



รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานประมาณในลักษณะบูรณาการ
ด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

จัดทำโดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจโท ดร.เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์
ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

(ฉบับแก้ไขตามข้อเสนอคณะกรรมการตรวจรับ)

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาติดตามประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมาย และพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 2 ประการ คือ 1) เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานภายใต้งบประมาณแผนงานบูรณาการฯ ในช่วงไตรมาสที่ 3 ของปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยมีติด้านประสิทธิภาพมุ่งพิจารณาในประเด็นที่เกี่ยวกับการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานที่กำหนด และการปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงานของหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ สำหรับมิติด้านประสิทธิผลมุ่งเน้นการดำเนินงานที่สอดคล้องสนับสนุนซึ่งกันและกัน การตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ลดความซ้ำซ้อน การใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน และ 2) เพื่อประเมินตัวชี้วัดระดับเป้าหมายของแผนบูรณาการฯ ประกอบด้วยตัวชี้วัดด้านความเชื่อมั่นของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม และการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative Research Method) ในการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานภายใต้งบประมาณแผนงานบูรณาการฯ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Method) ด้วยการศึกษาจากเอกสารและรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสัมภาษณ์ (Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการเบิกจ่ายงบประมาณ การปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างดำเนินการ การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม รวมถึงประสิทธิผลของการดำเนินงานตามแผนบูรณาการฯ และใช้การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) เพื่อให้ได้มาซึ่งความเชื่อมั่นของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยเริ่มจากการศึกษาและให้คำจำกัดความของคำว่า “ความเชื่อมั่น” และทำการเก็บข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยใช้แบบสอบถามรวมจำนวนทั้งสิ้น 2,880 ชุด ทั่วประเทศ ทั้งนี้ ผลของการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ในประเด็นการเบิกจ่ายงบประมาณ พบว่า เมื่อสิ้นไตรมาสที่ 3 ของปีงบประมาณ พ.ศ.2561 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการเบิกจ่ายงบประมาณรวมกันทั้งสิ้น 269.8653 ล้านบาท จากแผนการเบิกจ่ายที่กำหนดไว้จำนวน 523.2414 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 51.58 ของแผนการเบิกจ่ายงบประมาณในไตรมาสที่ 3 และคิดเป็นร้อยละ 32.36 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรทั้งหมดในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำนวน 833.9839 ล้านบาท โดยหน่วยงานที่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณได้ตามแผนที่กำหนดไว้มากที่สุด 3 หน่วยงานแรก ได้แก่ สำนักงานศาลปกครอง ซึ่งได้มีการเบิกจ่ายงบประมาณคิดเป็นร้อยละ 100 ของงบประมาณที่สำนักงานศาลปกครองได้รับการจัดสรร รองลงมา คือ กรมสอบสวนคดีพิเศษ และสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีการเบิกจ่ายงบประมาณไปแล้วคิดเป็นร้อยละ 99.60 และ 95.23 ตามลำดับ ในขณะที่หน่วยงานที่มีการเบิกจ่ายงบประมาณน้อยที่สุดได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งยังไม่มีมีการเบิกจ่ายงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร

รองลงมาคือ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และกรมการปกครองที่มีการเบิกจ่ายงบประมาณไปเพียงร้อยละ 7.38 และ 7.56 ตามลำดับ

2. ในประเด็นของการปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงาน พบว่า มี 3 หน่วยงานที่มีการปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงาน คือ กรมบังคับคดี สำนักงานกิจการยุติธรรม และกรมคุมประพฤติ ทั้งนี้ ลักษณะการขอปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงาน มี 2 ลักษณะ ลักษณะแรกเป็นการขอใช้งบประมาณเหลือจ่าย โดยกรมบังคับคดีขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายจำนวน 2,806,100 บาท สำนักงานกิจการยุติธรรมขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายจำนวน 1,000,000 บาท และกรมคุมประพฤติขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายจำนวน 1,650,800 บาท และลักษณะที่สองเป็นการขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณ ขอกู้เงินงบประมาณ และการใช้งบประมาณเหลือจ่าย ในกรณีของกรมคุมประพฤติซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงงบประมาณต่อเนื่องมาจากปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ในโครงการพัฒนาระบบการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดในชุมชน ซึ่งได้รับการจัดสรรงบประมาณจำนวน 106,505,200 บาท

3. ในประเด็นประสิทธิผลของการบริหารจัดการงบประมาณ พบว่า หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และกรอบแนวทางการดำเนินงานก่อนการขอรับจัดสรรงบประมาณ ส่งผลให้เป้าหมาย ตัวชี้วัด และแนวทางการดำเนินงานของงบประมาณแผนบูรณาการ มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน และเป็นความสอดคล้องเชื่อมโยงกันมาตั้งแต่แผนงานเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ.2560 รวมถึงมีการสร้างความต่อเนื่องของการดำเนินงาน ด้วยการยกระดับเป้าหมายและตัวชี้วัดที่สูงขึ้น เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ.2560 อย่างไรก็ดีตาม เมื่อพิจารณาถึงการสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานตามแผนบูรณาการฯ พบว่า การบรรลุความสำเร็จของการดำเนินงานมีแนวโน้มจะเป็นความสำเร็จของโครงการหรือในระดับโครงการมากกว่าจะเป็นความสำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัดของงบประมาณแผนงานบูรณาการฯ โดยมีสาเหตุมาจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมขาดการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานในเชิงยุทธศาสตร์ แต่ละหน่วยงานยังเน้นการทำงานตามหน้าที่หลักของตน (Function) ขาดความชัดเจนในการกำหนดเรื่องสำคัญ (Flagship Program) ขาดการกำหนดแผนที่การดำเนินการ (Roadmap) ขาดการกำหนดนิยามที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมาย ตัวชี้วัด และแนวทางการดำเนินงาน ขาดการบูรณาการตั้งแต่การวางแผนในระดับโครงการ เป้าหมายของโครงการ และผลลัพธ์ของโครงการ และประการสุดท้ายการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของงบประมาณแผนงานบูรณาการฯ เป็นการกำหนดที่สูงเกินกว่าแผนงานระดับแผนงานบูรณาการ

4. ในประเด็นการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 76.64 มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งต่ำกว่าที่ตัวชี้วัดระดับเป้าหมายของแผนที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 85 โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อความสามารถหรือสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมา คือ การใช้อำนาจหน้าที่อยู่ในขอบเขตของอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และความซื่อสัตย์ซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม โดยมีระดับคะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ย 3.02 2.98 และ 2.97 จากคะแนนเต็ม 4 ตามลำดับ

5. ในประเด็นของการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมพบว่า มีเพียง 2 หน่วยงาน คือ สำนักงานศาลปกครอง และสำนักงานอัยการสูงสุดจากทั้งหมด 15 หน่วยงาน ที่มีการส่งแบบรายงาน IB-2 มายังสำนักงานกิจการยุติธรรม โดยการร้องเรียนของประชาชน เป็นการร้องเรียนด้วยประโยชน์และการมาพบด้วยตนเอง โดยตัวแบบรายงาน IB-2 เป็นการรายงานข้อมูลในเชิงปริมาณ ที่แสดงข้อมูลเฉพาะจำนวนเรื่องที่ร้องเรียน เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ/ดำเนินการแล้วเสร็จเท่านั้น

ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการจัดทำงบประมาณแผนงานบูรณาการ มีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการจัดทำงบประมาณแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประกอบด้วย

1.1 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนบูรณาการฯ ให้มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการบรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัดตามระดับของแผนบูรณาการ ไม่กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนบูรณาการฯ ที่สูงเกินกว่าแผนงานระดับแผนงานบูรณาการ

1.2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Thinking) เริ่มต้นการวางแผนงบประมาณบูรณาการจากผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการให้เกิดขึ้น (Starting thinking from the END) โดยจะต้องร่วมกันวิเคราะห์ความจำเป็น (Need Assessment) เพื่อกำหนดเป้าหมายหรือผลลัพธ์ของการดำเนินการที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องการ รวมถึงการกำหนดเรือธงสำคัญ (Flagship Programs) ที่จำเป็นที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนงานบูรณาการนั้น

1.3 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรจะต้องร่วมกันกำหนดแผนที่การดำเนินการ (Roadmap)

1.4 ควรมีการบูรณาการการวางแผนตั้งแต่ระดับของการกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด แนวทางการดำเนินการของแผนบูรณาการ รวมไปถึงการบูรณาการการวางแผนในระดับโครงการ เป้าหมายของโครงการ และผลลัพธ์ของโครงการ

1.5 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรจะนำข้อมูลจากการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม รวมถึงข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มาใช้ประโยชน์ในการวางแผนหรือกำหนดโครงการ

2. ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการงบประมาณแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประกอบด้วย

2.1 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรให้ความสำคัญการวางแผนการดำเนินงาน การกำหนดโครงการ และการประมาณการงบประมาณรายจ่ายของแต่ละโครงการให้เป็นไปอย่างรอบคอบและรัดกุม

2.2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการดำเนินโครงการและการวางแผนการเบิกจ่ายงบประมาณให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อลดปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด

2.3 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรร่วมกันกำหนดระบบและกลไกการติดตามการดำเนินงาน ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้การกำกับติดตามเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสะท้อนผลลัพธ์ของการดำเนินการได้อย่างแท้จริง

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 กลุ่มเป้าหมายในการดำเนินงาน	3
1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.6 ระเบียบวิธีศึกษา	7
1.7 แผนการดำเนินงาน	26
บทที่ 2 คำนิยาม และองค์ประกอบของความเชื่อมั่นของประชาชนในการให้บริการ ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม	
2.1 คำนิยามความเชื่อมั่น	28
2.2 องค์ประกอบความเชื่อมั่น	31
บทที่ 3 ผลการศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน ในกระบวนการยุติธรรม	
3.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
3.2 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานใน กระบวนการยุติธรรมในภาพรวม	58
บทที่ 4 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการงบประมาณภายใต้งบประมาณ ในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561	
4.1 แผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณพ.ศ.2561	61
4.2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพ (Efficiency) การดำเนินงานตามแผนบูรณาการ ด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561	71

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการงบประมาณภายใต้งบประมาณ ในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 (ต่อ)

4.3 ผลการศึกษาประสิทธิผล (Effectiveness) การดำเนินงานตามแผนบูรณาการ ด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561	91
4.4 ผลการศึกษาการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับ บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม	97
4.5 การบรรลุผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามแผนงานบูรณาการ	100
4.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อผลการศึกษา	107

บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณ	109
5.2 ด้านประสิทธิผลการดำเนินงาน	113
5.3 การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม	115
5.4 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม	115
5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการจัดทำงบประมาณแผนงานบูรณาการ	116

บรรณานุกรม	118
------------	-----

ภาคผนวก	121
---------	-----

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling - SEM)	16
ภาพที่ 1.2 กรอบการวิเคราะห์ประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผน บูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561	25
ภาพที่ 2.1 ตัวแบบความเชื่อมั่น (Model of Trust)	34
ภาพที่ 2.2 ภาพแสดงองค์ประกอบของความเชื่อมั่นที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานใน กระบวนการยุติธรรม	38
ภาพที่ 4.1 การเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ได้รับการจัดสรรงบ ประมาณแผนงานบูรณาการฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำแนกตามหน่วยงาน	82
ภาพที่ 4.2 การเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ได้รับการจัดสรรงบ ประมาณแผนงานบูรณาการฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำแนกตามแนวทาง การดำเนินงาน	83

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 การจำแนกหน่วยงานตามการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรม	8
ตารางที่ 1.2 การกำหนดพื้นที่ในการเก็บข้อมูล	10
ตารางที่ 1.3 ตารางค่าความเที่ยงตรง (Factor Loadings) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient)	14
ตารางที่ 1.4 ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบจำลองการวัด	17
ตารางที่ 1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถาม กับ ระดับคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม	17
ตารางที่ 1.6 ตารางค่าความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient)	18
ตารางที่ 1.7 แผนการดำเนินงาน	26
ตารางที่ 3.1 ตารางข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	41
ตารางที่ 3.2 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของระดับความคิดเห็นของความเชื่อมั่นต่อความสามารถ /สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competence)	44
ตารางที่ 3.3 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านความสามารถ /สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competence)	44
ตารางที่ 3.4 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของระดับความคิดเห็นของความเชื่อมั่นด้านความซื่อสัตย์ /ซื่อตรงต่อการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Integrity)	45
ตารางที่ 3.5 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านความซื่อสัตย์ /ซื่อตรงต่อการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Integrity)	46
ตารางที่ 3.6 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของระดับความคิดเห็นของความเชื่อมั่นด้านความเชื่อมั่นต่อ ความไว้วางใจ/พึ่งพาได้ (Dependability/Reliability)	47
ตารางที่ 3.7 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านความไว้วางใจ /พึ่งพาได้ (Dependability/Reliability)	47
ตารางที่ 3.8 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของระดับความคิดเห็นของความเชื่อมั่นด้านการเปิดเผย ตรงไปตรงมา (Openness)	48
ตารางที่ 3.9 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านการเปิดเผย ตรงไปตรงมา (Openness)	49
ตารางที่ 3.10 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของระดับความคิดเห็นของความเชื่อมั่นด้านความเห็นใจ และการเอาใจใส่ (Concern/Attentiveness)	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 3.11 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านความเห็นใจและการเอาใจใส่ (Concern/Attentiveness)	51
ตารางที่ 3.12 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของระดับความคิดเห็นของความเชื่อมั่นด้านความเชื่อมั่นต่อการใช้อำนาจ (Control Mutuality)	52
ตารางที่ 3.13 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านความเชื่อมั่นต่อการใช้อำนาจ (Control Mutuality)	52
ตารางที่ 3.14 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของระดับความคิดเห็นของความเชื่อมั่นด้านความคุ้มค่าต่อการเสียโอกาส (Vulnerability)	53
ตารางที่ 3.15 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านความคุ้มค่าต่อการเสียโอกาส (Vulnerability)	54
ตารางที่ 3.16 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของระดับความพึงพอใจ (Satisfaction)	55
ตารางที่ 3.17 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับความพึงพอใจ (Satisfaction)	55
ตารางที่ 3.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวม	56
ตารางที่ 3.19 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวม	57
ตารางที่ 3.20 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวม (1 – 100 คะแนน)	59
ตารางที่ 3.21 ลำดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม	60
ตารางที่ 4.1 เป้าหมาย ตัวชี้วัดและแนวทางการดำเนินงานตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561	62
ตารางที่ 4.2 งบประมาณที่แต่ละหน่วยงานได้รับจัดสรรตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามหน่วยงาน	63
ตารางที่ 4.3 โครงการตามแผนงานบูรณาการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำแนกตามยุทธศาสตร์ของ (ร่าง) แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 – 2565)	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.4 รายละเอียดของการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามหน่วยงาน โครงการ และกิจกรรม	72
ตารางที่ 4.5 การเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานบูรณาการฯ เมื่อสิ้นไตรมาสที่ 3 ของปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามหน่วยงาน	81
ตารางที่ 4.6 การขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายตามโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบังคับคดี ของกรมบังคับคดี	85
ตารางที่ 4.7 การขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายตามโครงการขับเคลื่อนการปฏิรูปกฎหมาย และพัฒนากระบวนการยุติธรรม ของสำนักงานกิจการยุติธรรม	87
ตารางที่ 4.8 การขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายของกรมคุมประพฤติ	89
ตารางที่ 4.9 การขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณและขอผูกพันงบประมาณ และการใช้งบประมาณ เหลือจ่ายของกรมคุมประพฤติ	91
ตารางที่ 4.10 เป้าหมายและตัวชี้วัดเป้าหมายแผนงานบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและ พัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 – 2561	93
ตารางที่ 4.11 การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานศาลปกครอง ปีงบประมาณ 2561	101
ตารางที่ 4.12 การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานอัยการสูงสุด ปีงบประมาณ 2561	103

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ.2559 ให้ความเห็นชอบ ให้มีแผนงานงบประมาณ ในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ซึ่งมีสำนักงานกิจการยุติธรรม เป็นหน่วยงานเจ้าภาพ ในการกำกับดูแล เพื่อกลไกสำคัญขับเคลื่อนการดำเนินงาน ตามยุทธศาสตร์และนโยบายของรัฐบาลด้านการกระบวนการยุติธรรมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และให้การ จัดสรรงบประมาณที่มีการดำเนินงานหลายหน่วยงานมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องประสานกัน โดยใน ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ที่ผ่านมา ได้มีการติดตามผลการดำเนินงานและจัดทำโครงการประสาน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการ ยุติธรรม และแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ พ.ศ.2558 - 2561 เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของ การนำนโยบายไปปฏิบัติ และติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานและขับเคลื่อนผลการดำเนินโครงการ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรับทราบสภาพปัญหาอุปสรรค ข้อจำกัด และผลกระทบในการดำเนินงาน

สำนักนโยบายและประสานแผนกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม จึงได้กำหนดกรอบ การติดตามประเมินผลงบประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการ ยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยนำแนวคิดในเรื่อง Balanced Scorecard ซึ่งมองมิติการประเมินผล ใน 4 ประเด็นหลักคือ 1) วัตถุประสงค์ 2) ตัวชี้วัด 3) เป้าหมาย และ 4) แผนงาน โครงการ (Robert S. Kaplan David P. Norton, 2006) เพื่อนำผลการประเมินเสนอให้ผู้บริหารระดับสูง รวมถึงคณะกรรมการเห็น ภาพรวมของการดำเนินงานได้ชัดเจนขึ้น ทั้งการประเมินในมิติค่าใช้จ่ายของการดำเนินงาน การวัดด้าน กระบวนการบริหารงาน การตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมาย (ประชาชน) ตลอดจนเพื่อสร้างนวัตกรรมและการ เรียนรู้ให้แก่หน่วยงานในการเพิ่มขีดความสามารถในอนาคต

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณสำหรับแผนงานบูรณาการการปฏิรูป กฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม รวมจำนวน 833.9839 ล้านบาท มีเป้าหมายเพื่อ “เพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหารงานยุติธรรมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน” และได้มีการกำหนดตัวชี้วัด ความสำเร็จของการดำเนินงานไว้ 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ “ร้อยละ 85 ของข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับ บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้รับการจัดการภายในระยะเวลาที่กำหนด” และ “ประชาชนมี ความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมร้อยละ 85” และเพื่อให้บรรลุต่อเป้าหมาย และตัวชี้วัดดังกล่าว แผนงานบูรณาการการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรมได้กำหนดการ ดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 20 โครงการ 34 กิจกรรม และมีหน่วยงานผู้รับผิดชอบจำแนกตามประเภทของ หน่วยงานได้ 5 ประเภท ดังนี้

1) หน่วยงานในระดับกระทรวง ประกอบด้วย 2 กระทรวง คือ กระทรวงมหาดไทย และ กระทรวงยุติธรรม

2) หน่วยงานระดับกรม ประกอบด้วยหน่วยงานในระดับกรมของกระทรวงมหาดไทย จำนวน 1 กรม คือ กรมการปกครอง และของกระทรวงยุติธรรม จำนวน 11 หน่วยงาน คือ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม กรมคุมประพฤติ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กรมบังคับคดี กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมราชทัณฑ์ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานกิจการยุติธรรม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ สถาบันอนุญาโตตุลาการ และสถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน)

3) ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง จำนวน 1 หน่วยงานคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

4) หน่วยงานของศาลยุติธรรม จำนวน 1 หน่วยงาน คือ สำนักงานศาลปกครอง

5) หน่วยงานอิสระของรัฐ จำนวน 2 หน่วยงาน คือ สำนักงานอัยการสูงสุด และสภาพนายความ

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการติดตามประเมินผลการดำเนินงานประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยเฉพาะในประเด็นการตอบสนองต่อตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนงานบูรณาการฯ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาติดตามและประเมินการดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมา ทั้งในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานภายใต้งบประมาณบูรณาการฯ รวมถึงการติดตามประเมินผลตามตัวชี้วัดระดับเป้าหมายของแผนบูรณาการฯ โดยเฉพาะในเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม เพื่อนำไปสู่การนำเสนอแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนาการการจัดทำแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

การศึกษานี้มุ่งศึกษาการดำเนินงานตามแผนงานงบประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 2 ประการ คือ

1.2.1 เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

1.2.2 เพื่อประเมินตัวชี้วัดระดับเป้าหมายของแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัดด้านความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

- ตัวชี้วัดด้านร้อยละของข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้รับการจัดการภายในระยะเวลาที่กำหนด

1.3 กลุ่มเป้าหมายในการดำเนินงาน

กลุ่มเป้าหมายของการศึกษาการดำเนินงานตามแผนงานงบประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ประกอบด้วย

1.3.1 หน่วยงานกระบวนการยุติธรรมที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณตามแผนงานงบประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัดของตามแผนงานงบประมาณในลักษณะบูรณาการฯ

1.3.2 ประชาชนกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินนโยบาย (Stakeholders) ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่ได้รับผลลัพธ์ขั้นปลายหรือผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณตามแผนงานงบประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561

1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

1.4.1.1 ศึกษาแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ทั้งในประเด็นเป้าหมาย ตัวชี้วัด และรายละเอียดแผนงานโครงการภายใต้แผนบูรณาการฯ

1.4.1.2 การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานภายใต้บูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยพิจารณาในประเด็นการบริหารงบประมาณแบบบูรณาการ ดังนี้

1) มิติประสิทธิภาพ พิจารณาใน 2 ประเด็น ดังนี้

1) การเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานที่กำหนด โดยเป็นการศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิจากรายงานการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานที่กำหนดของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินโครงการภายใต้แผนบูรณาการฯ

2) การปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงาน โดยเป็นการศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิจากรายงานการดำเนินงานตามแผนงานโครงการภายใต้แผนบูรณาการฯ ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

