริการของภาครัฐ เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมร่วมกับส่วนราชการในพื้นที่ ซึ่งคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนให้ความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยเห็นว่าการบูรณาการการแก้ไขปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมร่วมกับส่วนราชการในพื้นที่อาทิสันต์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อสนับสนุน ประสานและส่งต่อเรื่อง การให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อส่งเสริมการจัดกิจกรรมและหลักสูตรร่วมกัน ให้ครบถ้วนและลงพื้นที่ร่วมกันซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบของยุติธรรมชุมชน ซึ่ง อังคณา (2546) กล่าวว่า การบูรณาการจะช่วยยกระดับความปลอดภัยของสังคม/ชุมชน อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกรกฎ และคณะ (2561) กล่าวว่า ความสำเร็จศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องลงพื้นที่ไปทำงานกับชาวบ้าน เพื่อให้เกิดการยอมรับและเชื่อมั่นว่าตัวเองมีศักยภาพอำนวยความสะดวกยุติธรรมได้แล้ว

■ ข้อเสนอแนะ

1. ด้านนโยบาย ควรกำหนดกฎหมายเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนในแต่ละพื้นที่ เนื่องจากแต่ละพื้นที่พบปัญหาไม่เหมือนกัน และเปิดโอกาสให้ชุมชนเสนอผู้นำชุมชนเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเข้าร่วมแสดงความคิดเห็น ในการตัดสินใจดำเนินการ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในงานยุติธรรมชุมชนระหว่างสมาชิกในชุมชนกับหน่วยงานรัฐ ซึ่งจะช่วยให้แก้ไขปัญหาของชุมชนได้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น

2. ด้านระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ ควรนำระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ เข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูล ค้นหา ตรวจสอบข้อมูล และรายงานผลด้วยข้อมูลสถิติตามภารกิจของศูนย์ยุติธรรมชุมชน และให้ข้อมูลเชื่อมโยงกันกับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ยุติธรรมชุมชนในประเทศไทย เป็นรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน และทำให้องค์กรที่ต้องใช้ข้อมูลร่วมกันศูนย์ยุติธรรมชุมชนสามารถนำข้อมูลไปช่วยแก้ปัญหาการจัดความยุติธรรมชุมชนได้ทันที

3. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนและการสร้างเครือข่าย ควรส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนเป็นผู้กระจายอำนาจระบบคำสั่งจากหน่วยงานรัฐ ไปกระจายข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ เนื่องจากผู้นำชุมชนจะใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ทำให้ผู้นำชุมชนเป็นคนเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐได้ดีที่สุด เป็นการปล่อยให้ประชาชนดูแลและกันเองลดการพึ่งพิงจากหน่วยงานรัฐ

4. ด้านการบูรณาการกับหน่วยงานในพื้นที่ ควรให้หน่วยงานลงพื้นที่เพื่อให้ความรู้ และ จัดกิจกรรมในเรื่องต่างๆ เช่น การให้ความรู้ ในด้านกฎหมายที่ประชาชนควรรับรู้กระบวนการ เข้าถึงบริการของภาครัฐ การประสานงาน ในกระบวนการยุติธรรม เพื่อสร้างการรับรู้เป็น การบูรณาการเพื่อแก้ไขปัญหาการเข้าถึงความ ยุติธรรมของประชาชน

5. ด้านการกำหนดโครงสร้างส่วนราชการ ควรกำหนดโครงสร้างสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ให้เป็นโครงสร้างของส่วนราชการในสำนักงาน ปลัดกระทรวงยุติธรรมอยู่ในกฎกระทรวงๆ ซึ่งจะทำให้การจัดอัตรากำลังข้าราชการหรือ พนักงานราชการ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาการ หมุนเวียนเข้าออกที่ส่งผลให้อัตรากำลังขาด ประสพการณ์และความต่อเนื่องที่เป็นการวัด ของการขับเคลื่อนให้ประสบความสำเร็จในทุก กรณี

■ บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรกฎ ทองชะโชค และคณะ. (2561). *กระบวนการ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์และสันติวิธีของ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชายแดน ภาคใต้*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ข้อมูลการวิจัย.

กรองทอง วัฒนาภิรมย์. (2549). *เครือข่าย ยุติธรรมชุมชน: กระบวนการยุติธรรม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

กานแก้ว ปัญญาไทย และคณะ. (2561). *การมี ส่วนร่วมในงานยุติธรรมชุมชน จังหวัดตาก*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ และจุฑารัตน์ เอื้ออำนวย.

(2550). *ระบบความยุติธรรมแห่งอนาคตกับ สันติสุขในสังคมและชุมชน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ข้อมูลการวิจัย.

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2550). *ยุทธศาสตร์ ผ่าทางต้นกระบวนการยุติธรรม 3 จังหวัด ชายแดนใต้*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

นิตยา โพธิ์นอก และณัฐกาญจน์ ศุภรัตน์เมธี.

(2560). *ระบบยุติธรรมชุมชนในประเทศไทย ประชาคม*. อาเซียน : กรณีศึกษา สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว. กรุงเทพฯ: ศูนย์ข้อมูลการวิจัย.

ปาริชาติ วลัยเสถียร. (2547). *การจัดการลุ่มน้ำ โดยชุมชน*. กรุงเทพฯ: เดือนตุลา.

วันชัย วัฒนศัพท์. (2553). *ความขัดแย้ง: หลักการ และเครื่องมือแก้ปัญหา*. ขอนแก่น: ศิริภักดิ์ ออฟเซ็ท.

โสภิตา ชุมณี. (2556). *การมีส่วนร่วมของชุมชน ในงานยุติธรรมชุมชนกรณีศึกษาตำบล ปะการะรัง อำเภอมือ จังหวัดปัตตานี*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ข้อมูลการวิจัย.

ศรวิชา กฤดาธิการ. (2560). *ข้อเสนอเชิง นโยบายยุติธรรมชุมชนเพื่อเสริมสร้างความ สมานฉันท์ของชุมชนอย่างยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ข้อมูลการวิจัย.

อังคณา บุญสิทธิ์. (2546). *กระบวนการยุติธรรม ชุมชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุน.

อัจฉราพรพรณ จรัสวัฒน์. (2550). *ยุติธรรม ชุมชนในฐานะทุนทางสังคมว่าด้วยความ ยุติธรรมของชาวบ้าน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ข้อมูล การวิจัย.

ภาษาอังกฤษ

- Hajer, M. A. (1995). *The politics of environmental discourse : ecological modernization and the policy process*. Oxford: Clarendon Press.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2001). *Essentials of Management Informations Systems Organization and Technology in the Networked Enterprise*. n.p. Prentice Hall.
- Sabatier, P., & Mazmanian, D. (1980). The implementation of public policy: A framework of analysis. *Policy studies journal*, 8(4), 538-560.
- Sabatier, P., & Mazmanian, D. (1979). The conditions of effective implementation: A guide to accomplishing policy objectives. *Policy analysis*, 5(4), 481-504.
- White, Stanley R. (1996). The Role of Volunteer Organizations in Community Policing. *Journal of Neuroscience*, 18(4), 1428-1439.