2) มิติประสิทธิผล พิจารณาวัตถุประสงค์ของงบประมาณในมิติการบูรณาการ ดังนี้

- (1) การดำเนินงานที่สอดคล้องและสนับสนุนซึ่งกันและกัน (การส่งต่อผลผลิต, การดำเนินงานร่วมกันแต่ใช้ทรัพยากรของตนเอง, การใช้ทรัพยากรและดำเนินการร่วมกัน)
- (2) ตอบสนองต่อนโยบายสำคัญของรัฐบาล
- (3) การใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- (4) ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน (เช่น การอบรมบุคลากร การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ)
- (5) คำนึงหลักประหยัด ประสิทธิภาพ และมุ่งผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ

ทั้งนี้ ในการประเมินในมิติประสิทธิผลทั้ง 5 ประเด็นดังกล่าว จะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และ/หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อสอบถามข้อมูลการดำเนินงานและความคิดเห็นต่าง ๆ จากผู้แทนหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินโครงการภายใต้แผนบูรณาการฯ

1.4.1.3 การประเมินตามตัวชี้วัดระดับเป้าหมายของแผนบูรณาการฯ

1) ตัวชี้วัดด้านความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม โดยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

(1) กำหนดกรอบการประเมินความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม โดยกำหนดคำนิยาม และองค์ประกอบของคำว่า **“ความเชื่อมั่นที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม”** ให้มีความชัดเจน และสอดคล้องตามตัวชี้วัดของแผนฯ โดยศึกษาจากกรอบแนวคิดทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำมาสังเคราะห์และกำหนดเป็นคำนิยามในการติดตามประเมินผล

(2) ออกแบบและจัดทำเครื่องมือในการติดตามประเมินผลที่มีความสอดคล้องกับคำนิยาม และจัดประชุมหารือผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 3 คน เพื่อให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นแบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์

(3) สอบทานกับประชาชนกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวนไม่น้อยกว่า 300 คน และนำผลดังกล่าวมาวิเคราะห์ปรับปรุง เพื่อให้ได้คำนิยามที่ถูกต้องและแท้จริง

(4) กำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำนวนไม่น้อยกว่า 2,500 คน และให้เป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัย

(5) เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปผล

2) ตัวชี้วัดด้านร้อยละของข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงาน ในกระบวนการยุติธรรมได้รับการจัดการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

(1) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกมิติจากรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนที่การเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในไตรมาสที่ 1 ไตรมาสที่ 2 และไตรมาสที่ 3 ของปีงบประมาณ 2561

(2) วิเคราะห์และสรุปผล

1.4.1.4 จัดประชุมหารือผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 3 คน เพื่อทบทวนผลการศึกษา/ให้ข้อเสนอแนะ

1.4.1.5 จัดทำรายงานประเมินผลการดำเนินงานประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมาย และพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 รวมทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย/แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรมของหน่วยงานในปีงบประมาณต่อไป

1.4.2 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาการดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 9 เดือน โดยมีรายละเอียดการส่งมอบงาน ดังนี้

งวดงาน	กำหนดเวลา	รายละเอียดการส่งมอบงาน
1	ภายใน 30 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา (28 ธ.ค. 60)	รายงานงวดที่ 1 ประกอบด้วย 1. บทนำ 2. คำนิยาม และองค์ประกอบของความเชื่อ
2	ภายใน 90 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา (26 ก.พ. 61)	รายงานงวดที่ 2 3. กลุ่มตัวอย่าง วิธีการ และเครื่องมือในการติดตามประเมินผล
3	ภายใน 180 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา (พ.ค. 61)	รายงานงวดที่ 3 4. ผลการสำรวจและประเมินผลความเชื่อมั่น
4	ภายใน 270 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา (ส.ค. 61)	รายงานฉบับสมบูรณ์ ประกอบด้วยรายงานงวดที่ 1 – 3 และ 5. ผลประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการภายใต้ งบบูรณาการฯ 6. ผลการจัดประชุมผู้เชี่ยวชาญเพื่อทบทวนผลการศึกษาและให้ ข้อเสนอแนะ 7. ผลการสำรวจและประเมินผลข้อร้องเรียน 8. บทสรุปและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 9. เอกสารรายงาน 7 เล่ม พร้อมซีดีบันทึกข้อมูล 7 แผ่น 10. บทสรุปผลการศึกษา (one paper)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ผลผลิตของการดำเนินงาน

1.5.1.1 ผลประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้หลักการของงบประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ประกอบด้วย

1) มิติประสิทธิภาพ

- (1) การเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานที่กำหนด
- (2) การปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงาน

2) มิติประสิทธิผล

- (1) การดำเนินงานที่สอดคล้องและสนับสนุนซึ่งกันและกัน (การส่งต่อผลผลิต, การดำเนินงานร่วมกันแต่ใช้ทรัพยากรของตนเอง, การใช้ทรัพยากรและดำเนินการร่วมกัน)
- (2) ตอบสนองต่อนโยบายสำคัญของรัฐบาล
- (3) การใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- (4) ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน (เช่น การอบรมบุคลากร การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ)
- (5) คำนึงหลักประหยัด ประสิทธิภาพ และมุ่งผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ

1.5.1.2 ผลประเมินตัวชี้วัดระดับเป้าหมายของแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายฯ เรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม และตัวชี้วัดเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนที่การเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

1.5.2 ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน

1.5.2.1 ผลการประเมินแผนบูรณาการฯ สามารถตอบข้อสังเกตของคณะกรรมการการวิสามัญร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

1.5.2.2 ได้ขอเสนอแนะเชิงนโยบาย และแนวทางการปรับปรุง/พัฒนาการการจัดทำแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม

1.6 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาติดตามประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมาย และพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) โดยใช้การศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.6.1 การศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative Method) มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการในการศึกษาดังนี้

1.6.1.1 ประชากร

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ของหน่วยงานที่รับผิดชอบตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ดังนั้น ประชากรเป้าหมายของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจริงหรือผู้มีส่วนได้เสียที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของหน่วยงานตามแผนบูรณาการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 16 หน่วยงาน ได้แก่ กรมการปกครอง สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม กรมคุมประพฤติ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กรมบังคับคดี กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมราชทัณฑ์ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานกิจการยุติธรรม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ สถาบันอนุญาโตตุลาการ สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานศาลปกครอง สำนักงานอัยการสูงสุด สภานายความ

1.6.1.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การออกแบบการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Design) ของการศึกษานี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) โดยเลือกพื้นที่และหน่วยงานตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่ได้รับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

1) การจัดกลุ่มการดำเนินงานของหน่วยงานตามแผนบูรณาการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เป็น 4 กลุ่ม จำแนกตามการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรม (สำนักงานกิจการยุติธรรม, 2552) ประกอบด้วย

- หน่วยงานก่อนการพิจารณาคดี
- หน่วยงานระหว่างการพิจารณาคดี
- หน่วยงานหลังการพิจารณาคดี
- หน่วยงานสนับสนุนเชิงนโยบาย

รวมถึงการจำแนกหน่วยงานจากความเกี่ยวข้องกับประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสีย ประกอบด้วย หน่วยงานที่ไม่มีประชาชนมาติดต่อหรือไม่มีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง และหน่วยงานที่มีประชาชนมาติดต่อหรือมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง ทั้งนี้ การแบ่งกลุ่มหน่วยงานดังกล่าวสรุปได้ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 การจำแนกหน่วยงานตามการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรม

หน่วยงาน	ก่อนการพิจารณาคดี	ระหว่างการพิจารณาคดี	หลังการพิพากษาคดี	หน่วยงานสนับสนุน
หน่วยงานที่ไม่มีประชาชนมาติดต่อหรือไม่มีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง				
1) กรมการปกครอง	★			
2) สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม				★
3) กรมบังคับคดี			★	
4) กรมสอบสวนคดีพิเศษ	★			
5) สำนักงานกิจการยุติธรรม				★
6) สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	★			
7) สถาบันอนุญาโตตุลาการ	★	★		
8) สถาบันเพื่อการยุติธรรมฯ (องค์การมหาชน)				★
9) สำนักงานศาลปกครอง				★
10) สำนักงานอัยการสูงสุด	★			
11) สภานายความ	★	★		
หน่วยงานที่มีประชาชนมาติดต่อหรือมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง				
12) กรมคุมประพฤติ			★	
13) กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน			★	
14) กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	★	★	★	
15) กรมราชทัณฑ์			★	
16) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	★			

หมายเหตุ ★ หมายถึง ความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรม

2) ในการกำหนดหน่วยงานที่จะเข้าไปทำการเก็บข้อมูล โดยพิจารณาจากการ
จำแนกหน่วยงานตามการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรมตามตารางที่ 1.1 การศึกษานี้มุ่งเก็บข้อมูล
เฉพาะหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่มีประชาชนมาติดต่อหรือมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับประชาชน
หรือผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง ประกอบด้วย 7 หน่วยงาน ได้แก่

- หน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- หน่วยงานในสังกัดกรมคุมประพฤติ
- หน่วยงานในสังกัดกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
- หน่วยงานในสังกัดกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
- หน่วยงานในสังกัดกรมราชทัณฑ์
- หน่วยงานในสังกัดกรมบังคับคดี
- สำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสะท้อนภาพรวมของการให้บริการหรือการดำเนินการในภาพรวมของ
กระบวนการยุติธรรม และครอบคลุมการดำเนินการทั้งในกระบวนการก่อนการพิจารณาคดี ระหว่างการ
พิจารณาคดีและพิพากษาคดี หลังการพิพากษาคดี

3) ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของการศึกษารั้งนี้
รวมจำนวนทั้งสิ้น 2,880 คน ประกอบด้วย ประชาชนผู้รับบริการ ผู้เสียหายที่มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้เสีย
เท่านั้น ไม่นับรวมไปถึงผู้ต้องหาในชั้นก่อนการพิจารณาคดี จำเลยหรือผู้ต้องขังระหว่างการพิจารณาคดี และ
ผู้ต้องขังเด็ดขาดในเรือนจำ ผู้ต้องขังในทัณฑสถาน หรือสถานพินิจในชั้นหลังการพิจารณาคดี ซึ่งอาจจะมียุติ
จากการสำรวจได้ และได้ทำการแบ่งประชากรกลุ่มตัวอย่างตามการแบ่งภาคพื้นที่ของหน่วยงานใน
กระบวนการยุติธรรมซึ่งมีทั้งหมด 9 ภาค ไม่รวมกรุงเทพมหานคร โดยในแต่ละภาคทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่ม
ตัวอย่างภาคละ 320 คน

4) ในการกำหนดพื้นที่ (จังหวัด) ในการเก็บข้อมูลในแต่ละภาค โดย 1 ภาค จะเก็บ
ข้อมูลจาก 1 จังหวัด ทั้งนี้ การกำหนดจังหวัดที่จะทำการเก็บข้อมูล พิจารณาจากขนาดของจังหวัดที่ต้องมี
ขนาดใหญ่เพียงพอที่จะมีผู้รับบริการจำนวนมากและครอบคลุมการมาใช้บริการกับหน่วยงานในกระบวนการ
ยุติธรรม และคณะผู้ศึกษาสามารถเดินทางไปเก็บข้อมูลได้สะดวก โดยกำหนดการเก็บข้อมูลในแต่ละภาค
ตามที่แสดงในตารางที่ 1.2 ดังนี้

ตารางที่ 1.2 การกำหนดพื้นที่ในการเก็บข้อมูล

พื้นที่ภาค	จังหวัดที่จะทำการเก็บข้อมูล	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ภาค 1	พระนครศรีอยุธยา	320
ภาค 2	ระยอง	320
ภาค 3	สุรินทร์	320
ภาค 4	มหาสารคาม	320
ภาค 5	แพร่	320
ภาค 6	พิษณุโลก	320
ภาค 7	สุพรรณบุรี	320
ภาค 8	สุราษฎร์ธานี	320
ภาค 9	สงขลา	320
รวม		2,880

1.6.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในครั้งนี้ใช้ “แบบสอบถาม (Questionnaire)” เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน และใช้ข้อคำถามในลักษณะมาตราการประเมิน (Rating Scale) สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

1.6.1.4 การวัดค่าตัวแปร และการให้ค่าคะแนนคำตอบ

การวัดค่าตัวแปรในแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ คณะที่ปรึกษาวัดค่าตัวแปร และกำหนดการให้ค่าคะแนนตัวแปรและเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

1) การวัดค่าตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์

- 1.1) เพศ แบ่งเป็นกลุ่มให้เลือก ได้แก่ เพศชาย และ เพศหญิง
- 1.2) อายุของผู้ตอบ เป็นจำนวนปี ใช้คำถามปลายเปิด
- 1.3) ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่
 - กลุ่มที่ 1 ประถมศึกษาหรือน้อยกว่า
 - กลุ่มที่ 2 มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า
 - กลุ่มที่ 3 อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า
 - กลุ่มที่ 4 ปริญญาตรี
 - กลุ่มที่ 5 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4) อาชีพ แบ่งออกเป็น 9 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มที่ 1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- กลุ่มที่ 2 พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
- กลุ่มที่ 3 พนักงาน/ลูกจ้างภาครัฐ
- กลุ่มที่ 4 ประกอบอาชีพส่วนตัว/ค้าขาย
- กลุ่มที่ 5 นักเรียน/นักศึกษา
- กลุ่มที่ 6 รับจ้างทั่วไป
- กลุ่มที่ 7 แม่บ้าน
- กลุ่มที่ 8 วางงาน
- กลุ่มที่ 9 อื่น ๆ

1.5) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ท่านเคยติดต่อหรือรับบริการ แบ่งออกเป็น 10 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มที่ 1 หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- กลุ่มที่ 2 หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานอัยการสูงสุด
- กลุ่มที่ 3 สภานายความ
- กลุ่มที่ 4 หน่วยงานในสังกัดของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
- กลุ่มที่ 5 หน่วยงานในสังกัดของกรมบังคับคดี
- กลุ่มที่ 6 หน่วยงานในสังกัดของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
- กลุ่มที่ 7 หน่วยงานในสังกัดของกรมคุมประพฤติ
- กลุ่มที่ 8 หน่วยงานในสังกัดของกรมราชทัณฑ์
- กลุ่มที่ 9 หน่วยงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
- กลุ่มที่ 10 อื่น ๆ

1.6) เหตุผลหรือความจำเป็นที่ท่านต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มที่ 1 เพื่อขอความช่วยเหลือ
- กลุ่มที่ 2 ถูกกำหนดจากข้อบังคับหรือกฎหมายให้เข้าสู่การดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรม
- กลุ่มที่ 3 ทั้ง 2 กรณี

2) การวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะที่ปรึกษาได้ทำการศึกษาวิจัยความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม โดยแบ่งออกเป็น 8 องค์ประกอบ ได้แก่

- 2.1) ความสามารถ
- 2.2) ความซื่อสัตย์/ซื่อตรง/ยุติธรรม
- 2.3) ความน่าเชื่อถือ/ความไว้วางใจได้
- 2.4) การเปิดเผยและความตรงไปตรงมา
- 2.5) ความเห็นใจและการเอาใจใส่
- 2.6) การใช้อำนาจ
- 2.7) ความคุ้มค่า
- 2.8) ความพึงพอใจ

โดยทั้งหมดใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีการแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 4 ระดับ โดยมีการกำหนดค่าคะแนนการตอบตามตัวเลือก ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	4	คะแนน
เห็นด้วยมาก	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	คะแนน

3) เกณฑ์การแปลผล

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2546, หน้า 162)

$$\text{สูตรอันดับภาคพื้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(4-1)}{4} = 0.75$$

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ประชาชนเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 เห็นด้วยมาก หมายถึง ประชาชนเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 เห็นด้วยน้อย หมายถึง ประชาชนเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ประชาชนไม่เชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม

1.6.1.5 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการ Try Out แบบสอบถามจำนวน 300 ชุด โดยทดลองเก็บข้อมูลกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียจากการดำเนินการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม 2 หน่วยงาน ได้แก่

1) หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย และ สุทธิสาร จำนวน 151 คน

2) หน่วยงานในสังกัดของศาลยุติธรรม ประกอบด้วย ศาลอาญา และ ศาลจังหวัดมีนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 149 คน

โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลในแบบสอบถามก่อนเก็บข้อมูลจริง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ เริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงวันที่ 14 – 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2561 ซึ่งคณะที่ปรึกษาได้กำหนดให้มีการทดสอบเครื่องมือในการวิจัยด้านความแม่นยำ (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) การทดสอบความแม่นยำ (Validity)

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะที่ปรึกษากำหนดให้มีการทดสอบความแม่นยำ (Validity) โดยมีการทดสอบ ดังต่อไปนี้

(1) การทดสอบความแม่นยำตามเนื้อหา (Content Validity) ของตัวแปรที่ศึกษา

โดยคณะที่ปรึกษาได้ทำจัดประชุมร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 ณ ห้อง 801 อาคารนราธิปพงศ์ประพันธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อทำการตรวจสอบความแม่นยำตามเนื้อหา (Content Validity) คำนิยามของแบบสอบถาม พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกับคำนิยามและองค์ประกอบของความเชื่อมั่น โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 ท่าน เข้าร่วมประชุม ประกอบด้วย

- | | |
|---|--|
| 1) รศ.พ.ต.อ.ดร.ประพนธ์ สหพัฒนา | ผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการยุติธรรม |
| 2) ผศ.ดร.ณัฐฐา วินิจนัยภาค | ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายสาธารณะ |
| 3) ดร.อัสนีย์ สังขเนตร | ผู้เชี่ยวชาญด้านอาชญาวิทยาและกระบวนการยุติธรรม |
| 4) ผศ.พ.ต.ท.ดร.เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์ | ผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ |

(2) การทดสอบความแม่นยำเชิงโครงสร้าง (Construct Validity)

คณะที่ปรึกษาได้มีการปรับปรุงตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ และหลังจากนั้นได้มีการทดสอบความแม่นยำเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis - CFA) โดยพิจารณาค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor Loadings) ตามเกณฑ์ซึ่งไม่น้อยกว่า 0.40 (Hair et al., 2006) และเนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling - SEM) จึงได้ทำการทดสอบแบบจำลองการวัด

(Measurement Model) ในแต่ละตัวแปรเพื่อดูค่าดัชนีความสอดคล้อง (Fit Model) ความสัมพันธ์ตัวแปรแฝง (Latent Variable) แต่ละตัวกับตัวแปรสังเกตได้ (Manifest Variable)

ทั้งนี้ เนื่องจากการทดลองเก็บรวบรวมข้อมูลใน 2 หน่วยงาน ข้างต้น เป็นเพียงการทดสอบเครื่องมือเบื้องต้น ก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริงในครั้งต่อไป จึงไม่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างครบถ้วนทุกหน่วยงาน

คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงค้นหา (Exploratory Factor Analysis - EFA) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทุกรายข้อคำถามมีน้ำหนักปัจจัยไม่น้อยกว่า 0.40 (รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 1.3)

ตารางที่ 1.3 ตารางค่าความเที่ยงตรง (Factor Loadings) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient)

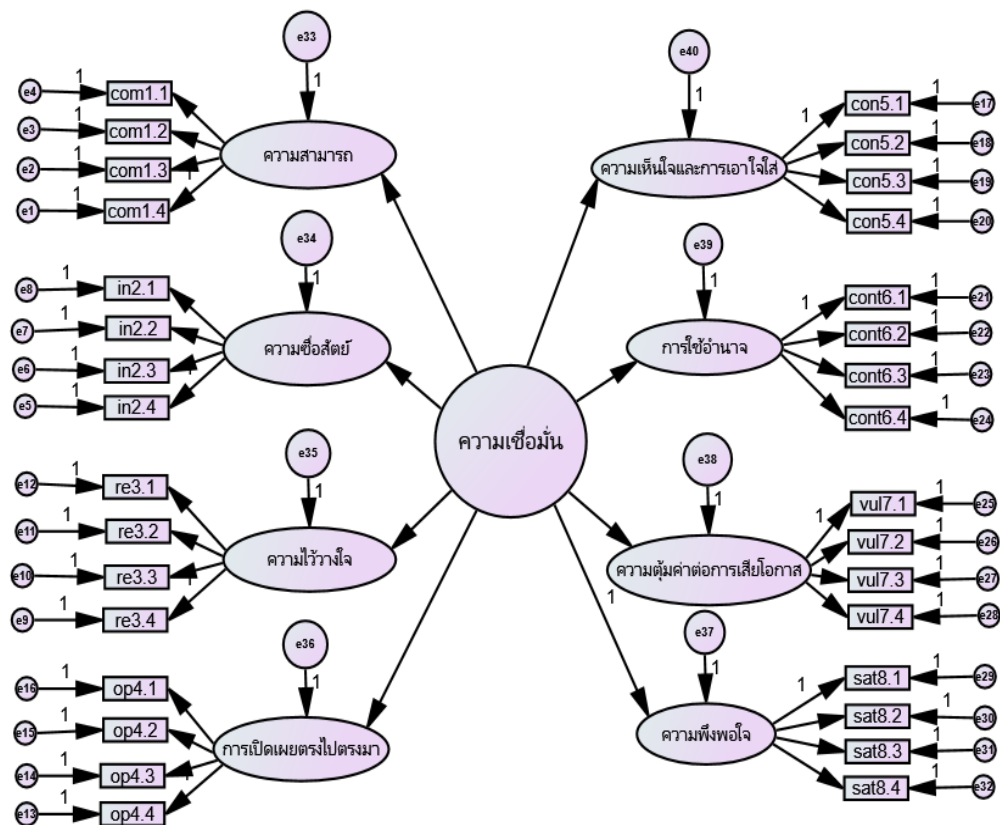
องค์ประกอบของความเชื่อมั่น	จำนวน (N)	ค่าความเที่ยงตรง (Factor Loadings)
ความสามารถ/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competence)		
ข้อคำถามที่ 1	300	0.833
ข้อคำถามที่ 2	300	0.893
ข้อคำถามที่ 3	300	0.752
ข้อคำถามที่ 4	300	0.830
ความซื่อสัตย์/ซื่อตรงต่อการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Integrity)		
ข้อคำถามที่ 1	300	0.728
ข้อคำถามที่ 2	300	0.777
ข้อคำถามที่ 3	300	0.881
ข้อคำถามที่ 4	300	0.813
ความไว้วางใจ/พึ่งพาได้ (Dependability/Reliability)		
ข้อคำถามที่ 1	300	0.892
ข้อคำถามที่ 2	300	0.885
ข้อคำถามที่ 3	300	0.819
ข้อคำถามที่ 4	300	0.738

ตารางที่ 1.3 ตารางค่าความเที่ยงตรง (Factor Loadings) และค่าความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient) (ต่อ)

องค์ประกอบของความเชื่อมั่น	จำนวน (N)	ค่าความเที่ยงตรง (Factor Loadings)
การเปิดเผยตรงไปตรงมา (Openness)		
ข้อคำถามที่ 1	300	0.747
ข้อคำถามที่ 2	300	0.757
ข้อคำถามที่ 3	300	0.791
ข้อคำถามที่ 4	300	0.826
ความสนใจและการเอาใจใส่ (Concern/Attentiveness)		
ข้อคำถามที่ 1	300	0.787
ข้อคำถามที่ 2	300	0.787
ข้อคำถามที่ 3	300	0.781
ข้อคำถามที่ 4	300	0.789
การใช้อำนาจ (Control Mutuality)		
ข้อคำถามที่ 1	300	0.757
ข้อคำถามที่ 2	300	0.834
ข้อคำถามที่ 3	300	0.802
ข้อคำถามที่ 4	300	0.678
ความคุ้มค่าต่อการเสียโอกาส (Vulnerability)		
ข้อคำถามที่ 1	300	0.834
ข้อคำถามที่ 2	300	0.908
ข้อคำถามที่ 3	300	0.908
ข้อคำถามที่ 4	300	0.895
ความพึงพอใจ (Satisfaction)		
ข้อคำถามที่ 1	300	0.811
ข้อคำถามที่ 2	300	0.828
ข้อคำถามที่ 3	300	0.727
ข้อคำถามที่ 4	300	0.802

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling - SEM) ด้วยการทดสอบแบบจำลองการวัด (Measurement Model) เพื่อวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง ซึ่งหากค่าบ่งชี้หรือดัชนีที่ได้จากแบบจำลองการวัดมีความสอดคล้องกันของตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้ในระดับต่ำ จะส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบจำลองเต็มรูปแบบแทบจะเป็นไปไม่ได้ที่จะพบผลที่น่าพอใจหรือเกิดความสมบรูณ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ใช้ศึกษา ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การวิเคราะห์แบบจำลองการวัดเป็นการประเมินความพร้อมและความสมบูรณ์ในขั้นตอนสุดท้ายก่อนการวิเคราะห์ผลจริง โดยสามารถแสดงในรูปภาพจำลองการวัดในงานวิจัยครั้งนี้ได้ ดังนี้ (รายละเอียดตามภาพที่ 1.1)

ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling - SEM)



จากการวิเคราะห์แบบจำลองการวัด พบว่า ทุกรายข้อคำถาม มีค่าน้ำหนักปัจจัยใช้ได้ และค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบทุกตัวของความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยสามารถนำเสนอเป็นตารางได้ดังนี้ (รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 1.4)

ตารางที่ 1.4 ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบจำลองการวัด

ค่าดัชนี	ค่าดัชนีใน แบบจำลอง	เกณฑ์พิจารณา	อ้างอิง
CMIN/DF	2.307	ระหว่าง 2 – 5	Marsh and Hocevar, 1985
CFI	.917	> .90	Hu and Bentler, 1995
TLI	.909	> .90	Hu and Bentler, 1995
RMSEA	0.066	< .08	Hair et al., 1998; Browne and Cudeck, 1993

(3) การทดสอบความเที่ยงตรงตามสภาพปัจจุบัน (concurrent validity)

คณะผู้วิจัยได้สร้างมาตรวัดเป็นคำถามตรง (Direct Question) มีระดับการวัดของตัวแปรเป็นแบบอัตราส่วน (Ratio Scale) โดยกำหนดค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 0-100 ซึ่งมาตรวัดนี้มีได้นำมาวัดข้อมูลแต่อย่างใด เป็นเพียงการนำมาตรวจสอบกับมาตรวัดที่ถูกสร้างขึ้น เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงเท่านั้น (ผลการทดสอบปรากฏตามตารางที่ 1.5)

ตารางที่ 1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถาม กับ ระดับคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม

องค์ประกอบของความเชื่อมั่น	มาตรวัดที่ 1 มาตรวัดคำถามตรง (คะแนน 1-100)	มาตรวัดที่ 2 มาตรวัดแบบรวม คะแนน (คะแนน 4-16)	ค่า ความสัมพันธ์ (r)
1. ความสามารถ/สมรรถนะ	76.98	13.13	.700**
2. ความซื่อสัตย์/ซื่อตรง	76.95	12.58	.668**
3. ความไว้วางใจ/พึ่งพาได้	74.51	12.83	.580**
4. การเปิดเผยตรงไปตรงมา	74.47	12.17	.582**
5. ความเห็นใจและการเอาใจใส่	74.42	12.05	.545**
6. การใช้อำนาจ	73.36	12.22	.550**
7. ความคุ้มค่า	72.98	12.98	.287**
8. ความพึงพอใจ	72.98	12.83	.580**

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการทดสอบอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ มีเพียงองค์ประกอบด้านความคุ้มค่า เพียงด้านเดียวที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .287 ซึ่งเป็นระดับความสัมพันธ์ที่ควรจะต้องปรับปรุงข้อคำถามให้มีความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น ก่อนการรวบรวมข้อมูลจริงในครั้งต่อไป

2) การทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด (Reliability)

เมื่อทำการรวบรวมข้อมูลครบ 300 ชุด คณะผู้วิจัยใช้การพิจารณาเกณฑ์ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Homogeneity) ของชุดคำถาม ด้วยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของมาตรวัด โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) ไม่ต่ำกว่า 0.70 การหาค่าความเชื่อถือได้ค่าอัลฟ่าครอนบาค โดย De Vellis's (2003: 95-96) กำหนดเกณฑ์ดังนี้

- | | | |
|-------------------------|---------------------|---------------------------|
| - ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha | ต่ำกว่า 0.60 | เป็นค่าที่ไม่ยอมรับ |
| - ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha | ระหว่าง 0.61 – 0.65 | เป็นค่าที่น่าพอใจ |
| - ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha | ระหว่าง 0.66 – 0.70 | เป็นค่าขั้นต่ำที่พอรับได้ |
| - ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha | ระหว่าง 0.71 – 0.80 | เป็นค่าที่ยอมรับได้ |
| - ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha | ระหว่าง 0.81 – 0.85 | เป็นค่าที่ดีมาก |

ผลการทดสอบพบว่าทุกมาตรวัดมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับดีมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Alpha มากกว่า 0.80 (รายละเอียดของแต่ละมาตรวัดปรากฏดังตารางที่ 1.6)

ตารางที่ 1.6 ตารางค่าความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient)

องค์ประกอบของความเชื่อมั่น	ค่าความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient)
1. ความสามารถในการทำงาน	0.895
2. ความซื่อสัตย์/ซื่อตรงในการทำงาน	0.876
3. ความไว้วางใจ/พึงพาได้	0.895
4. การเปิดเผยตรงไปตรงมา	0.862
5. ความเห็นใจและการเอาใจใส่	0.866
6. การใช้อำนาจ	0.847
7. ความคุ้มค่า	0.935
8. ความพึงพอใจ	0.870

1.6.1.6 การปรับปรุงเครื่องมือ

จากการทดสอบความมั่นคงตามเนื้อหา (Content Validity) และการทดสอบความมั่นคงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis - CFA) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงค้นหา (Exploratory Factor Analysis - EFA) รวมถึงการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด (Reliability) พบว่า เครื่องมือนี้นี้ใช้ได้ดี อย่างไรก็ตาม เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงตามสภาพปัจจุบัน (concurrent validity) ซึ่งพบประเด็นพิจารณา ดังต่อไปนี้

- 1) ปรับเพิ่มหน่วยงานให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่ม “หน่วยงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัด”
- 2) ปรับข้อความในองค์ประกอบที่ 6 ด้านความคุ้มค่า

จากผลการทดสอบ พบว่า ในองค์ประกอบที่ 6 ด้านความคุ้มค่า บางข้อความเป็นประโยคปฏิเสธซ้อนอยู่ในประโยคปฏิเสธ ซึ่งอาจทำให้ผู้สอบแบบสอบถาม ต้องใช้ความพยายามในการตอบสูง คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับข้อความให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น โดยมีรายละเอียดของการปรับปรุง ดังนี้

	เดิม	เปลี่ยนเป็น
6.2	ไม่ใช้อำนาจเกินขอบเขตของเจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ใช้อำนาจภายในขอบเขตที่ตนมี

- 3) มีการปรับคำในแบบสอบถามให้เข้าใจง่ายขึ้น โดยตัดคำที่อาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสับสน โดยมีรายละเอียดของการปรับปรุง ดังนี้ (รายละเอียดแบบสอบถาม ปรากฏอยู่ในภาคผนวก ก.)

	เดิม	เปลี่ยนเป็น
1.5	โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อความสามารถ/สมรรถนะในการปฏิบัติ (Competence) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)	โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อความสามารถในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)
2.5	โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ ความซื่อสัตย์/ซื่อตรง/ยุติธรรมต่อการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Integrity) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)	โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ ความซื่อสัตย์/ซื่อตรง/ยุติธรรมในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)

	เดิม	เปลี่ยนเป็น
3.5	โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ ความน่าเชื่อถือ / ความไว้วางใจได้ (Dependability/Reliability) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)	โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ ความน่าเชื่อถือ/ความไว้วางใจได้ ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)
4.5	โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ การเปิดเผยและความตรงไปตรงมา (Openness and Honesty) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)	โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ การเปิดเผยและความตรงไปตรงมา ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)
5.5	โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ ความเห็นใจและการเอาใจใส่ (Concern for Customer) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)	โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ ความเห็นใจและการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)
6.5	โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ การใช้อำนาจ (Control mutuality) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)	โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ การใช้อำนาจ ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)
7.5	โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ ความคุ้มค่าจากการเสียโอกาส (Vulnerability) จากการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)	โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ ความคุ้มค่า จากการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)
8.5	โปรดระบุคะแนน ความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)	โปรดระบุคะแนน ความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)

1.6.1.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 2,880 ชุด โดยการให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกเอง (Self-enumeration) และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นผู้กรอกให้ (Personal interview หรือ Face – to – face interview) โดยเป็นการรวบรวมข้อมูลหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม” ซึ่งคำนึงถึงการดำเนินงานในกระบวนการก่อนพิจารณาคดี ระหว่างพิจารณาคดี และหลังพิจารณาคดี โดยเก็บทำการรวบรวมข้อมูลจาก 5 หน่วยงาน ประกอบด้วย 1) สถานีตำรวจภูธร 2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัด 3) เรือนจำจังหวัด 4) สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด 5) สำนักงานบังคับคดีจังหวัด และ 5) สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนเมษายน ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2561

1.6.2 การศึกษาในเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1) เพื่อศึกษาและกำหนดกรอบการประเมินความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ด้วยการกำหนดนิยามและองค์ประกอบของคำว่า “ความเชื่อมั่นที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม และ 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานภายใต้บูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ทั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1.6.2.1 การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Review) เป็นการศึกษาข้อมูลชั้นทุติยภูมิจากวรรณกรรมต่าง ๆ ประกอบด้วย

- การศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี การให้คำจำกัดความ และองค์ประกอบของความเชื่อมั่นที่มีต่อการให้บริการขององค์กร รวมถึงเชื่อมั่นที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม เพื่อนำไปสู่การกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติงาน (Operational Definition) และการพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) ต่อไป

- การศึกษาวิเคราะห์ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปี

- การศึกษาวิเคราะห์แผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ทั้งในประเด็นเป้าหมาย ตัวชี้วัด และรายละเอียดแผนงานโครงการภายใต้แผนบูรณาการฯ

- การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินโครงการภายใต้แผนบูรณาการฯ

- การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลการปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินโครงการภายใต้แผนบูรณาการฯ

- การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในไตรมาสที่ 1 ไตรมาสที่ 2 และไตรมาสที่ 3 ของปีงบประมาณ 2561 จากข้อมูลที่สำนักงานกิจการยุติธรรมรวบรวมจากหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณตามแผนงานบูรณาการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ตามแบบรายงาน IB-2 ได้แก่ ข้อมูลการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ การแจ้งเบาะแส กฎหมาย/ระเบียบ กระบวนการยุติธรรม และอื่น ๆ

1.6.2.2 การสัมภาษณ์ (Interview) และ/หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในการดำเนินงานตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานภายใต้งบประมาณบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยมีประเด็นของการสัมภาษณ์ประกอบด้วย

- แนวทางการบริหารจัดการและการดำเนินงานตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
- การเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานที่กำหนด รวมถึงการปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงาน
- ความสอดคล้องและการสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงานในการดำเนินงานตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
 - การตอบสนองต่อนโยบายสำคัญของรัฐบาล
 - การใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด
 - ความซ้ำซ้อนของการดำเนินงาน
 - ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาได้ทำจัดประชุมร่วมกับผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานได้เข้ามาร่วมสังเกตการณ์ เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ.2561 ณ โรงแรมเซ็นทรา บายเซ็นทรา ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ ทั้งนี้ รายชื่อหน่วยงานและรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม และประเด็นคำถามปรากฏอยู่ในภาคผนวก ข. และ ภาคผนวก ค.

1.6.2.3 การจัดประชุมหารือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยทบทวนและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำรายงานและผลการศึกษา โดยกำหนดให้ผู้เข้าร่วมประชุมที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาได้ทำจัดประชุมร่วมกับผู้เชี่ยวชาญเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ.2561 ณ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1) รศ.พ.ต.อ.ดร.ประพนธ์ สหพัฒนา | ผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการยุติธรรม |
| 2) ผศ.ดร.ณัฐธา วจินัยภาค | ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายสาธารณะ |
| 3) นางสาวชลลดา แจงทงค์ | ผู้แทนสำนักงานประมาณ |

1.6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 2,880 ชุด โดยใช้สถิติพรรณนาเพื่อแปลความหมายของระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยแบ่งระดับของความเชื่อมั่นออกเป็น 4 ระดับ คือ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด มีความเชื่อมั่นมาก มีความเชื่อมั่นน้อย และไม่มีความเชื่อมั่น รวมถึงการวิเคราะห์เพื่อจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบของความเชื่อมั่น เป็นต้น โดยเริ่มจากการนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามทุกชุดมาตรวจให้คะแนน และเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ หาค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) (Standard Deviation)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง ทั้งที่เป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และทำการสอบทานข้อมูลจากแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง (Triangulation) เพื่อให้ผลการวิเคราะห์มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

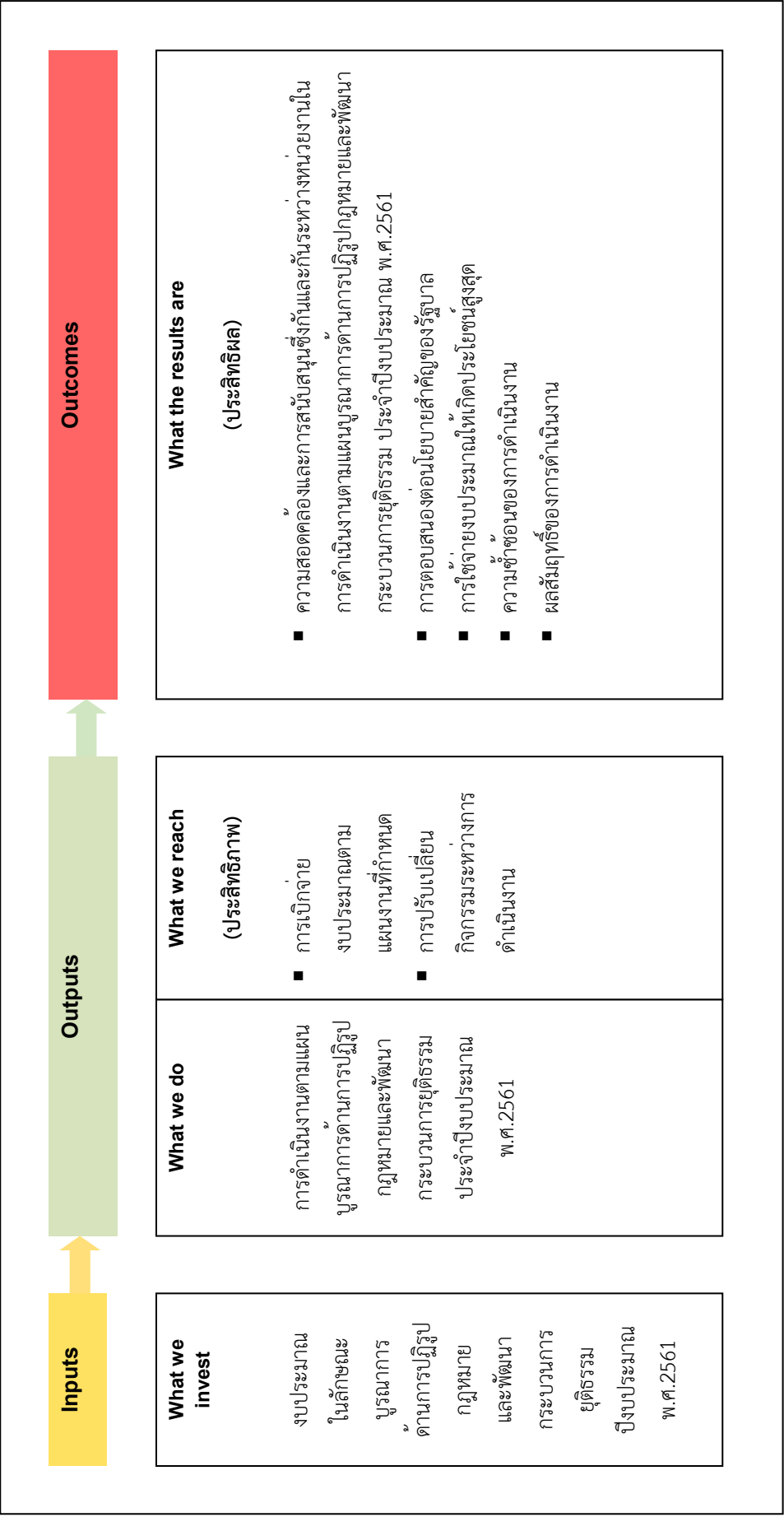
ข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้มาจากการสัมภาษณ์ (Interview) และ/หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) บุคคลที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ประกอบด้วย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในการดำเนินงานตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จะถูกนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และหาข้อสรุปร่วมกับข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่ได้จากการศึกษาเอกสารการดำเนินงานตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ข้อมูลการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินโครงการภายใต้แผนบูรณาการฯ ข้อมูลการปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินโครงการภายใต้

แผนบูรณาการฯ ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในไตรมาสที่ 1 ไตรมาสที่ 2 และไตรมาสที่ 3 ของปีงบประมาณ 2561 เป็นต้น

ทั้งนี้ การศึกษานี้ได้ใช้ตัวแบบเชิงตรรกะ (Logical Model) เป็นกรอบในการวิเคราะห์ ตามที่แสดงในภาพที่ 1.2 เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงอย่างเป็นเหตุและเป็นผลของการดำเนินงาน ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ของการดำเนินงานตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ดังนั้น ภายใต้กรอบการประเมินตามการศึกษานี้ จะนำไปสู่การประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ทั้งในประเด็น การเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานที่กำหนด การปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงาน ความสอดคล้องและการสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงานในการดำเนินงานตามแผนบูรณาการตอบสนองต่อนโยบายสำคัญของรัฐบาล การใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดความซ้ำซ้อนของการดำเนินงาน เป็นต้น

ภาพที่ 1.2 กรอบการวิเคราะห์ประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบงานการยุติธรรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561



1.7 แผนการดำเนินงาน

แผนการดำเนินงาน ประกอบด้วยกิจกรรมหลักดังต่อไปนี้

กิจกรรมที่ 1 การออกแบบและวางกรอบแนวทางการศึกษา

กิจกรรมที่ 2 การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานภายใต้งบประมาณการด้านการปฏิรูปกฎหมาย และพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

กิจกรรมที่ 3 การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานภายใต้งบประมาณการด้านการปฏิรูปกฎหมาย และพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

กิจกรรมที่ 4 การประเมินตามตัวชี้วัดระดับเป้าหมายของแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและ พัฒนาการกระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

กิจกรรมที่ 5 การจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

ทั้งนี้ ทั้ง 5 กิจกรรมมีรายละเอียดตามที่แสดงในตารางที่ 1.7 ดังนี้

ตารางที่ 1.7 แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	เดือนที่								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. การออกแบบและวางกรอบแนวทางการศึกษา									
1.1 ศึกษาแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561									
1.2 ศึกษาข้อมูลเชิงเอกสารเพื่อออกแบบกรอบการศึกษา									
1.3 ออกแบบและวางกรอบแนวทางการศึกษา									
2. การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานภายใต้งบประมาณการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561									
2.1 ติดต่อประสานขอข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง									
2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเอกสาร									
2.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล									

ตารางที่ 1.4 แผนการดำเนินงาน (ต่อ)

กิจกรรม	เดือนที่								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3. การประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานภายใต้งบประมาณการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561									
3.1 ติดต่อประสานงานผู้เข้าร่วมประชุม/ผู้ให้สัมภาษณ์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง									
3.2 ดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อย/ สัมภาษณ์									
3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล									
4. การประเมินตามตัวชี้วัดระดับเป้าหมายของแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561									
4.1 การประเมินตัวชี้วัดด้านความเชื่อมั่นของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม									
(1) การออกแบบวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และสร้างเครื่องมือ									
(2) การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล									
(3) การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล									
4.2 การประเมินตัวชี้วัดด้านร้อยละของข้อร้องเรียนของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม									
(1) การออกแบบวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และสร้างเครื่องมือ									
(2) การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล									
(3) การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล									
4.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวชี้วัด									
5. การจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)									
5.1 จัดทำรายงานผลการประเมินฯ ฉบับสมบูรณ์									
5.2 ส่งรายงานผลการประเมินฯ ฉบับสมบูรณ์									

บทที่ 2

ค่านิยม และองค์ประกอบของความเชื่อมั่นของประชาชน ในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

2.1 ค่านิยมของความเชื่อมั่น

การศึกษาการให้คำจำกัดความของคำว่า “ความเชื่อมั่น” ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐพบว่ามีการใช้คำในสองลักษณะได้แก่ 1) ความเชื่อมั่น (Confidence) และ 2) ความเชื่อถือหรือความเชื่อใจ (Trust) โดยในการศึกษาที่ผ่านมาในอดีตก็มีการใช้คำทั้งสองนี้ทดแทนกัน แต่เพื่อความแม่นยำตรงของการศึกษาครั้งนี้ จึงได้มีการศึกษาเพิ่มเติมและพบว่านิยามความหมายของคำทั้งสองนั้นมีข้อแตกต่างกันหลายประการ อันจะส่งผลต่อการกำหนดกรอบและประเด็นในการศึกษา โดยมีรายละเอียดสรุปได้โดยสังเขปดังนี้

ความเชื่อมั่น (Confidence) ตามพจนานุกรม (Webster's Dictionary) ให้นิยามของคำว่าความเชื่อมั่นว่าคือ “การกระทำที่แสดงถึงความไว้วางใจ (Confiding) ความเชื่อใจ (Trusting) มีความเชื่อหรือความศรัทธาในบางสิ่งบางอย่าง” และหากพิจารณาถึงความเชื่อมั่นในกรอบกระบวนการทัศนทางพฤติกรรม (behavioral) ความเชื่อมั่นจะหมายถึง “ระดับความเชื่อในสมมติฐานที่ตนกำหนดขึ้น” (degree of belief in a given hypothesis) (Griffin and Tversky, 1992) ความเชื่อมั่นต้องประกอบไปด้วยหลักสองประการคือ 1) การที่กำหนดหรือตั้งสมมติฐานบางประการขึ้น และ 2) ระดับของความเชื่อที่มีต่อสมมติฐานที่กำหนดหรือตั้งขึ้นนั้น ดังตัวอย่าง เช่น การที่บุคคลหนึ่งกำลังจะรับบริการจากหน่วยงานรัฐแห่งหนึ่ง บุคคลนั้นก็จะตั้งสมมติฐานถึงผลหรือสิ่งที่ตนจะได้รับจากบริการนั้นว่าจะปรากฏผลเป็นเช่นใด โดยระดับของสมมติฐานที่ตั้งขึ้นนั้นก็จะแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล ขึ้นกับความเชื่อ ประสบการณ์ ข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ และเมื่อบุคคลได้ตั้งสมมติฐานขึ้นแล้ว ก็จะมีระดับของความเชื่อที่มีต่อสมมติฐานนั้นว่า ตนเองจะได้รับผลของการบริการตามสมมติฐานที่ตั้งไว้หรือไม่อย่างไร หากตนเองได้รับการบริการตามสมมติฐานที่ตนตั้งขึ้น หรือมากกว่าก็มีแนวโน้มจะมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ แต่ในทางกลับกันหากได้รับการบริการที่ต่ำกว่าสมมติฐานแล้วก็จะย่อมส่งผลให้ไม่เกิดความเชื่อมั่นในการบริการดังกล่าว ดังนั้น ความเชื่อมั่น จะเกี่ยวข้องกับการที่บุคคลตัดสินใจว่าความคิดหรือสมมติฐานของตนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นถูกต้องหรือไม่ (Baranski and Petrusic, 2003) และแสดงให้เห็นได้ว่าระดับของความเชื่อมั่นจะเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยและบริบทแวดล้อมที่บุคคลกำลังจะตัดสินใจหรือรับรู้ต่อสถานการณ์ที่ตนกำลังจะเผชิญในขณะนั้น

ความเชื่อถือหรือความเชื่อใจ (Trust) จากการศึกษาของ Adams and Webb (2003) ได้นิยามความหมายของความเชื่อถือหรือความเชื่อใจว่าเป็นสถานะทางจิตใจหรือความรู้สึกประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับ

ความคาดหวังถึงความเชื่อมั่นในเชิงบวกที่มีต่อสมรรถนะ การให้ความช่วยเหลือหรือความเอื้ออาทร ความซื่อสัตย์และการคาดการณ์ถึงบุคคลอื่นที่จะเต็มใจในการแสดงออกถึงพฤติกรรมตามที่คาดหวัง ความเชื่อถือหรือความเชื่อใจจะมีการรับรู้ทางอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อบุคคล หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งว่าสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของตนที่มีต่อบุคคลหรือสถานการณ์นั้นหรือไม่ โดยระดับของความเชื่อถือหรือความเชื่อใจจะเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของการรับรู้ของบุคคลและปัจจัยแวดล้อมในขณะที่บุคคลนั้นกำลังจะตัดสินใจหรือรับรู้ต่อสถานการณ์ที่ตนกำลังจะเผชิญในขณะนั้น (Adams and Webb, 2003)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความหมายของทั้ง ความเชื่อมั่น (Confidence) และความเชื่อถือหรือความเชื่อใจ (Trust) อาจสรุปได้ว่า การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีความเชื่อมั่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลคนนั้นจะต้องมีความเชื่อถือหรือเชื่อใจในสิ่งนั้นมาก่อน

นอกจากนี้ จากการศึกษาคำจำกัดความของคำว่า “ความเชื่อมั่น” ยังพบว่า ความเชื่อมั่นหมายถึงความเต็มใจที่จะมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้ที่เรากำลังติดต่ออยู่ (Exchange Partner) โดยบุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นเป็นบุคคลหรือหน่วยงานที่เราให้ความเชื่อถือ ซึ่งความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะสัมพันธ์กับความสามารถในการดำเนินงานหรือความเชี่ยวชาญของหน่วยงาน ความน่าเชื่อถือ และความตั้งใจจริงที่จะทำงานสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ นับเป็นความตระหนักรู้ถึงความน่าเชื่อถือของผู้ที่ให้บริการ รวมถึงคุณงามความดี (Integrity) ของผู้นั้น (Moorman, Deshpande, and Zaltman, 1993: 82; Morgan และ Hunt, 1994: 23) ส่งผลให้เกิดความเต็มใจหรือยินยอมให้ผู้ที่ได้มีความเชื่อถือไว้วางใจทำในสิ่งที่ผู้ที่เชื่อถือไว้วางใจสามารถช่วยเหลือตนเองหรือทำเองได้ (Thom et al, 2004) รวมทั้งความยินยอมของบุคคลที่จะยอมรับผลการกระทำที่อาจเป็นผลทางลบของบุคคลอื่น โดยอยู่บนพื้นฐานความคาดหวังที่ว่าบุคคลอื่นจะปฏิบัติหรือทำงานใด ๆ ที่สำคัญสำหรับผู้ที่เราให้ความเชื่อถือไว้วางใจ (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995)

หรืออาจกล่าวได้ว่า ความเชื่อมั่นคือพื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ความคุ้นเคยเพื่อครองใจลูกค้า ด้วยการมีศักยภาพที่บ่งบอกว่ามีสามารถในการบริการที่ดี ความสามารถในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล กิริยามารยาทงาม บอกกล่าว สื่อสารอย่างชัดเจน และตอกย้ำให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985; Stern, 1997)

ในส่วนของภาครัฐซึ่งเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ควรต้องคำนึงถึงการสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการเช่นกัน โดยการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กรภาครัฐมากขึ้น (Van de Walle and Boucket, 2003: 892) หรืออาจกล่าวได้ว่า ความเชื่อมั่นเป็นองค์ประกอบของความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนในฐานะผู้รับบริการกับหน่วยงานภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการ (Berry, 1995; Dwyer, Schurr and Oh, 1987: 11-27) โดยหากหน่วยงานของรัฐสามารถสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจให้แก่ประชาชนได้ ย่อมเป็นการส่งเสริมศักยภาพในการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Van de Walle (2013) ได้ศึกษาบทบาทของความเชื่อมั่นที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ และได้ อธิบายความหมายของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการให้ภาครัฐ คือ ความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มี มุมมองหรือความเชื่อต่อผลของการให้บริการภาครัฐ โดยระดับของความเชื่อมั่นของการให้บริการภาครัฐจะมี มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญสองประการ คือ

- 1) การให้บริการในสิ่งที่ประชาชนต้องการ
- 2) คุณภาพ ของการให้บริการ

นอกจากนั้นแล้ว คุณลักษณะหลักที่ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการภาครัฐ คือ ความเชื่อของประชาชนที่มีต่อความตั้งใจหรือความมุ่งมั่นในการให้บริการของบุคลากรหรือหน่วยงาน ภาครัฐ (Cook, Hardin and Levi, 2005: 2)

ดังนั้น การที่หน่วยงานภาครัฐจะมุ่งสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการภาครัฐ จึง จำเป็นต้องใช้ความพยายาม ในการลดช่องว่างระหว่างความต้องการของประชาชน กับสิ่งที่ภาครัฐเสนอให้แก่ ประชาชน ควบคู่ไปกับการเพิ่มคุณภาพในการส่งมอบการให้บริการตามที่ประชาชนคาดหวัง

นอกจากการศึกษาดังที่กล่าวมาข้างต้น ยังพบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของประชาชน ต่อการให้บริการของภาครัฐนั้น โดยมุ่งเน้นศึกษาถึงระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการ (Processes) หรือที่ มีต่อผลผลิต (Outputs) (Van Ryzin, 2011; Vigoda-Gadot, 200) อีกทั้งยังปรากฏจากการศึกษาอีกว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อภาครัฐ มักให้ความสำคัญในผลผลิตที่ภาครัฐให้บริการหรือส่งมอบให้แก่ ประชาชน และความเชื่อมั่นจะลดลงหากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับต่ำ และผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่ากระบวนการของภาครัฐที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อระดับความเชื่อมั่น คือ การส่ง มอบบริการหรือการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Tyler, 1990) รวมไปถึงความเชื่อมั่นก็ยิ่งเกิดจากความรู้สึกที่ได้รับ การปฏิบัติจากภาครัฐอย่างเป็นธรรม (Van Ryzin, 2011)

ดังนั้น จากการศึกษาการอธิบายความหมายของคำว่า “ความเชื่อมั่น” สามารถสรุปความหมายของ ความเชื่อมั่นสำหรับการศึกษาได้ดังนี้ “ความเชื่อมั่น หมายถึง ความเชื่อถือในความสามารถ ความ เชื่อวางาน และความตั้งใจจริงของบุคคล หรือหน่วยงาน จนทำให้เกิดความเต็มใจหรือยินยอมให้บุคคล หรือหน่วยงานนั้น กระทำการใดใดให้แก่ตนเองตามที่คาดหวังไว้ โดยพร้อมยอมรับผลประโยชน์และความ เสียหาย อันเกิดจากการกระทำดังกล่าว”

2.2 องค์ประกอบของความเชื่อมั่น

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐพบว่า หากหน่วยงานภาครัฐสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจนประชาชนเกิดความพึงพอใจในบริการ จะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในหน่วยงานของภาครัฐเพิ่มขึ้นด้วย (Heintzman and Marson, 2006 อ้างถึงใน สำนักงานอัยการสูงสุด, 2557: 8) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dougherty และคณะ (2006 , อ้างถึงใน สำนักงานอัยการสูงสุด, 2557: 8) โดยได้ให้ข้อสรุปจากการดำเนินงานของสถาบัน/องค์กรในกระบวนการยุติธรรมของสหรัฐอเมริกาว่า หากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามภารกิจที่กำหนดไว้ ประชาชนผู้รับบริการจะขาดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม และจะแสวงหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะปกป้องตนเอง ซึ่งมีแนวโน้มเป็นไปในทางที่ใช้ความรุนแรง ดังนั้น การให้บริการที่มีคุณภาพของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมที่เพิ่มขึ้น และความเชื่อมั่นที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล หรือการสร้างเชื่อมั่นของบุคคลต่อองค์กร จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบ (Components) หรือปัจจัยหลายประการประกอบกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเชื่อมั่นในการรับบริการจากหน่วยงาน สามารถจำแนกองค์ประกอบของความเชื่อมั่น ออกเป็น 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

1) ความคาดหวัง (Expectation) หรือการรับรู้ถึงศักยภาพของผู้ให้บริการ หมายถึง ความเชื่อถือว่าไว้วางใจที่มอบให้แก่บุคคลอื่นควรจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีสำหรับคนที่ให้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ โดยหากบุคคลมีความคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนสูงจากการให้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจผู้อื่นอย่างถูกต้องเหมาะสม บุคคลนั้นย่อมจะให้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจสูงตามไปด้วย โดยความคาดหวังเป็นการแสดงเจตนาในเรื่องของความเชื่อหรือความมั่นใจในความสมควรแก่การได้รับความเชื่อถือว่าไว้วางใจ และศักยภาพความสามารถของบุคคลที่เราให้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ (Mayer, et al., 1995) หรือกล่าวได้ว่าเป็นการรับรู้ถึงศักยภาพของผู้ให้บริการ คือปัจจัยคุณลักษณะและจิตลักษณะที่ปรากฏอยู่ในตัวของผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ (Trustee) ซึ่งจะส่งผลก่อให้เกิดความไว้วางใจจากผู้ที่มีมอบความไว้วางใจ (Trustor) หรือความคาดหวังที่จะได้รับผลที่ดี ได้แก่ ศักยภาพหรือความสามารถ ประสบการณ์ ความรอบคอบ ความยุติธรรม และการยึดมั่นในคุณธรรม (Mayer, et al., 1995: 709-734; Burke, et al., 2007: 610-613; Dietz, et al., 2006: 557-588)

การให้บริการของหน่วยงานรัฐเป็นอีกภาคส่วนที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน โดยการแสดงศักยภาพให้เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน โดยองค์กรแห่งความร่วมมือการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) นับเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญกับความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐเป็นอย่างมาก โดยเห็นว่า จริยธรรม (Ethics) ในระบบราชการเป็นพื้นฐานของความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ., 2550) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่ให้บริการในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งเป็นบริการที่ประชาชนมีความคาดหวังต่อการรับบริการสูง เนื่องจากเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนเสียหายเกี่ยวกับชีวิตและ

ทรัพย์สินของประชาชน โดยจากการศึกษาของ จำลองลักษณ์ อินทวัน (2558) เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่า ความเชื่อมั่นที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญาส่วนหนึ่ง เป็นไปตามการรับรู้ถึงศักยภาพในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ทั้งการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล การรับรู้ความสามารถของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

2) ความพอใจในคุณภาพของบริการ คุณภาพของบริการนับเป็นลักษณะของบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้รับบริการ ตั้งแต่เริ่มแรกที่รับรู้เกี่ยวกับบริการกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งถูกประเมินโดยผู้รับบริการ อันก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการใช้บริการ (Corrall and Brewerton, 1999: 37; Fitzsimmons, 2006: 129; Kotler, 1994: 474) โดยหากเป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจสูงสุด และประทับใจในการบริการ (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2551: 91) ทั้งนี้ การที่หน่วยงานจะได้รับชื่อเสียงจากบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของผู้รับบริการ หรือมากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง โดยคุณภาพบริการที่หน่วยเต็มใจบริการต้องตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและต้องอยู่บนมาตรฐานที่เหมือนกันทุกครั้ง (Parasuraman, et al., 1985; Aaker, 1991) โดยผู้รับบริการมักคาดหวังที่จะได้รับคุณภาพการบริการบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1985) ดังนี้

- (1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
- (2) ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
- (3) ความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพและส่งเสริมความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
- (4) ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
- (5) ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) จะปรากฏในรูปแบบสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

ในขณะที่ ญัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549: 38-39) ศึกษาถึงมิติคุณภาพการบริการ โดยเชื่อว่าการให้บริการลูกค้าที่ดีต้องมีกระบวนการภายในองค์กรที่ดีมาก่อน และประเด็นที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ ประกอบด้วย

- (1) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ (Availability of Support)
- (2) การตอบสนองอย่างรวดเร็วของผู้ให้บริการ (Responsiveness of Support)
- (3) การให้บริการที่ตรงต่อเวลาและผลงานบรรลุภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด (Timeliness of Support)

(4) การบริการที่ส่งมอบครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness of Support)

(5) การให้บริการอย่างมีอาชีพ และสร้างความประทับใจ (Pleasantness of Support)

นอกจากนี้ Zeithaml และคณะ (ริชชา กุลวานิชไชยนันท์, 2535: 14-15) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการ โดยวัดจากการรับรู้ต่อบริการของผู้รับบริการ ว่าเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใด ซึ่งมีมิติที่ผู้รับบริการใช้ประเมินคุณภาพในการบริการประกอบไปด้วย

(1) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

(2) ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ และมีความน่าเชื่อถือ

(3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที

(4) สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

(5) ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจ และ เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

(6) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ และเชื่อถือได้ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ

(7) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง โดยปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษา ความลับของผู้รับบริการ

(8) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ

(9) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจ และรับฟังเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้รับบริการ

(10) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตนเอง

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในคุณภาพบริการคือ การรับรู้เทียบกับความคาดหวังที่มีต่อบริการ โดยผู้รับบริการมักพิจารณาในประเด็นที่เกี่ยวข้องได้แก่

(1) ความสะดวกในการรับบริการ ทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ความสะดวกในการการติดต่อสื่อสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพต่าง ๆ

(2) สมรรถนะของผู้ให้บริการ คือความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการหรือศักยภาพของหน่วยงานที่ให้บริการที่ผู้รับบริการรับรู้ได้จากการรับบริการ

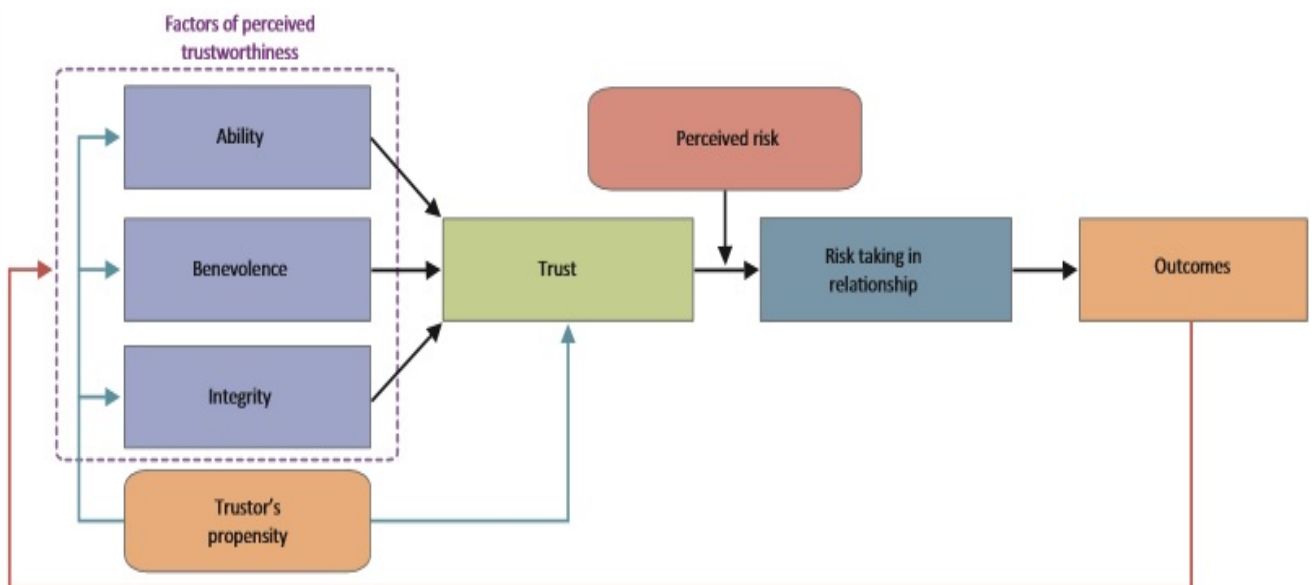
(3) การได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ทั้งด้านความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความตรงต่อเวลา

(4) ความรู้สึกไว้วางใจหรือประทับใจต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งมาจากความพร้อมยินดีในการให้บริการ ความปลอดภัยในการรับบริการ การรักษาความลับของผู้รับบริการ

3) การยอมรับความเสียหาย (Vulnerability) เมื่อบุคคลให้ความเชื่อถือไว้วางใจแก่บุคคลที่ไม่สมควรจะได้รับความเชื่อถือ ย่อมเกิดการสูญเสียซึ่งอาจเกิดขึ้นจากไว้วางใจนั้น ดังนั้น เมื่อบุคคลยอมให้ตนเองขึ้นอยู่กับกรกระทำของบุคคลอื่น บุคคลก็จำเป็นต้องยอมรับความเสียหายที่เกิดขึ้นอันอยู่ในขอบเขตของการกระทำนั้นด้วย หรืออาจกล่าวได้ว่า เมื่อบุคคลให้ความเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ใด ย่อมเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลผู้นั้นสร้างความเสียหายให้แก่ตนเองได้ จึงอาจกล่าวได้ว่า ความเชื่อถือไว้วางใจจึงเป็นการยอมรับความเป็นไปได้ของความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นนั้น และหากบุคคลได้รับความเสียหายหรือความสูญเสียจากการเชื่อถือไว้วางใจแล้ว บุคคลนั้นจะให้ความเชื่อถือไว้วางใจน้อยลง (Mayer, et al., 1995) ดังนั้น การยอมรับความเสียหายจึงนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญหนึ่งของความเชื่อถือไว้วางใจ

นอกจากนี้ ในการวัดเพื่อระบุถึงระดับของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการของภาครัฐ ก็จำเป็นต้องพิจารณาองค์ประกอบ (Components) หรือมิติ (Dimensions) ของความเชื่อมั่นเพื่อนำไปสู่การกำหนดนิยามปฏิบัติการและออกแบบการวัดต่อไป ทั้งนี้ การพิจารณาถึงองค์ประกอบของความเชื่อมั่น ส่วนหนึ่งสามารถพิจารณาได้ตาม (Mayer, Davis and Schoorman, 1995) ปรากฏภาพที่ 2.1 โดยสังเขปดังนี้

ภาพที่ 2.1 ตัวแบบความเชื่อมั่น (Model of Trust)



ที่มา: Mayer, Davis and Schoorman (1995) อ้างถึงใน Heyns & Rothmann, (2015)

จากแผนภาพข้างต้นจะเห็นองค์ประกอบสำคัญ และความสัมพันธ์ของความเชื่อมั่น ที่สามารถกล่าวได้ว่า ความเชื่อมั่นส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากปัจจัยการรับรู้ถึงความเชื่อใจต่อบุคคลหรือต่อหน่วยงานในสถานการณ์นั้น (Perceived Trustworthiness) ประกอบไปด้วย 1) Ability หรือความสามารถหรือสมรรถนะหรือคุณลักษณะของบุคลากรหรือหน่วยงานในการที่จะปฏิบัติงานในสถานการณ์นั้น ซึ่งเป็นองค์ประกอบด้านความสามารถที่จะทำสิ่งนั้นได้ (can-do) (Colquitt et al., 2007; Mayer et al., 1995: 717) 2) Benevolence หรือความปรารถนาดี ซึ่งเป็นความตั้งใจหรือความมุ่งมั่นในการที่จะปฏิบัติงาน หรือกล่าวได้ว่าเป็นองค์ประกอบด้านความตั้งใจที่จะทำสิ่งนั้น (will-do) (Colquitt et al., 2007) ซึ่งในองค์ประกอบดังกล่าวนี้ ยังหมายความรวมถึงความจงรักภักดี (Loyalty) ความห่วงใย (Caring) การสนับสนุน (Supportiveness) และการเปิดเผย (Openness) (Mayer et al., 1995) และ 3) Integrity หรือความซื่อสัตย์ อันเป็นมุมมองที่เชื่อว่าบุคคลหรือหน่วยงานนั้นจะปฏิบัติงานตามหลักการระเบียบที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และเป็นธรรม (Mayer et al., 1995: 719)

ความเชื่อมั่นยังเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในตัวของบุคคลเป็นการเฉพาะ โดยบุคคลแต่ละบุคคลก็จะมีระดับของการยอมรับความเสียหาย (Vulnerability) ความคิด ความเชื่อ ทศนคติ ประสบการณ์ ตลอดจนเกิดจากการได้รับข้อมูลข่าวสารในสถานการณ์นั้น ๆ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน อีกทั้งยังส่งผลต่อระดับการรับรู้ถึงความเชื่อใจต่อบุคคลหรือต่อหน่วยงานในสถานการณ์นั้น ดังที่กล่าวไปแล้วข้างต้น (Colquitt, Lepine & Wesson, 2009)

นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาจากแผนภาพจะเห็นได้ว่าความเชื่อมั่นที่เกิดขึ้น ยังสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยงนั้น (Perceived Risk) ที่แต่ละบุคคลจะมีระดับในการรับรู้หรือยอมรับในความเสี่ยง หรือการยอมรับต่อความเสียหายหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อตนเองในสถานการณ์นั้นแตกต่างกัน (Vulnerability) (Mayer & Davis, 1999; Mayer and Gavin, 2005) ที่จะส่งผลต่อการจัดการหรือรับมือกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น (Risk Taking) และส่งผลต่อผลลัพธ์ (Outcomes) ที่จะเกิดขึ้นในสถานการณ์นั้น ซึ่งผลของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นก็จะส่งผลย้อนกลับต่อการรับรู้ถึงความเชื่อใจต่อไป

ในขณะที่ Paine (2003) ก็ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อการและได้นำเสนอมิติของความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อการว่าประกอบไปด้วย

- 1) สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความเชื่อถือในสมรรถนะหรือความสามารถขององค์กรในการที่จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดสัมฤทธิ์ผล
- 2) ความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง ความเชื่อว่าองค์กรสามารถดำเนินงานด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม
- 3) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อว่าองค์กรจะดำเนินงานตามที่ได้รับปากหรือให้สัญญาว่าจะปฏิบัติ

4) ความเปิดเผยและคุณธรรม (Openness and Honesty) หมายถึง การให้ความสำคัญในการสื่อสาร ถึงข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมและจำเป็นแก่พนักงานหรือผู้รับบริการ

5) การยอมรับความเสียหาย (Vulnerability) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการยอมรับถึงผลกระทบหรือความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร

6) การห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน (Concern for Employees) หมายถึง การรับรู้ถึงความห่วงใย ความเห็นอกเห็นใจ ความเมตตา อันเป็นความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน

7) การระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน (Identification) หมายถึง ระดับของการที่ทุกฝ่ายมีเป้าประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายร่วมกัน หรือมีความเชื่อร่วมกัน

8) การมีส่วนร่วมในการควบคุม (Control Mutuality) หมายถึง การรับรู้ถึงระดับของอำนาจของแต่ละฝ่ายที่มีความไม่เท่าเทียมกัน

9) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับของความพึงพอใจต่อผล และสัมพันธ์กับคุณภาพของผล ที่ได้รับการดำเนินงาน

10) ความผูกพัน (Commitment) หมายถึง ระดับการรับรู้ในการให้ความสำคัญถึงความสัมพันธ์หรือความผูกพันระหว่างกัน ยิ่งให้ความสำคัญต่อระดับความผูกพันสูงมากเพียงใด ก็จะมีแนวโน้มต่อระดับความเชื่อมั่นเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบและมิติของความเชื่อมั่นตามที่กล่าวมาข้างต้น องค์ประกอบหรือมิติต่าง ๆ ที่นำเสนอมานั้นจะมีความคล้ายคลึงกับองค์ประกอบของความเชื่อมั่นจากการศึกษาของ Meyer et al. (1995) ซึ่งคณะผู้ศึกษาได้ใช้เป็นแนวทางหลักในการปรับประยุกต์เพื่อใช้ประเมินวัดถึงระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม และเมื่อพิจารณาร่วมกับคำจำกัดความของ “ความเชื่อมั่น” ตามที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปเป็นองค์ประกอบของความเชื่อมั่นที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม และจะใช้เป็นกรอบของการศึกษานี้ได้ 8 องค์ประกอบ และแต่ละองค์ประกอบมีความหมายดังนี้

1) ความสามารถ/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competence) หมายถึง ความสามารถหรือสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ในการปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

2) ความซื่อสัตย์/ซื่อตรงในการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Integrity) หมายถึง ความซื่อสัตย์ซื่อตรงต่อความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้วยการยึดมั่นในระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ

3) **ความไว้วางใจได้/พึ่งพาได้ (Dependability/Reliability)** หมายถึง ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม อันเกิดจากการปฏิบัติงานตามบทบาทภารกิจและอำนาจหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน เป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนด สามารถดำเนินการได้ถูกต้องและครบถ้วนตามกระบวนการและภายในระยะเวลาตามที่กำหนด

4) **การเปิดเผยตรงไปตรงมา (Openness)** หมายถึง การเปิดเผยตรงไปตรงมาของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ที่ปฏิบัติงานได้อย่างตรงไปตรงมา มีการเปิดเผยข้อมูลหรือให้ข้อมูลและคำแนะนำที่จำเป็นได้อย่างถูกต้องชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ รวมถึงการเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

5) **ความเห็นใจและการเอาใจใส่ (Concern/Attentiveness)** หมายถึง การให้ความเอาใจใส่และความเห็นอกเห็นใจของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ด้วยการให้ความสำคัญและสนใจรับฟังปัญหาและความต้องการที่หลากหลายของประชาชน ให้บริการอย่างมีจิตสาธารณะ รวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการ

6) **การใช้อำนาจ (Control mutuality)** หมายถึง ความสัมพันธ์ในเชิงการใช้อำนาจระหว่างเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมกับผู้รับบริการ ที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่หรืออยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามบทบัญญัติของกฎหมาย

7) **ความคุ้มค่าจากการเสียโอกาส (Vulnerability)** หมายถึง การยอมรับหรือความเต็มใจของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรม ต่อความเสียหายใด ๆ หรือการเสียโอกาส ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างที่มีการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรม ทั้งที่เป็นความเสียหายหรือการเสียโอกาสที่เกิดจากระยะเวลาของการดำเนินการ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ และผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม รวมถึงการเสียชื่อเสียงหรือการเสียภาพลักษณ์

8) **ความพึงพอใจ (Satisfaction)** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คุณภาพการให้บริการ/การดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม รวมถึงผลของการบริการ/การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

ภาพที่ 2.2 ภาพแสดงองค์ประกอบของความเชื่อมั่นที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม



บทที่ 3

ผลการศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชน

ในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ที่มีการดำเนินงานตามแผนบูรณาการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ประกอบด้วย 16 หน่วยงาน ได้แก่ กรมการปกครอง สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม กรมคุมประพฤติ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กรมบังคับคดี กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมราชทัณฑ์ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานกิจการยุติธรรม สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ สถาบันอนุญาโตตุลาการ สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานศาลปกครอง สำนักงานอัยการสูงสุด สภาพทนายความ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กระจายตามพื้นที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมรวม 9 ภาค ไม่รวมกรุงเทพมหานคร โดยในแต่ละภาคทำการเก็บข้อมูลกับประชาชนจำนวน 320 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 2,880 ชุด ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน เมษายน – พฤษภาคม พ.ศ.2561 ทั้งนี้ ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนดังกล่าว มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ท่านเคยติดต่อหรือรับบริการ หน่วยงานที่จำแนกตามการดำเนินการ และเหตุผลหรือความจำเป็นในการใช้บริการของหน่วยงาน จำนวน 2,880 ชุด โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย และร้อยละจากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.1) ปรากฏผลดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 1,486 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 และเป็นเพศหญิง จำนวน 1,394 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 1,174 คน คิดเป็นร้อยละ 40.76 รองลงมาคือ อายุ 31 – 45 ปี จำนวน 1,171 คน คิดเป็นร้อยละ 40.66, อายุ 46 – 60 ปี จำนวน 449 คน คิดเป็นร้อยละ 15.59 และ อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 1,012 คน คิดเป็นร้อยละ 35.14 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 907 คน คิดเป็นร้อยละ 31.49,

อนุสัญญา/ปวส. จำนวน 573 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90, ประถมศึกษาหรือน้อยกว่า จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 10.56 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 2.92 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 684 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 530 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40, รับจ้างทั่วไป จำนวน 515 คน คิดเป็นร้อยละ 17.88, นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 12.57, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 9.31, พนักงาน/ลูกจ้างภาครัฐ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33, แม่บ้าน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 4.58, ว่างาน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 3.06 ตามลำดับ

หน่วยงานที่เคยติดต่อหรือรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม เป็นหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ 1,862 คน คิดเป็นร้อยละ 64.65 รองลงมาคือ สำนักงานยุติธรรมจังหวัด จำนวน 684 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75, หน่วยงานในสังกัดของกรมบังคับคดี จำนวน 680 คน คิดเป็นร้อยละ 23.61, หน่วยงานในสังกัดของกรมคุมประพฤติ จำนวน 617 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30, สภานายความ จำนวน 536 คน คิดเป็นร้อยละ 18.61, หน่วยงานในสังกัดของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จำนวน 406 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10, หน่วยงานในสังกัดของกรมราชทัณฑ์ จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 11.88, หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 7.92, หน่วยงานในสังกัดของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 5.42, และหน่วยงานอื่น ๆ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

หน่วยงานที่จำแนกตามการดำเนินการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจำแนกตามการดำเนินการ คือ หน่วยงานก่อนพิจารณา จำนวน 747 คน คิดเป็นร้อยละ 25.94 รองลงมา คือ หน่วยงานหลังพิจารณา จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 11.08, หน่วยงานสนับสนุน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40, และทั้ง 3 หน่วยงาน จำนวน 1,532 คน คิดเป็นร้อยละ 53.19 ตามลำดับ

เหตุผลหรือความจำเป็นในการใช้บริการของหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลหรือความจำเป็นในการใช้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม คือ เพื่อขอความช่วยเหลือ จำนวน 1,247 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมา คือ ถูกกำหนดจากข้อบังคับหรือกฎหมายให้เข้าสู่งานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 449 คน คิดเป็นร้อยละ 15.59 และทั้ง 2 กรณี จำนวน 1,071 คน คิดเป็นร้อยละ 37.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.1 ตารางข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	1,486	51.60
หญิง	1,394	48.40
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	1,174	40.76
31 – 45 ปี	1,171	40.66
46 – 60 ปี	449	15.59
มากกว่า 60 ปี	86	2.99
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือน้อยกว่า	304	10.56
มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า	907	31.49
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	573	19.90
ปริญญาตรี	1,012	35.14
สูงกว่าปริญญาตรี	84	2.92
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	268	9.31
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	684	23.75
พนักงาน/ลูกจ้างภาครัฐ	211	7.33
ประกอบอาชีพส่วนตัว/ค้าขาย	530	18.40
นักเรียน/นักศึกษา	362	12.57
รับจ้างทั่วไป	515	17.88
แม่บ้าน	132	4.58
ว่างงาน	90	3.13
อื่น ๆ	88	3.06
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ท่านเคยติดต่อหรือรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	1,862	64.65
หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานอัยการสูงสุด	228	7.92
สภานายความ	536	18.61

ตารางที่ 3.1 ตารางข้อมูลพื้นฐานทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานในสังกัดของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	156	5.42
หน่วยงานในสังกัดของกรมบังคับคดี	680	23.61
หน่วยงานในสังกัดของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	406	14.10
หน่วยงานในสังกัดของกรมคุมประพฤติ	671	23.30
หน่วยงานในสังกัดของกรมราชทัณฑ์	342	11.88
สำนักงานยุติธรรมจังหวัด	684	23.75
อื่น ๆ	31	1.08
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจำแนกตามการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรม		
หน่วยงานก่อนพิจารณา	747	25.94
หน่วยงานหลังพิจารณา	319	11.08
หน่วยงานสนับสนุน	98	3.40
ทั้ง 3 หน่วยงาน	1,532	53.19
เหตุผลหรือความจำเป็นที่ห้ามต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม		
เพื่อขอความช่วยเหลือ	1,247	43.30
ถูกกำหนดจากข้อบังคับหรือกฎหมายให้เข้าสู่การดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรม	449	15.59
ทั้ง 2 กรณี	1,071	37.19

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาการตอบแบบสอบถามของประชาชนจำแนกเป็นรายด้าน รวม 8 ด้าน โดยมีแนวทางการพิจารณาระดับความเชื่อมั่น ดังนี้

- 1) พิจารณาระดับความเชื่อมั่นเฉลี่ย ($\bar{x}$) ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในแต่ละด้าน และภาพรวมด้าน
- 2) ดำเนินการจัดกลุ่มช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในแต่ละด้าน และภาพรวมทุกด้าน โดยมีหลักเกณฑ์ในการกำหนดช่วงคะแนน และการพิจารณาความเชื่อมั่นของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยทำการรวมคะแนนระดับความเชื่อมั่นเฉลี่ย ($\bar{x}$) ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในแต่ละด้าน ด้วยการนำผล

คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน ด้านละจำนวน 4 ข้อ มาบวกกัน แล้วทำการหารด้วยจำนวนข้อ คือ 4 ข้อ ทั้งนี้ ผลคะแนนระดับความเชื่อมั่นเฉลี่ย จะอยู่ระหว่าง 1-4 คะแนน และเมื่อได้ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยแล้ว จึงทำการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 6 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มมีช่วงคะแนนต่างกัน 0.5 คะแนน โดยกลุ่มที่ 1, 2, และ 3 กำหนดให้เป็นกลุ่มที่ไม่เชื่อมั่น และกลุ่มที่ 4, 5 และ 6 เป็นกลุ่มที่มีความเชื่อมั่น โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่ม	ช่วงคะแนน	ผลความเชื่อมั่น
1	1.00 – 1.50	ไม่เชื่อมั่น
2	1.51 – 2.00	
3	2.01 – 2.50	
4	2.51 – 3.00	เชื่อมั่น
5	3.01 – 3.50	
6	3.51 – 4.00	

3.1.1 ความเชื่อมั่นด้านความสามารถ/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competence)

ในประเด็นความเชื่อมั่นของประชาชนด้านความสามารถ/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competence) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2,880 คน มีความคิดเห็นต่อความสามารถ/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competence) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยเรียงลำดับระดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความรู้ความเข้าใจในงานที่ต้องรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 รองลงมาคือ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 รองลงมาคือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้โดยไม่มีความผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ตามลำดับ ในส่วนของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานหรือค่า SD จะอยู่ระหว่าง 0.842-0.704 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลักษณะของการกระจายของข้อมูลมีการกระจายตัวน้อยมาก นั่นหมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะของความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนการแปลผลความเชื่อมั่นด้านความสามารถ/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competence) โดยรวมอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.02 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.2)

ตารางที่ 3.2 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นด้านความสามารถ/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competence)

องค์ประกอบ	ระดับความเห็น				$\bar{x}$	SD	แปลผล
	4	3	2	1			
1.1. ความรู้ความเข้าใจในงานที่ต้องรับผิดชอบ	976 (33.89)	1,476 (51.25)	380 (13.19)	40 (1.39)	3.18	0.704	เชื่อมั่นมาก
1.2. ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ และสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	801 (28.02)	1,428 (49.58)	555 (19.27)	81 (2.81)	3.03	0.766	เชื่อมั่นมาก
1.3. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ	870 (30.21)	1,213 (42.12)	664 (23.06)	125 (4.34)	2.98	0.842	เชื่อมั่นมาก
1.4. ความสามารถในการปฏิบัติงานได้โดยไม่มี ความผิดพลาด	630 (21.88)	1,383 (48.02)	712 (24.72)	143 (4.97)	2.87	0.807	เชื่อมั่นมาก
รวม					3.02	.659	เชื่อมั่นมาก

และเมื่อทำการจัดกลุ่มช่วงคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อความสามารถ/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competence) จำนวน 2,880 คน พบว่า ประชาชนเชื่อมั่นต่อความสามารถ/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competence) จำนวน 2,082 คน คิดเป็นร้อยละ 72.49 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.3)

ตารางที่ 3.3 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านความสามารถ/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competence)

กลุ่ม	ช่วงคะแนน	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
1	1.00 – 1.50	78	2.72	}	790	27.51
2	1.51 – 2.00	215	7.49			
3	2.01 – 2.50	499	17.37			
4	2.51 – 3.00	871	30.33	}	2,082	72.49
5	3.01 – 3.50	607	21.14			
6	3.51 – 4.00	602	20.96			

3.2.2 ความเชื่อมั่นด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรงต่อการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Integrity)

ในประเด็นความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรงต่อการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Integrity) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,880 คน มีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรงต่อการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Integrity) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยเรียงลำดับระดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานโดยปราศจากการเรียกรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 รองลงมาคือ การไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ตามลำดับ ในส่วนของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานหรือค่า SD จะอยู่ระหว่าง 0.861 - 0.785 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลักษณะของการกระจายของข้อมูลมีการกระจายตัวน้อยมาก นั่นหมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะของความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนการแปลผลความเชื่อมั่นต่อความซื่อสัตย์/ซื่อตรงต่อการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Integrity) โดยรวมอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.97 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.4)

ตารางที่ 3.4 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของระดับความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรงต่อการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Integrity)

องค์ประกอบ	ระดับความเห็น				$\bar{x}$	SD	แปลผล
	4	3	2	1			
2.1. การปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด	898 (31.18)	1,364 (47.36)	516 (17.92)	92 (3.19)	3.07	0.785	เชื่อมั่นมาก
2.2. การปฏิบัติงานโดยปราศจากการเรียกรับผลประโยชน์	843 (29.27)	1,275 (44.27)	578 (20.07)	174 (6.04)	2.97	0.859	เชื่อมั่นมาก
2.3. การไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการ	806 (27.99)	1,239 (43.02)	663 (23.02)	162 (5.63)	2.94	0.857	เชื่อมั่นมาก
2.4. การปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและสามารถตรวจสอบได้	756 (26.25)	1,292 (44.86)	627 (21.77)	190 (6.60)	2.91	0.861	เชื่อมั่นมาก
รวม					2.97	.723	เชื่อมั่นมาก

และเมื่อทำการจัดกลุ่มช่วงคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อความซื่อสัตย์/ซื่อตรงต่อการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Integrity) จำนวน 2,880 คน พบว่า ประชาชนเชื่อมั่นต่อความซื่อสัตย์/ซื่อตรงต่อการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Integrity) จำนวน 2,017 คน คิดเป็นร้อยละ 70.28 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.5)

ตารางที่ 3.5 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรงต่อการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Integrity)

กลุ่ม	ช่วงคะแนน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1.00 – 1.50	136	4.74	853	29.72
2	1.51 – 2.00	287	10.00		
3	2.01 – 2.50	430	14.98		
4	2.51 – 3.00	803	27.98	2,017	70.28
5	3.01 – 3.50	610	21.25		
6	3.51 – 4.00	604	21.05		

3.1.3 ความเชื่อมั่นด้านความไว้วางใจ/พึ่งพาได้ (Dependability/Reliability)

ในประเด็นความคิดเห็นของประชาชนต่อความไว้วางใจ/พึ่งพาได้ (Dependability/Reliability) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,880 คน มีความคิดเห็นของเชื่อมั่นต่อความไว้วางใจ/พึ่งพาได้ (Dependability/Reliability) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยเรียงลำดับระดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เป็นระบบและมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 รองลงมาคือ เป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 รองลงมาคือ เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่ท่านต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ตามลำดับ ในส่วนของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานหรือค่า SD จะอยู่ระหว่าง 0.844 - 0.788 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลักษณะของการกระจายของข้อมูลมีการกระจายตัวน้อยมาก นั่นหมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะของความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนการแปลผลความเชื่อมั่นต่อความไว้วางใจ/พึ่งพาได้ (Dependability/Reliability) โดยรวมอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.982 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.6)

ตารางที่ 3.6 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของระดับความคิดเห็นของความเชื่อมั่นด้านความไว้วางใจ/พึ่งพาได้ (Dependability/Reliability)

องค์ประกอบ	ระดับความเห็น				$\bar{x}$	SD	แปลผล
	4	3	2	1			
3.1. เป็นระบบและมีมาตรฐาน	910 (31.60)	1,360 (47.22)	506 (17.57)	95 (3.30)	3.07	0.788	เชื่อมั่นมาก
3.2. เป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้	899 (31.22)	1,281 (44.48)	579 (20.10)	112 (3.89)	3.03	0.819	เชื่อมั่นมาก
3.3. เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่ท่านต้องการ	784 (27.22)	1,338 (46.46)	617 (21.42)	132 (4.58)	2.97	0.819	เชื่อมั่นมาก
3.4. เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	684 (23.75)	1,268 (44.03)	751 (26.08)	165 (5.73)	2.86	0.844	เชื่อมั่นมาก
รวม					2.98	.708	เชื่อมั่นมาก

และเมื่อทำการจัดกลุ่มช่วงคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อความไว้วางใจ/พึ่งพาได้ (Dependability/Reliability) จำนวน 2,880 คน พบว่า ประชาชนเชื่อมั่นต่อความไว้วางใจ/พึ่งพาได้ (Dependability/Reliability) จำนวน 2,031 คน คิดเป็นร้อยละ 70.74 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.7)

ตารางที่ 3.7 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านความไว้วางใจ/พึ่งพาได้ (Dependability/Reliability)

กลุ่ม	ช่วงคะแนน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1.00 – 1.50	116	4.04	840	29.26
2	1.51 – 2.00	280	9.75		
3	2.01 – 2.50	444	15.46		
4	2.51 – 3.00	826	28.77	2,031	70.74
5	3.01 – 3.50	609	21.21		
6	3.51 – 4.00	596	20.76		

3.1.4 ความเชื่อมั่นด้านการเปิดเผยตรงไปตรงมา (Openness)

ในประเด็นความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นด้านการเปิดเผยตรงไปตรงมา (Openness) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,880 คน มีความคิดเห็นของความเชื่อมั่นต่อการเปิดเผยตรงไปตรงมา (Openness) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยเรียงลำดับระดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนรับทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 รองลงมา คือ การให้ข้อมูล/คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์ต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 รองลงมาคือ การติดตามและแจ้งการดำเนินงาน/ความก้าวหน้าของการดำเนินการประชาชนทราบเป็นระยะ หรือเมื่อได้รับการทวงถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 และการมีกลไก/ช่องทางที่เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 ตามลำดับ ในส่วนของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานหรือค่า SD จะอยู่ระหว่าง 0.842 – 0.739 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลักษณะของการกระจายของข้อมูลมีการกระจายตัวน้อยมากนั้นหมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะของความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนการแปลผลความเชื่อมั่นต่อการเปิดเผยตรงไปตรงมา (Openness) โดยรวมอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.93 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.8)

ตารางที่ 3.8 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของระดับความคิดเห็นของความเชื่อมั่นด้านการเปิดเผยตรงไปตรงมา (Openness)

องค์ประกอบ	ระดับความเห็น				$\bar{x}$	SD	แปลผล
	4	3	2	1			
4.1. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนรับทราบ	750 (26.04)	1,552 (53.89)	485 (16.84)	84 (2.92)	3.03	0.739	เชื่อมั่นมาก
4.2. การให้ข้อมูล/คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์ต่อการใช้บริการ	761 (26.42)	1,415 (49.13)	612 (21.25)	82 (2.85)	2.99	0.770	เชื่อมั่นมาก
4.3. การติดตามและแจ้งการดำเนินงาน/ความก้าวหน้าของการดำเนินการประชาชนทราบเป็นระยะ หรือเมื่อได้รับการทวงถาม	712 (24.72)	1,299 (45.10)	744 (25.83)	115 (3.99)	2.91	0.812	เชื่อมั่นมาก
4.4. การมีกลไก/ช่องทางที่เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการดำเนินงาน	580 (20.14)	1,291 (44.83)	801 (27.81)	196 (6.81)	2.79	0.842	เชื่อมั่นมาก
รวม					2.93	.669	เชื่อมั่นมาก

และเมื่อทำการจัดกลุ่มช่วงคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการเปิดเผยตรงไปตรงมา (Openness) จำนวน 2,880 คน พบว่า ประชาชนเชื่อมั่นต่อการเปิดเผยตรงไปตรงมา (Openness) จำนวน 1,990 คน คิดเป็นร้อยละ 69.31 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.9)

ตารางที่ 3.9 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านการเปิดเผยตรงไปตรงมา (Openness)

กลุ่ม	ช่วงคะแนน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1.00 – 1.50	99	3.45	881	30.69
2	1.51 – 2.00	279	9.72		
3	2.01 – 2.50	503	17.52		
4	2.51 – 3.00	923	32.15	1,990	69.31
5	3.01 – 3.50	606	21.11		
6	3.51 – 4.00	461	16.06		

3.1.5 ความเชื่อมั่นด้านความเห็นใจและการเอาใจใส่ (Concern/Attentiveness)

ในประเด็นความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นด้านความเห็นใจและการเอาใจใส่ (Concern/Attentiveness) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,880 คน มีความคิดเห็นของเชื่อมั่นต่อความเชื่อมั่นต่อความเห็นใจและการเอาใจใส่ (Concern/Attentiveness) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยเรียงลำดับระดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีจิตบริการ ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นต่อการดำเนินการ เพื่อบรรเทาปัญหาหรือความเดือดร้อนของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 รองลงมาคือ ให้ความสนใจ/รับฟังปัญหา/ตอบข้อซักถามของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 รองลงมาคือ ความพยายามในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การลดขั้นตอน ความซับซ้อน และระยะเวลาการดำเนินงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 และสามารถตอบสนองต่อประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย ในการเข้าถึงบริการ ข้อมูลข่าวสาร หรือการติดตามการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 ตามลำดับ ในส่วนของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานหรือค่า SD จะอยู่ระหว่าง 0.851 – 0.794 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลักษณะของการกระจายของข้อมูลมีการกระจายตัวน้อยมาก นั่นหมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะของความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนการแปลผลความเชื่อมั่นต่อความเห็นใจและการเอาใจใส่ (Concern/Attentiveness) โดยรวมอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.92 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.10)

ตารางที่ 3.10 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของระดับความคิดเห็นของความเชื่อมั่นด้านความเห็นใจและการเอาใจใส่ (Concern/Attentiveness)

องค์ประกอบ	ระดับความเห็น				$\bar{x}$	SD	แปลผล
	4	3	2	1			
5.1. มีจิตบริการ ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นต่อการดำเนินการ เพื่อบรรเทาปัญหาหรือความเดือดร้อนของประชาชน	804 (27.92)	1,386 (48.13)	571 (19.83)	108 (3.75)	3.01	0.794	เชื่อมั่นมาก
5.2. ให้ความสนใจ/รับฟังปัญหา/ตอบข้อซักถามของประชาชน	769 (26.70)	1,284 (44.58)	676 (23.47)	141 (4.90)	2.93	0.834	เชื่อมั่นมาก
5.3. ความพยายามในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การลดขั้นตอนความซับซ้อน และระยะเวลาการดำเนินงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน	764 (26.53)	1,226 (42.57)	728 (25.28)	153 (5.31)	2.91	0.851	เชื่อมั่นมาก
5.4. สามารถตอบสนองต่อประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย ในการเข้าถึงบริการ ข้อมูลข่าวสาร หรือการติดตามการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม	645 (22.40)	1,313 (45.59)	754 (26.18)	158 (5.49)	2.85	0.828	เชื่อมั่นมาก
รวม					2.92	.717	เชื่อมั่นมาก

และเมื่อทำการจัดกลุ่มช่วงคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อความเห็นใจและการเอาใจใส่ (Concern/Attentiveness) จำนวน 2,880 คน พบว่า ประชาชนเชื่อมั่นต่อความเห็นใจและการเอาใจใส่ (Concern/Attentiveness) จำนวน 1,909 คน คิดเป็นร้อยละ 66.49 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.11)

ตารางที่ 3.11 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านความเห็นใจและการเอาใจใส่ (Concern/Attentiveness)

กลุ่ม	ช่วงคะแนน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1.00 – 1.50	128	4.46	962	33.51
2	1.51 – 2.00	307	10.69		
3	2.01 – 2.50	527	18.36		
4	2.51 – 3.00	819	28.53	1,909	66.49
5	3.01 – 3.50	527	18.36		
6	3.51 – 4.00	563	19.61		

3.1.6 ความเชื่อมั่นด้านการใช้อำนาจ (Control Mutuality)

ในประเด็นความคิดเห็นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านการใช้อำนาจ (Control Mutuality) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,880 คน มีความคิดเห็นของความเชื่อมั่นด้านความเชื่อมั่นต่อการใช้อำนาจ (Control Mutuality) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยเรียงลำดับระดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดำเนินงานภายใต้อำนาจที่ตัวเองมี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 รองลงมาคือ ไม่ใช้อำนาจเกินขอบเขตอำนาจที่ตัวเองมี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 รองลงมาคือ ไม่แอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และ ไม่มีการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 ตามลำดับ ในส่วนของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานหรือค่า SD จะอยู่ระหว่าง 0.851 - 0.771 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลักษณะของการกระจายของข้อมูลมีการกระจายตัวน้อยมาก นั่นหมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะของความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนการแปลผลความเชื่อมั่นต่อความเชื่อมั่นด้านการใช้อำนาจ (Control Mutuality) โดยรวมอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.98 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.12)

ตารางที่ 3.12 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของระดับความคิดเห็นของความเชื่อมั่นด้านการใช้อำนาจ (Control Mutuality)

องค์ประกอบ	ระดับความเห็น				$\bar{x}$	SD	แปลผล
	4	3	2	1			
6.1. ดำเนินงานภายใต้อำนาจที่ตัวเองมี	845 (29.34)	1,420 (49.31)	516 (17.92)	88 (3.06)	3.05	0.771	เชื่อมั่นมาก
6.2. ไม่ใช้อำนาจเกินขอบเขตอำนาจที่ตัวเองมี	819 (28.44)	1,357 (47.12)	569 (19.76)	123 (4.27)	3.00	0.810	เชื่อมั่นมาก
6.3. ไม่แอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินการ	835 (28.99)	1,257 (43.65)	637 (22.12)	140 (4.86)	2.97	0.841	เชื่อมั่นมาก
6.4. ไม่มีการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่	737 (25.59)	1,256 (43.61)	709 (24.62)	166 (5.76)	2.89	0.851	เชื่อมั่นมาก
รวม					2.98	.708	เชื่อมั่นมาก

และเมื่อทำการจัดกลุ่มช่วงคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านการใช้อำนาจ (Control Mutuality) จำนวน 2,880 คน พบว่า ประชาชนเชื่อมั่นต่อการใช้อำนาจ (Control Mutuality) จำนวน 2,026 คน คิดเป็นร้อยละ 70.62 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.13)

ตารางที่ 3.13 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านการใช้อำนาจ (Control Mutuality)

กลุ่ม	ช่วงคะแนน	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
1	1.00 – 1.50	123	4.29	}	843	29.38
2	1.51 – 2.00	277	9.65			
3	2.01 – 2.50	443	15.44			
4	2.51 – 3.00	876	30.53	}	2,026	70.62
5	3.01 – 3.50	563	19.62			
6	3.51 – 4.00	587	20.46			

และเมื่อทำการจัดกลุ่มช่วงคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านความคุ้มค่าต่อการเสียโอกาส (Vulnerability) จำนวน 2,880 คน พบว่า ประชาชนเชื่อมั่นต่อความเชื่อมั่นต่อความคุ้มค่าต่อการเสียโอกาส (Vulnerability) จำนวน 1,795 คน คิดเป็นร้อยละ 62.57 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.15)

ตารางที่ 3.15 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อความเชื่อมั่นด้านความคุ้มค่าต่อการเสียโอกาส (Vulnerability)

กลุ่ม	ช่วงคะแนน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1.00 – 1.50	288	10.04	1,134	39.53
2	1.51 – 2.00	399	13.91		
3	2.01 – 2.50	447	15.58		
4	2.51 – 3.00	878	30.60	1,795	62.57
5	3.01 – 3.50	420	14.64		
6	3.51 – 4.00	497	17.32		

3.1.8 ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ในประเด็นความคิดเห็นของความพึงพอใจ (Satisfaction) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,880 คน มีความคิดเห็นของความพึงพอใจ (Satisfaction) ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยเรียงลำดับระดับคะแนนจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระบบและกลไกการดำเนินงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 รองลงมาคือ การดำเนินงานและการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น การจัดสถานที่หรือสภาพแวดล้อมในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และผลของการบริการ/การดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ตามลำดับ ในส่วนของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานหรือค่า SD จะอยู่ระหว่าง 0.812 - 0.716 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลักษณะของการกระจายของข้อมูลมีการกระจายตัวน้อยมาก นั่นหมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะของความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนการแปลผลของระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยรวมอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.98 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.16)

ตารางที่ 3.16 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของระดับความพึงพอใจ (Satisfaction)

องค์ประกอบ	ระดับความเห็น				$\bar{x}$	SD	แปลผล
	4	3	2	1			
8.1. ระบบและกลไกการดำเนินงานของหน่วยงาน	785 (27.26)	1,552 (53.89)	475 (16.49)	56 (1.94)	3.07	0.716	เชื่อมั่นมาก
8.2. การดำเนินงานและการปฏิบัติงาน	733 (25.45)	1,437 (49.90)	619 (21.49)	80 (2.78)	2.98	0.763	เชื่อมั่นมาก
8.3. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น การจัดสถานที่หรือสภาพแวดล้อมในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นต้น	773 (26.84)	1,293 (44.90)	694 (21.10)	107 (3.72)	2.95	0.812	เชื่อมั่นมาก
8.4. ผลของการบริการ/การดำเนินงาน	667 (23.16)	1,378 (47.85)	688 (23.89)	135 (4.69)	2.90	0.807	เชื่อมั่นมาก
รวม					2.98	.663	เชื่อมั่นมาก

และเมื่อทำการจัดกลุ่มช่วงคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) จำนวน 2,880 คน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (Satisfaction) จำนวน 2,046 คน คิดเป็นร้อยละ 71.31 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.17)

ตารางที่ 3.17 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อระดับความพึงพอใจ (Satisfaction)

กลุ่ม	ช่วงคะแนน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1.00 – 1.50	80	2.79	823	28.69
2	1.51 – 2.00	262	9.13		
3	2.01 – 2.50	481	16.77		
4	2.51 – 3.00	957	33.36	2,046	71.31
5	3.01 – 3.50	538	18.75		
6	3.51 – 4.00	551	19.21		

จากผลการทดสอบข้างต้น สามารถสรุปค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมได้ว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,880 คน มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมโดยรวม อยู่ในระดับความเชื่อมั่นมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานหรือค่า SD มีค่า

เท่ากับ 0.603 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลักษณะของการกระจายของข้อมูลมีการกระจายตัวน้อยมาก นั่นหมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวม อยู่ในระดับเชื่อมั่นมาก และค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นในแต่ละด้านอยู่ในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.18)

ตารางที่ 3.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวม

ความเชื่อมั่น	Mean	Std. Deviation
1. ความสามารถ/สมรรถนะ	3.02	.659
2. ความซื่อสัตย์/ซื่อตรง	2.97	.723
3. ความไว้วางใจ/พึงพาได้	2.98	.708
4. การเปิดเผยตรงไปตรงมา	2.93	.669
5. ความเห็นใจและการเอาใจใส่	2.92	.717
6. การใช้อำนาจ	2.98	.708
7. ความคุ้มค่าต่อการเสียโอกาส	2.82	.788
8. ความพึงพอใจ	2.92	.663
รวม	2.95	.603

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาการตอบแบบสอบถามของประชาชนในภาพรวม พบว่า มีรายละเอียดของการตอบแบบสอบถามของประชาชนในภาพรวม โดยพิจารณาระดับความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดกลุ่มช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวม โดยมีหลักเกณฑ์ในการกำหนดช่วงคะแนน และการพิจารณาความเชื่อมั่นของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ดังนี้

- 1) การรวมคะแนนระดับความเชื่อมั่นประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม กระทำโดยการแปลงข้อมูลความเชื่อมั่นให้อยู่ระหว่าง 1 – 4 คะแนน โดยนำผลคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามทุกข้อในชุดแบบสอบถาม จำนวน 32 ข้อ มาบวกกัน แล้วทำการหารด้วยจำนวนข้อ คือ 32 ข้อ
- 2) เมื่อได้ระดับความคิดเห็นในภาพรวมแล้ว จึงทำการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 6 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มมีช่วงคะแนนต่างกัน 0.5 คะแนน โดยกลุ่มที่ 1, 2, และ 3 กำหนดให้เป็นกลุ่มที่ไม่เชื่อมั่น และกลุ่มที่ 4, 5 และ 6 เป็นกลุ่มที่มีความเชื่อมั่น โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่ม	ช่วงคะแนน	ผลความเชื่อมั่น
1	1.00 – 1.50	ไม่เชื่อมั่น
2	1.51 – 2.00	
3	2.01 – 2.50	
4	2.51 – 3.00	เชื่อมั่น
5	3.01 – 3.50	
6	3.51 – 4.00	

ทั้งนี้ เมื่อทำการจัดกลุ่มช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวม จำนวน 2,880 คน พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวม จำนวน 2,201 คน คิดเป็นร้อยละ 76.64 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.19)

ตารางที่ 3.19 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม
ในภาพรวม

กลุ่ม	ช่วงคะแนน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1.00 – 1.50	46	1.60	671	23.36
2	1.51 – 2.00	162	5.64		
3	2.01 – 2.50	463	16.12		
4	2.51 – 3.00	906	31.55	2,201	76.64
5	3.01 – 3.50	710	24.72		
6	3.51 – 4.00	585	20.37		

3.2 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวม (คะแนน 1 – 100)

จากการรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในการทำการประเมินหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวม โดยการให้คะแนน 1 - 100 จำนวน 2,880 คน เมื่อได้คะแนนความคิดเห็นในภาพรวมแล้ว จึงทำการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 8 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มมีช่วงคะแนนต่างกัน 12.375 คะแนน โดยกลุ่มที่ 1, 2, 3 และ 4 กำหนดให้เป็นกลุ่มที่ไม่เชื่อมั่น และกลุ่มที่ 5, 6, 7 และ 8 เป็นกลุ่มที่มีความเชื่อมั่น โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่ม	ช่วงคะแนน	ผลความเชื่อมั่น
1	1.00 – 13.375	ไม่เชื่อมั่น
2	13.376 – 25.750	
3	25.751 – 38.125	
4	38.126 – 50.500	
5	50.501 – 62.875	เชื่อมั่น
6	62.876 – 75.250	
7	75.251 – 87.625	
8	87.626 – 100.00	

โดยเมื่อนำผลการสำรวจมาจัดกลุ่มช่วงคะแนน พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวม จำนวน 2,360 คน คิดเป็นร้อยละ 85.76 (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.20)

ตารางที่ 3.20 ช่วงคะแนนความคิดเห็นของประชาชนความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวม (1 – 100 คะแนน)

กลุ่ม	ช่วงคะแนน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	1.00 – 13.375	7	0.25	392	14.24
2	13.376 – 25.750	15	0.55		
3	25.751 – 38.125	56	2.03		
4	38.126 – 50.500	314	11.41		
5	50.501 – 62.875	300	10.90	2,360	85.76
6	62.876 – 75.250	697	25.33		
7	75.251 – 87.625	685	24.89		
8	87.624 – 100.00	678	24.64		

นอกจากนี้ เมื่อให้ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2,880 คน เรียงลำดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมแต่ละด้านที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 ลำดับแรก จากนั้นเมื่อทำการจัดลำดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำแนกเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับด้านที่มีระดับความเชื่อมั่นสูงที่สุดไปยังด้านที่มีระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อความซื่อสัตย์/ซื่อตรงต่อการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมมากที่สุด รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นต่อความสามารถ/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ความไว้วางใจ/พึงพาได้ การเปิดเผยตรงไปตรงมา การใช้อำนาจ ความเห็นใจและการเอาใจใส่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความคุ้มค่าต่อการเสียโอกาส หรือคิดเป็นร้อยละ 20.38 13.44 9.20 8.26 5.76 5.66 1.67 และ 1.42 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ทั้งนี้ ลำดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีรายละเอียดได้ดังนี้ (รายละเอียดปรากฏผลดังตารางที่ 3.21)

1) ความซื่อสัตย์/ซื่อตรง	จำนวน 587 คน	คิดเป็นร้อยละ 20.38
2) ความสามารถ/สมรรถนะ	จำนวน 387 คน	คิดเป็นร้อยละ 13.44
3) ความไว้วางใจ/พึงพาได้	จำนวน 265 คน	คิดเป็นร้อยละ 9.20
4) การเปิดเผยตรงไปตรงมา	จำนวน 238 คน	คิดเป็นร้อยละ 8.26
5) การใช้อำนาจ	จำนวน 166 คน	คิดเป็นร้อยละ 5.76
6) ความเห็นใจและการเอาใจใส่	จำนวน 163 คน	คิดเป็นร้อยละ 5.66
7) ความพึงพอใจ	จำนวน 48 คน	คิดเป็นร้อยละ 1.67
8) ความคุ้มค่าต่อการเสียโอกาส	จำนวน 41 คน	คิดเป็นร้อยละ 1.42

ตารางที่ 3.21 ลำดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

องค์ประกอบ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ความสามารถ/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competence)	387	13.44	2
ความซื่อสัตย์/ซื่อตรงต่อการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Integrity)	587	20.38	1
ความไว้วางใจ/พึ่งพาได้ (Dependability/Reliability)	265	9.20	3
การเปิดเผยตรงไปตรงมา (Openness)	238	8.26	4
ความเห็นใจและการเอาใจใส่ (Concern/Attentiveness)	163	5.66	6
การใช้อำนาจ (Control Mutuality)	166	5.76	5
ความคุ้มค่าต่อการเสียโอกาส (Vulnerability)	41	1.42	8
ความพึงพอใจ (Satisfaction)	48	1.67	7

บทที่ 4

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการงบประมาณภายใต้งบประมาณ ในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561

เนื้อหาในบทนี้ เป็นการศึกษาการบริหารจัดการงบประมาณภายใต้งบประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยมุ่งเน้นการติดตามและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการงบประมาดังกล่าว จากการศึกษาเอกสาร รายงาน การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษา ดังนี้

4.1 แผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม วงเงินงบประมาณรวมจำนวนทั้งสิ้น 833.9839 ล้านบาท มีเป้าหมายของการดำเนินการตามแผนฯ คือ “**เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานยุติธรรมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน**” โดยมีตัวชี้วัด 2 ตัวชี้วัด และแต่ละตัวชี้วัดมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. ร้อยละ 85 ของข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้รับการจัดการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีแนวทางการดำเนินงาน 2 แนวทาง และมีตัวชี้วัดระดับแนวทางการดำเนินงาน 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

แนวทางการดำเนินงานที่ 1.1 “พัฒนาช่องทางการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม” โดยมี “ช่องทางการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมมีจำนวน 6 ช่องทาง” เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

แนวทางการดำเนินงานที่ 1.2 “พัฒนานวัตกรรมด้านการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดและช่วยเหลือผู้พ้นโทษ” โดยมี “นวัตกรรมด้านการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดและช่วยเหลือผู้พ้นโทษ มีจำนวน 4 นวัตกรรม” เป็นตัวชี้วัด

2. ประชาชนเชื่อมั่นในการบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ร้อยละ 85 โดยมีแนวทางการดำเนินงาน 3 แนวทาง และมีตัวชี้วัดระดับแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

แนวทางการดำเนินงานที่ 2.1 “ส่งเสริมกรอบแนวทางการป้องกันอาชญากรรม 6 ด้าน ประกอบด้วย การป้องกันอาชญากรรมโดยสภาพแวดล้อม การป้องกันอาชญากรรมโดยการมีส่วนร่วมของ

ประชาชน การป้องกันอาชญากรรมด้วยการป้องกันการประทุษร้าย การป้องกันอาชญากรรมโดยการเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงที่มีโอกาสจะกระทำความผิด การป้องกันอาชญากรรมโดยการลดโอกาสการตกเป็นเหยื่อ และการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการป้องกันอาชญากรรม” โดยมี “มีการดำเนินงานสอดคล้องตามกรอบแนวทางการป้องกันอาชญากรรม 6 ด้าน” เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

แนวทางการดำเนินงานที่ 2.2 “พัฒนา ปรับปรุงและบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน” โดยมี “กฎหมายและมาตรฐานด้านกระบวนการยุติธรรมได้รับการพัฒนาและปรับปรุงจำนวน 3 เรื่อง” และ “ร้อยละ 85 ของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมในการบังคับใช้กฎหมาย มีความรู้ความเข้าใจผ่านเกณฑ์ที่กำหนด” เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

แนวทางการดำเนินงานที่ 2.3 “ส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือก” โดยมี “กลุ่มเป้าหมายมีความรู้และความเข้าใจด้านกระบวนการยุติธรรมทางเลือกเพิ่มขึ้น (Pre & Post Test) ร้อยละ 80” เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 4.1 เป้าหมาย ตัวชี้วัดและแนวทางการดำเนินงานตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561

แผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561	
เป้าหมาย : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานยุติธรรมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน	
ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละ 85 ของข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้รับการจัดการภายในระยะเวลาที่กำหนด	ตัวชี้วัดที่ 2 ประชาชนเชื่อมั่นในการบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ร้อยละ 85
แนวทางการดำเนินงานและตัวชี้วัด	
แนวทางที่ 1.1 : พัฒนาช่องทางการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	แนวทางที่ 2.1 : ส่งเสริมกรอบแนวทางการป้องกันอาชญากรรม 6 ด้าน
ตัวชี้วัด : ช่องทางการให้บริการและให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมมีจำนวน 6 ช่องทาง	ตัวชี้วัด : มีการดำเนินงานสอดคล้องตามกรอบแนวทางการป้องกันอาชญากรรม 6 ด้าน
แนวทางที่ 1.2 : พัฒนานวัตกรรมด้านการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดและช่วยเหลือผู้พ้นโทษ	แนวทางที่ 2.2 : พัฒนา ปรับปรุงและบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
ตัวชี้วัด : นวัตกรรมด้านการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดและช่วยเหลือผู้พ้นโทษ มีจำนวน 4 นวัตกรรม	ตัวชี้วัด : กฎหมายและมาตรฐานด้านกระบวนการยุติธรรมได้รับการพัฒนาและปรับปรุงจำนวน 3 เรื่อง
	ตัวชี้วัด : ร้อยละ 85 ของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมในการบังคับใช้กฎหมาย มีความรู้ความเข้าใจผ่านเกณฑ์ที่กำหนด
	แนวทางที่ 2.3 : ส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือก
	ตัวชี้วัด : กลุ่มเป้าหมายมีความรู้และความเข้าใจด้านกระบวนการยุติธรรมทางเลือกเพิ่มขึ้น (Pre & Post Test) ร้อยละ 80

ทั้งนี้ ภายใต้แผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ดังกล่าว มีหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณดังกล่าวรวม 15 หน่วยงาน และแต่ละหน่วยงาน ได้รับการจัดสรรงบประมาณดังรายละเอียดตามที่แสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 งบประมาณที่แต่ละหน่วยงานได้รับจัดสรรตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	งบประมาณ ที่ได้รับการจัดสรร
รวมทั้งสิ้น	833.9839
กระทรวงมหาดไทย	25.3596
1. กรมการปกครอง	25.3596
1) โครงการสนับสนุนการดำเนินการตามกฎหมายในหน้าที่ของฝ่ายปกครองเพื่อการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม	25.3596
1) <i>กิจกรรม</i> สร้างระบบฐานข้อมูลหัวกระสุนปืนและปลอกกระสุนปืน (จัดระเบียบฐานข้อมูลทะเบียนอาวุธปืน (ตามแบบ ป.4) เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม)	21.0666
2) <i>กิจกรรม</i> ฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา	4.2930
กระทรวงยุติธรรม	538.1762
1. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	115.9130
1) โครงการพัฒนาและส่งเสริมยุติธรรมชุมชนเพื่อการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชน	112.3130
1) <i>กิจกรรม</i> การขับเคลื่อนยุติธรรมชุมชน	107.3130
2) <i>กิจกรรม</i> การเสริมสร้างความสมานฉันท์และสันติวัฒนธรรม	5.0000
2) โครงการปฏิรูปสถานายความ ทนายความขอแรง และที่ปรึกษากฎหมายของเด็กและเยาวชน	3.6000
1) <i>กิจกรรม</i> ปฏิรูปทนายความอาสา ทนายความขอแรงและที่ปรึกษากฎหมายของเด็กและเยาวชน	3.6000

ตารางที่ 4.2 งบประมาณที่แต่ละหน่วยงานได้รับจัดสรรตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)

หน่วยงาน	งบประมาณ ที่ได้รับการจัดสรร
2. กรมคุมประพฤติ	180.2735
1) โครงการพัฒนาระบบการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิดในชุมชน	112.9977
1) <u>กิจกรรม</u> การนำเครื่องมือติดตามตัวอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับผู้กระทำความผิด	106.5052
2) <u>กิจกรรม</u> การป้องกันสังคมให้ปลอดภัยจากอาชญากรรม	1.8490
3) <u>กิจกรรม</u> ส่งเสริมกิจการบ้านกึ่งวิถี	4.6435
2) โครงการพัฒนาระบบงานคุมประพฤติเพื่อให้บริการแบบดิจิทัล	14.3175
1) <u>กิจกรรม</u> พัฒนาระบบงานคุมประพฤติเพื่อให้บริการแบบดิจิทัล	14.3175
3) โครงการคืนคนดีสู่สังคม	52.9583
1) <u>กิจกรรม</u> สนับสนุนให้ผู้กระทำความผิดและผู้พ้นโทษมีงานทำ	52.9583
3. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	3.3019
1) โครงการพัฒนาระบบบริการ มาตรการ กลไก และส่งเสริมความรู้ ในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพเพื่อช่วยเหลือเยียวยาประชาชนตามกฎหมาย	3.3019
1) <u>กิจกรรม</u> การพัฒนาระบบบริการ มาตรการ กลไก และสร้างความสัมพันธ์กับภาคี เครือข่ายในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	3.3019
4. กรมบังคับคดี	29.3326
1) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบังคับคดี	26.3782
1) <u>กิจกรรม</u> การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีเชิงรุก	13.8233
2) <u>กิจกรรม</u> พัฒนาการให้บริการงานบังคับคดี	12.5549
2) โครงการพัฒนาปรับปรุงและบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีให้มีประสิทธิภาพ และทันสมัย	2.9544
1) <u>กิจกรรม</u> การรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการบังคับคดีเพื่อนำไปสู่ การพัฒนาและปรับปรุงกฎหมาย	0.4858
2) <u>กิจกรรม</u> การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการบังคับคดี	2.4686
5. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	1.3000
5.1 โครงการกระบวนการยุติธรรมทางเลือกเพื่อสร้างความสมานฉันท์ในสังคม	1.3000
1) <u>กิจกรรม</u> สร้างความสมานฉันท์ในสังคม โดยใช้มาตรการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญา	1.3000

ตารางที่ 4.2 งบประมาณที่แต่ละหน่วยงานได้รับจัดสรรตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)

หน่วยงาน	งบประมาณ ที่ได้รับการจัดสรร
6. กรมราชทัณฑ์	56.5115
1) โครงการพัฒนาเรือนจำเพื่อพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังเฉพาะทาง	39.9059
1) <u>กิจกรรม</u> พัฒนาเรือนจำเฉพาะทาง	39.9059
1) โครงการเตรียมความพร้อมก่อนปล่อย (เรือนจำโครงสร้างเบา)	16.6056
1) <u>กิจกรรม</u> อบรมผู้ต้องขังเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนปล่อย	16.6056
7 กรมสอบสวนคดีพิเศษ	10.0000
1) โครงการจัดทำระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการสืบสวนสอบสวนคดีด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยรบบปฏิบัติการเคลื่อนที่	10.0000
1) <u>กิจกรรม</u> พัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลพยานหลักฐานด้านคดีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	10.0000
8 สำนักงานกิจการยุติธรรม	15.7807
1) โครงการขับเคลื่อนการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม	15.7807
1) <u>กิจกรรม</u> สร้างและพัฒนามาตรฐานระบบงานยุติธรรม	7.5838
2) <u>กิจกรรม</u> บูรณาการระบบงานด้านการป้องกันอาชญากรรม	2.1969
3) <u>กิจกรรม</u> พัฒนาระบบการประเมินกฎหมายและสร้างการรับรู้ทางกฎหมาย	6.0000
9 สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	56.5890
1) โครงการพัฒนาศักยภาพการตรวจพิสูจน์ด้านนิติวิทยาศาสตร์เชิงบูรณาการเพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำ	56.5890
1) <u>กิจกรรม</u> การพัฒนาศักยภาพการตรวจพิสูจน์ด้านนิติวิทยาศาสตร์	56.5890
10 สถาบันอนุญาโตตุลาการ	4.3252
1) โครงการการผลิตบุคลากรให้มีองค์ความรู้ในเรื่องกระบวนการยุติธรรมทางเลือก	4.3252
1) <u>กิจกรรม</u> การเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรด้านการอนุญาโตตุลาการ	2.2657
2) <u>กิจกรรม</u> การเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรด้านการประนอมข้อพิพาท	2.0595

ตารางที่ 4.2 งบประมาณที่แต่ละหน่วยงานได้รับจัดสรรตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)

หน่วยงาน	งบประมาณ ที่ได้รับการจัดสรร
11 สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน)	64.8488
1) โครงการส่งเสริมบทบาทประเทศไทยในเวทีโลกด้านการเสริมสร้างหลักนิติธรรมและยกระดับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาตามหลักสากลในฐานะสถาบันสมทบของสหประชาชาติ	64.8488
1) <i>กิจกรรม</i> การเผยแพร่ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และการให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค รวมทั้งเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เพื่อยกระดับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาตามหลักมาตรฐานสากล	64.8488
ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง	251.2245
1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	251.2245
1) โครงการพัฒนาระบบการบริการในกระบวนการยุติธรรม	251.2245
1) <i>กิจกรรม</i> เพิ่มประสิทธิภาพระบบฐานข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลด้านนิติวิทยาศาสตร์ฯ	180.0245
2) <i>กิจกรรม</i> จัดตั้งศูนย์ข้อมูลอาชญากรรม และตรวจเปรียบเทียบลูกกระสุนปืนและปลอกกระสุนปืนด้วยระบบอัตโนมัติ ศูนย์พิสูจน์หลักฐาน 6 (ศอป.) ภาคเหนือ	71.2000
หน่วยงานของศาล	11.8075
1. สำนักงานศาลปกครอง	11.8075
1) โครงการพัฒนาระบบการพิจารณาพิพากษาคดีปกครองและบริการประชาชนผ่านช่องทางศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Court/e-Admincourt)	11.8075
1) <i>กิจกรรม</i> พัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารในสำนวนเพื่อการขอตรวจ/คัดเอกสารในสำนวนคดี (e-Records)	7.7000
2) <i>กิจกรรม</i> พัฒนาระบบยื่น-คืนสำนวนคดี และบริหารจัดการคดีด้วย QR Code	1.6650
3) <i>กิจกรรม</i> ปรับปรุงห้องพิจารณาคดี/ห้องไต่สวนให้เป็นห้องพิจารณาคดี/ห้องไต่สวนอิเล็กทรอนิกส์ (e-courtrooms)	1.8000
4) <i>กิจกรรม</i> พัฒนาศักยภาพและความรู้ความชำนาญของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.6425

ตารางที่ 4.2 งบประมาณที่แต่ละหน่วยงานได้รับจัดสรรตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามหน่วยงาน (ต่อ)

หน่วยงาน	งบประมาณ ที่ได้รับการจัดสรร
หน่วยงานอิสระของรัฐ	7.4161
1. สำนักงานอัยการสูงสุด	7.4161
1) โครงการเสริมสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการกระบวนการยุติธรรมในบริบทของสำนักงานอัยการสูงสุด	7.4161
1) <i>กิจกรรม จัดทำโปรแกรมเพื่อให้บริการประชาชนในการติดตามการดำเนินคดีต่าง ๆ ผ่านรูปแบบ Electronic data ให้รองรับการแสดงผลได้บนโทรศัพท์ Smart phone และ tablet</i>	3.9000
2) <i>กิจกรรม เสริมสร้างและพัฒนาแก้ไขปัญหานี้ออกระบบ</i>	3.5161

ทั้งนี้ เมื่อศึกษาโครงการตามแผนงานบูรณาการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยเปรียบเทียบกับ (ร่าง) แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 – 2565) ซึ่งมีเป้าหมายสูงสุด 2 ประการ ได้แก่ เป้าหมายที่ 1 คือ การบริหารงานยุติธรรมให้มีธรรมาภิบาลและความโปร่งใส และเป้าหมายที่ 2 คือ สังคมมีความสงบเรียบร้อย ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยกำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 5 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมด้านกฎหมาย กระบวนการยุติธรรม ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนากฎหมายและระบบบริหารงานยุติธรรม ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด และยุทธศาสตร์ที่ 5 การขับเคลื่อนกระบวนการยุติธรรมด้วยดิจิทัล

จากการศึกษาพบว่า โครงการที่ได้รับอนุมัติงบประมาณส่วนใหญ่เป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่ 3 และยุทธศาสตร์ที่ 5 ของ (ร่าง) แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 – 2565) โดยโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณส่วนใหญ่เป็นโครงการตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนากฎหมายและระบบบริหารงานยุติธรรม และยุทธศาสตร์ที่ 5 การขับเคลื่อนกระบวนการยุติธรรมด้วยดิจิทัล โดยสามารถสรุปโครงการตามยุทธศาสตร์แต่ละด้านของ (ร่าง) แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมฯ ได้ดังที่แสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 โครงการตามแผนงานบูรณาการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
 จำแนกตามยุทธศาสตร์ของ (ร่าง) แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 – 2565)

ประเด็นยุทธศาสตร์	ปีงบประมาณ 2561	
	โครงการที่อนุมัติ	หน่วยงาน
ประเด็นที่ 1 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมด้านกฎหมายกระบวนการยุติธรรม	โครงการพัฒนาระบบบริการ มาตราการ กลไก และส่งเสริมความรู้ ในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ เพื่อช่วยเหลือเยียวยาประชาชนตามกฎหมาย	กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
	โครงการพัฒนาและส่งเสริมยุติธรรมชุมชน เพื่อการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชน <u>กิจกรรมที่ 1</u> การขับเคลื่อนยุติธรรมชุมชน <u>กิจกรรมที่ 2</u> การเสริมสร้างความสมานฉันท์และสันติวัฒนธรรม	สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
ประเด็นที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยระบอบข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	โครงการผลิตบุคลากรให้มียุติธรรมความรู้ในเรื่องกระบวนการยุติธรรมทางเลือก	สถาบันอณูญาโตตุลาการ
	โครงการกระบวนการยุติธรรมทางเลือกเพื่อสร้างความสมานฉันท์ในสังคม โดยใช้มาตรการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญา	กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
ประเด็นที่ 3 การพัฒนากฎหมายและระบบบริหารงานยุติธรรม	โครงการพัฒนาปรับปรุงและบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย	กรมบังคับคดี (โครงการพัฒนางานบังคับคดี)
	โครงการรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการบังคับคดีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงกฎหมาย	กรมบังคับคดี (โครงการพัฒนางานบังคับคดี)
	โครงการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการบังคับคดี	กรมบังคับคดี (โครงการพัฒนางานบังคับคดี)
	โครงการขับเคลื่อนการปฏิรูปกฎหมายและติดตามประเมินผลการบังคับใช้กฎหมายในกระบวนการยุติธรรม	สำนักงานกิจการยุติธรรม
	โครงการสนับสนุนการดำเนินการดำเนินการตามกฎหมายในหน้าที่ของฝ่ายปกครองเพื่อการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม	กรมการปกครอง
	โครงการพัฒนาระบบการบริการในกระบวนการยุติธรรม	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
	โครงการบูรณาการความร่วมมือนิติวิทยาศาสตร์แห่งประเทศไทย	สถาบันนิติวิทยาศาสตร์

ตารางที่ 4.3 โครงการตามแผนงานบูรณาการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
 จำแนกตามยุทธศาสตร์ของ (ร่าง) แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 – 2565)

ประเด็นยุทธศาสตร์	ปีงบประมาณ 2561	
	โครงการที่อนุมัติ	หน่วยงาน
	โครงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีเชิงรุก	กรมบังคับคดี (โครงการพัฒนางานบังคับคดี)
	โครงการพัฒนาการให้บริการงานบังคับคดี	กรมบังคับคดี (โครงการพัฒนางานบังคับคดี)
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับคดี	กรมบังคับคดี (โครงการพัฒนางานบังคับคดี)
	โครงการส่งเสริมบทบาทประเทศไทยในเวทีโลกด้านการเสริมสร้างหลักนิติธรรมและยกระดับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาตามหลักสากลในฐานะสถาบันสมทบของสหประชาชาติ	สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (TIJ)
	โครงการเสริมสร้างและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ	สำนักงานอัยการสูงสุด
	โครงการเสริมสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการกระบวนการยุติธรรมในบริบทของสำนักงานอัยการสูงสุด	สำนักงานอัยการสูงสุด
	โครงการอบรมบุคลากรระดับจังหวัดและอำเภอในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	กรมการปกครอง
	โครงการปฏิรูปสภาพทนายความ ทนายความขอแรง และที่ปรึกษาทนายความของเด็กและเยาวชน <u>กิจกรรม</u> ปฏิรูปทนายความอาสา ทนายความขอแรงและที่ปรึกษาทนายความของเด็กและเยาวชน	สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
ประเด็นที่ 4 การพัฒนากระบวนการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด	โครงการพัฒนาเรือนจำเพื่อพัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขังเฉพาะทาง	กรมราชทัณฑ์
	โครงการเตรียมความพร้อมก่อนปล่อย (เรือนจำโครงสร้างเบา)	กรมราชทัณฑ์
	โครงการคืนคนดีสู่สังคม	กรมคุมประพฤติ
	โครงการบูรณาการด้านการแก้ไขฟื้นฟู ติดตาม ช่วยเหลือ สงเคราะห์ผู้กระทำผิดในชุมชน	กรมคุมประพฤติ
	โครงการส่งเสริมกิจการบ้านถึงวิถี กรมคุมประพฤติ	กรมคุมประพฤติ

ตารางที่ 4.3 โครงการตามแผนงานบูรณาการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
 จำแนกตามยุทธศาสตร์ของ (ร่าง) แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 – 2565)

ประเด็นยุทธศาสตร์	ปีงบประมาณ 2561	
	โครงการที่อนุมัติ	หน่วยงาน
ประเด็นที่ 4 การพัฒนากระบวนการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด	โครงการพัฒนาศักยภาพพนักงานคุมประพฤติเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการป้องกันการกระทำผิดซ้ำ	กรมคุมประพฤติ
ประเด็นที่ 5 การขับเคลื่อนกระบวนการยุติธรรมด้วยดิจิทัล	โครงการจัดระเบียบฐานข้อมูลทะเบียนอาชญากรรม (ตามแบบ ป.4) เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม	กรมการปกครอง
	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบฐานข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลด้านนิติวิทยาศาสตร์ให้เป็นระบบมาตรฐานสากล เพื่อรองรับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมและความมั่นคง (ต่อเนื่อง)	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
	โครงการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลอาชญากรรมและตรวจเปรียบเทียบลูกกระสุนปืน ปลอกกระสุนปืนด้วยระบบอัตโนมัติ (ศอป.)	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
	โครงการพัฒนาระบบการพิจารณาพิพากษาคดีปกครองและบริการประชาชนผ่านช่องทางศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e - Court/e - Admincourt)	สำนักงานศาลปกครอง
	โครงการนำเครื่องมือติดตามตัวอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับผู้กระทำผิด	กรมคุมประพฤติ
	การพัฒนากระบวนการคุมประพฤติเพื่อให้บริการแบบดิจิทัล (Digital Service and Office)	กรมคุมประพฤติ
	โครงการจัดทำระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการสืบสวนสอบสวนคดีด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยรถปฏิบัติการเคลื่อนที่ (Geoinformatics for Investigation Using Mobile Mapping)	กรมสอบสวนคดีพิเศษ

4.2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพ (Efficiency) การดำเนินงานตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ผลการศึกษาประสิทธิภาพ (Efficiency) การดำเนินงานตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เป็นการศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิจากรายงานการเบิกจ่ายงบประมาณและรายงานการดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินโครงการภายใต้แผนบูรณาการฯ ในช่วง 3 ไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ.2561 (เดือนตุลาคม 2560 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ.2561) โดยมีประเด็นของการศึกษา 2 ประเด็น คือ การเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานที่กำหนด และการปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ รายละเอียดของผลศึกษามีดังนี้

4.2.1 การเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานที่กำหนดของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

การศึกษาการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ เป็นการศึกษาจากรายงานการติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์ แผนงานปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ซึ่งหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้รับการจัดสรรงบประมาณแผนงานบูรณาการฯ รวมทั้งสิ้น 833.9839 ล้านบาท ทั้งนี้ รายละเอียดของการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ จำแนกตามหน่วยงาน โครงการ และกิจกรรม และร้อยละของการเบิกจ่ายจากงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ในช่วง 3 ไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เป็นไปตามที่แสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 รายละเอียดของการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามหน่วยงาน โครงการ และกิจกรรม (ข้อมูล ณ 19 กรกฎาคม 2561)

หน่วยงาน	งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 1	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 2	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 3	ร้อยละของการเบิกจ่าย
รวมทั้งสิ้น	833.9839	68.4974	181.1461	269.8653	32.36
กระทรวงมหาดไทย	25.3596				
1. กรมการปกครอง	25.3596	0.4700	0.4700	1.9168	7.56
1) โครงการสนับสนุนการดำเนินการตามกฎหมายในหน้าที่ของฝ่ายปกครองเพื่อการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม	25.3596	0.4700	0.4700	1.3160	6.25
กิจกรรม สร้างระบบฐานข้อมูลหัวกระสุนปืนและปลอกกระสุนปืน (จัดระเบียบฐานข้อมูลทะเบียนอาวุธปืน (ตามแบบ ป.4) เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการณ์ยุติธรรม)	21.0666	0.4700	0.4700	1.3160	6.25
กิจกรรม ฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานด้านการไล่ล่าซื้อพิพาททางแพ่งและทางอาญา	4.2930	0.0000	0.0000	0.6008	13.99

ตารางที่ 4.4 รายละเอียดของการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามหน่วยงาน โครงการ และกิจกรรม (ต่อ)

หน่วยงาน	งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 1	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 2	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 3	ร้อยละของการเบิกจ่าย
กระทรวงยุติธรรม	538.1762				
2. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	115.9130	7.9640	41.1794	65.9550	56.90
2) โครงการพัฒนาและส่งเสริมยุติธรรมชุมชนเพื่อการเข้าถึงความยุติธรรมของประชาชน	112.3130	6.5148	37.6154	62.3550	55.52
กิจกรรม การขับเคลื่อนยุติธรรมชุมชน	107.3130	6.5146	37.4984	62.1350	57.90
กิจกรรม การเสริมสร้างความสมานฉันท์และสันติวัฒนธรรม	5.0000	0.0002	0.1170	0.2200	4.40
3) โครงการปฏิรูปสภาพนาความ ทนายความขอแรง และที่ปรึกษากฎหมายของเด็กและเยาวชน	3.6000	1.4492	3.5640	3.6000	100.00
กิจกรรม ปฏิรูปทนายความอาสา ทนายความขอแรงและที่ปรึกษากฎหมายของเด็กและเยาวชน	3.6000	1.4492	3.5640	3.5640	100.00

ตารางที่ 4.4 รายละเอียดของการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามหน่วยงาน โครงการ และกิจกรรม (ต่อ)

หน่วยงาน	งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	ผลการเบิกจ่ายไตรมาสที่ 1	ผลการเบิกจ่ายไตรมาสที่ 2	ผลการเบิกจ่ายไตรมาสที่ 3	ร้อยละของการเบิกจ่าย
3. กรมคุมประพฤติ	180.2735	3.8558	13.4749	28.2091	15.65
4) โครงการพัฒนาระบบการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิดในชุมชน	112.9977	1.7955	2.1900	3.2115	2.84
กิจกรรม การนำเครื่องมือติดตามตัวอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับผู้กระทำผิด	106.5052	0.0000	0.0000	0.0000	0.00
กิจกรรม การป้องกันสังคมให้ปลอดภัยจากยาเสพติด	1.8490	1.4634	1.7929	1.7138	92.69
กิจกรรม ส่งเสริมกิจการบ้านถึงวิถี	4.6435	0.3321	0.3971	1.4976	32.25
5) โครงการพัฒนาระบบงานคุมประพฤติเพื่อการให้บริการแบบดิจิทัล	14.3175	0.0000	0.0000	2.6379	18.42
กิจกรรม พัฒนาระบบงานคุมประพฤติเพื่อให้บริการแบบดิจิทัล	14.3175	0.0000	0.0000	2.6379	18.42
6) โครงการคืนคนดีสู่สังคม	52.9583	2.0603	11.2849	22.3597	42.22
กิจกรรม สนับสนุนให้ผู้กระทำผิดและผู้พ้นโทษมีงานทำ	52.9583	2.0603	11.2849	22.3597	42.22
4. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	3.3019	0.0525	0.9046	1.9671	59.57
7) โครงการพัฒนาระบบบริการ มาตรการ ก่อเกิด และส่งเสริมความรู้ในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพเพื่อช่วยเหลือเยียวยาประชาชนตามกฎหมาย	3.3019	0.0525	0.9046	1.9671	59.57
กิจกรรม การพัฒนาระบบบริการ มาตรการ ก่อเกิด และสร้างความสัมพันธ์กับภาคีเครือข่ายในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	3.3019	0.0525	0.9046	1.9671	59.57

ตารางที่ 4.4 รายละเอียดของการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามหน่วยงาน โครงการ และกิจกรรม (ต่อ)

หน่วยงาน	งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 1	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 2	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 3	ร้อยละของการเบิกจ่าย
5. กรมบังคับคดี		4.8531	10.3390	13.9358	47.51
8) โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบังคับคดี	29.3326	2.4216	7.9374	11.4480	43.40
กิจกรรม การใกล้ชิดข้อพิพาทชั้นบังคับคดีเชิงรุก	13.8233	2.4216	6.8346	9.8310	72.12
กิจกรรม พัฒนาการให้บริการงานบังคับคดี	12.5549	0.0000	1.1028	1.6170	12.88
9) โครงการพัฒนาปรับปรุงและบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย	2.9544	2.4315	2.4016	2.4878	84.21
กิจกรรม การรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการบังคับคดีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงกฎหมาย	0.4858	0.0000	0.0000	0.0192	3.95
กิจกรรม การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับกฎหมายด้านการบังคับคดี	2.4686	2.4315	2.4016	2.4686	100.00
6. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	1.3000	0.0000	0.0000	0.0960	7.38
10) โครงการกระบวนการยุติธรรมทางเลือกเพื่อสร้างความสมานฉันท์ในสังคม	1.3000	0.0000	0.0000	0.0960	7.38
กิจกรรม สร้างความสมานฉันท์ในสังคม โดยใช้มาตรการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญา	1.3000	0.0000	0.0000	0.0960	7.38

ตารางที่ 4.4 รายละเอียดของการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามหน่วยงาน โครงการ และกิจกรรม (ต่อ)

หน่วยงาน	งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 1	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 2	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 3	ร้อยละของการเบิกจ่าย
7. กรมราชทัณฑ์		12.6717	19.1952	26.0813	46.15
11) โครงการพัฒนาระบบเรือนจำเพื่อพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังเฉพาะทาง	39.9059	1.0049	3.0964	9.9825	25.02
กิจกรรม พัฒนาระบบเรือนจำเฉพาะทาง	39.9059	1.0049	3.0964	9.9825	25.02
12) โครงการเตรียมความพร้อมก่อนปล่อย (เรือนจำโครงสร้างเบา)	16.6056	11.6668	16.0988	16.0989	96.95
กิจกรรม อบรมผู้ต้องขังเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนปล่อย	16.6056	11.6668	16.0988	16.0989	96.95
8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ	10.0000	0.0000	0.0000	9.9600	99.60
13) โครงการจัดทำระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการสืบสวนสอบสวนคดีด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยรณปฏิบัติการณ์เคลื่อนที่	10.0000	0.0000	0.0000	9.9600	99.60
กิจกรรม พัฒนาศักยภาพการจับกุมและวิเคราะห์ข้อมูลพยานหลักฐานด้านคดีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	10.0000	0.0000	0.0000	9.9600	99.60
9. สำนักงานกิจการยุติธรรม	15.7807	0.6342	5.3397	9.3946	59.53
14) โครงการขับเคลื่อนการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม	15.7807	0.6342	5.3397	9.3946	59.53
กิจกรรม สร้างและพัฒนามาตรฐานระบบงานยุติธรรม	7.5838	0.4716	1.7896	3.1958	42.14
กิจกรรม บูรณาการระบบงานด้านการป้องกันอาชญากรรม	2.1969	0.0000	1.1192	1.6551	75.34
กิจกรรม พัฒนาระบบการประเมินกฎหมายและสร้างการรับรู้ทางกฎหมาย	6.0000	0.1626	2.4309	4.5437	75.73

ตารางที่ 4.4 รายละเอียดของการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามหน่วยงาน โครงการ และกิจกรรม (ต่อ)

หน่วยงาน	งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 1	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 2	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 3	ร้อยละของการเบิกจ่าย
10. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	56.5890	0.1937	35.0396	53.8920	95.23
15) โครงการพัฒนาศักยภาพการตรวจพิสูจน์ด้านนิติวิทยาศาสตร์เชิงบูรณาการเพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำ	56.5890	0.1937	35.0396	53.8920	95.23
กิจกรรม การพัฒนาศักยภาพการตรวจพิสูจน์ด้านนิติวิทยาศาสตร์	56.5890	0.1937	35.0396	53.8920	95.23
11. สถาบันอนุญาโตตุลาการ	4.3252	0.0000	3.3309	3.2688	75.58
16) โครงการการผลิตบุคลากรให้มีองค์ความรู้ในเรื่องกระบวนการยุติธรรมทางเลือก	4.3252	0.0000	3.3309	3.2688	75.58
กิจกรรม การเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรด้านการอนุญาโตตุลาการ	2.2657	0.0000	1.7448	1.6805	74.17
กิจกรรม การเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรด้านการประเมินข้อพิพาท	2.0595	0.0000	1.5861	1.6883	81.98
12. สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน)	64.8488	23.3457	37.1591	40.3751	62.26
17) โครงการส่งเสริมบทบาทประเทศไทยในเวทีโลกด้านการเสริมสร้างหลักนิติธรรมและยกระดับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาตามหลักสากลในฐานะสถาบันสมทบของสหประชาชาติ	64.8488	23.3457	37.1591	40.3751	62.26
กิจกรรม การเผยแพร่ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และการให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค รวมทั้งเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เพื่อยกระดับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาตามหลักมาตรฐานสากล	64.8488	23.3457	37.1591	40.3751	62.26

ตารางที่ 4.4 รายละเอียดของการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามหน่วยงาน โครงการ และกิจกรรม (ต่อ)

หน่วยงาน	งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	ผลการเบิกจ่ายไตรมาสที่ 1	ผลการเบิกจ่ายไตรมาสที่ 2	ผลการเบิกจ่ายไตรมาสที่ 3	ร้อยละของการเบิกจ่าย
ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง					
13. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	251.2245	0.0000	0.0000	0.0000	0.00
18) โครงการพัฒนาระบบบริการในกระบวนการยุติธรรม	251.2245	0.0000	0.0000	0.0000	0.00
กิจกรรม เพิ่มประสิทธิภาพระบบฐานข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลด้านนิติวิทยาศาสตร์	180.0245	0.0000	0.0000	0.0000	0.00
กิจกรรม จัดตั้งศูนย์ข้อมูลอาชญากรรม และตรวจเปรียบเทียบลายนิ้วมือและลายมือเขียนเป็นด้วยระบบอัตโนมัติ ศูนย์พิสูจน์หลักฐาน 6 (คอป.) ภาคเหนือ	71.2000	0.0000	0.0000	0.0000	0.00
หน่วยงานของศาล	11.8075				
14. สำนักงานศาลปกครอง	11.8075	11.5505	11.8075	11.8075	100.00
19) โครงการพัฒนาระบบการพิจารณาพิพากษาคดีปกครองและบริการประชาชนผ่านช่องทางศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ (e-Court/e-Admincourt)	11.8075	11.5505	11.8075	11.8075	100.00
กิจกรรม พัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารในสำนวนเพื่อการขอตรวจ/คัดเอกสารในสำนวนคดี (e-Records)	7.7000	7.7000	7.7000	7.7000	100.00
กิจกรรม พัฒนาระบบยื่น-คืนสำนวนคดี และบริหารจัดการคดีด้วย QR Code	1.6650	1.6650	1.6650	1.6650	100.00
กิจกรรม ปรับปรุงห้องพิจารณาคดี/ห้องไตลวนให้เป็นห้องพิจารณาคดี/ห้องไตลวนอิเล็กทรอนิกส์ (e-courtrooms)	1.8000	1.800	1.8000	1.8000	100.00
กิจกรรม พัฒนาศูนย์กายภาพและความรู้ความชำนาญของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.6425	0.3855	0.6425	0.6425	100.00

ตารางที่ 4.4 รายละเอียดของการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามหน่วยงาน โครงการ และกิจกรรม (ต่อ)

หน่วยงาน	งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 1	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 2	ผลการเบิกจ่าย ไตรมาสที่ 3	ร้อยละของการเบิกจ่าย
หน่วยงานอิสระของรัฐ	7.4161				
15. สำนักงานอัยการสูงสุด	7.4161	2.9062	2.9062	2.9062	39.19
20) โครงการเสริมสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการกระบวนการยุติธรรมในบริบทของสำนักงานอัยการสูงสุด	7.4161	2.9062	2.9062	2.9062	39.19
กิจกรรม จัดทำโปรแกรมเพื่อให้บริการประชาชนในการติดตามการดำเนินคดีต่าง ๆ ผ่านรูปแบบ Electronic data ให้รองรับการแสดงผลได้บนโทรศัพท์ Smart phone และ tablet	3.9000	0.0000	0.0000	0.0000	0.00
กิจกรรม เสริมสร้างและพัฒนาแก้ไขปัญหานี้ออกระบบ	3.5161	2.9062	2.9062	2.9062	82.65

จากการศึกษาการเบิกจ่ายงบประมาณในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์ แผนงานปฏิรูปกฎหมาย และพัฒนากระบวนการยุติธรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อสิ้นไตรมาสที่ 3 ของปีงบประมาณ พ.ศ.2561 พบว่าในภาพรวมหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการเบิกจ่ายงบประมาณไปแล้วทั้งสิ้นจำนวน 269.8653 ล้านบาท (สองร้อยหกสิบเก้าล้านแปดแสนหกหมื่นห้าพันสามร้อยบาทถ้วน) คิดเป็นร้อยละ 32.36 ของงบประมาณในลักษณะบูรณาการแผนงานปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม งบประมาณปี พ.ศ. 2561 โดยหน่วยงานที่มีการเบิกจ่ายงบประมาณมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานศาลปกครอง ซึ่งได้มีการเบิกจ่ายงบประมาณคิดเป็นร้อยละ 100 ของงบประมาณที่สำนักงานศาลปกครองได้รับการจัดสรร รองลงมา คือ กรมสอบสวนคดีพิเศษ และสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีการเบิกจ่ายงบประมาณไปแล้วคิดเป็นร้อยละ 99.60 และ 95.23 ตามลำดับ ในขณะที่หน่วยงานที่มีการเบิกจ่ายงบประมาณน้อยที่สุดได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งยังไม่มีมีการเบิกจ่ายงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร รองลงมา คือ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และกรมการปกครองที่มีการเบิกจ่ายงบประมาณไปเพียงร้อยละ 7.38 และ 7.56 ตามลำดับ ซึ่งสำนักงานกิจการยุติธรรมในฐานะหน่วยงานเจ้าภาพงบประมาณแผนในบูรณาการจำเป็นต้องเร่งรัดติดตามการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานที่เบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนการเบิกจ่ายดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งได้รับการจัดสรรงบประมาณจำนวนมาก แต่ปรากฏว่ายังไม่มีมีการเบิกจ่ายงบประมาณ หรือในกรณีของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน แม้ว่าจะได้รับการจัดสรรงบประมาณจำนวนไม่มาก แต่ก็มีการเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด เป็นต้น ทั้งนี้ เมื่อสิ้นไตรมาสที่ 3 ของปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยังมีงบประมาณที่ยังไม่ได้เบิกจ่ายอีกจำนวน 564.1186 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 67.64 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรทั้งหมดในปีงบประมาณ พ.ศ.2561

นอกจากนี้ เมื่อศึกษาการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานบูรณาการฯ เมื่อสิ้นไตรมาสที่ 3 ของปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เมื่อเปรียบเทียบกับแผนการเบิกจ่ายงบประมาณในไตรมาสที่ 3 พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการเบิกจ่ายงบประมาณไปเพียงร้อยละ 51.58 ของแผนการเบิกจ่ายงบประมาณไตรมาสที่ 3 และถ้าเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรทั้งหมด เมื่อสิ้นไตรมาสที่ 3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการเบิกจ่ายงบประมาณคิดเป็นเพียงร้อยละ 32.36 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรทั้งหมด

ทั้งนี้ สรุปภาพรวมของการเบิกจ่ายงบประมาณจำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเปรียบเทียบกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณไตรมาส 3 และงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรทั้งหมด มีรายละเอียดตามที่แสดงในตาราง 4.5 ดังนี้

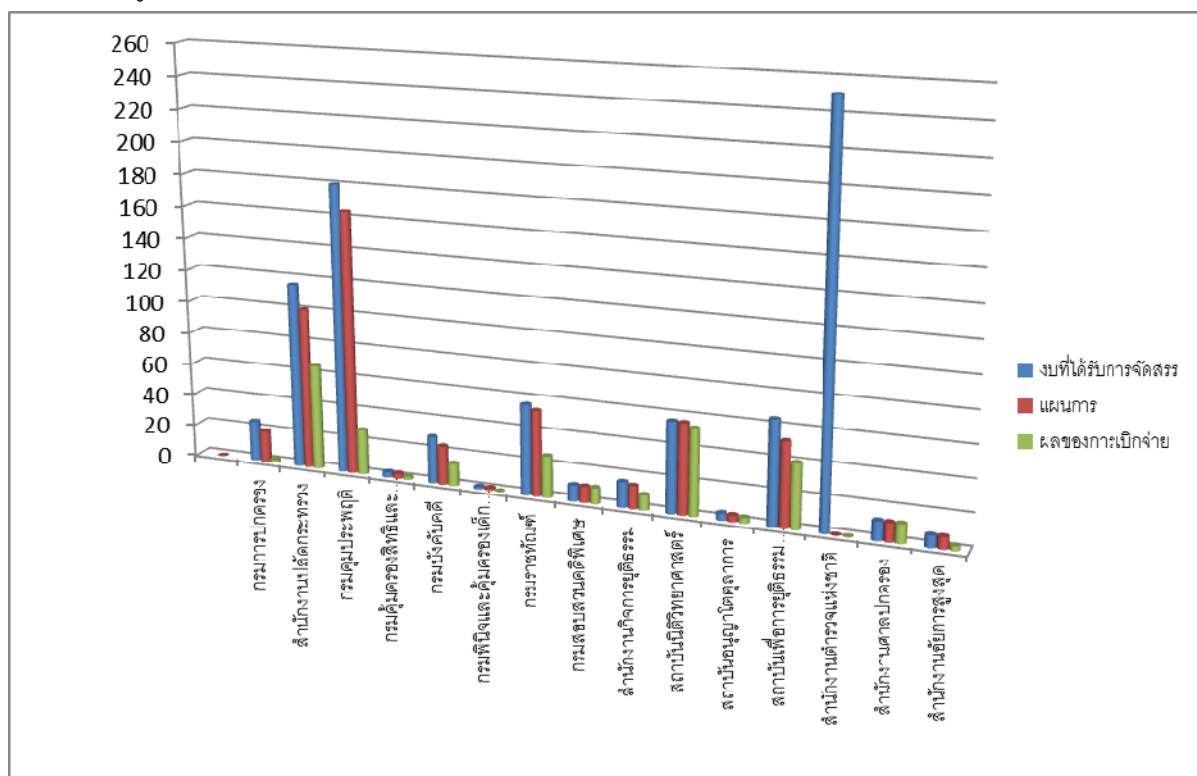
ตารางที่ 4.5 การเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานบูรณาการฯ เมื่อสิ้นไตรมาสที่ 3 ของปีงบประมาณ พ.ศ.2561

จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วย : ล้านบาท

หน่วยงาน	งบที่ได้รับ การจัดสรร	แผนการ ใช้จ่าย	ผลของการ เบิกจ่าย	ร้อยละของการเบิกจ่าย	
				ของไตรมาส 3	ของงบรวม
1. กรมการปกครอง	25.3596	19.6662	1.9168	9.75	7.56
2. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	115.9130	100.9656	65.9550	65.32	56.90
3. กรมคุมประพฤติ	180.2735	164.2235	28.2091	17.18	15.65
4. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	3.3019	3.0587	1.9671	64.31	59.57
5. กรมบังคับคดี	29.3326	24.1228	13.9358	57.77	47.51
6. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	1.3000	1.3000	0.0960	7.38	7.38
7. กรมราชทัณฑ์	56.5115	53.5361	26.0813	48.72	46.15
8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ	10.0000	10.0000	9.9600	99.60	99.60
9. สำนักงานกิจการยุติธรรม	15.7807	14.2647	9.3946	65.86	59.53
10. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	56.5890	56.3731	53.8920	95.60	95.23
11. สถาบันอนุญาโตตุลาการ	4.3252	3.9798	3.3688	84.65	77.89
12. สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย	64.8488	52.5273	40.3751	76.86	62.26
13. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	251.2245	0.0000	0.0000	0.00	0.00
14. สำนักงานศาลปกครอง	11.8075	11.8075	11.8075	100.00	100.00
15. สำนักงานอัยการสูงสุด	7.4161	7.4161	2.9062	39.19	39.19
รวมทั้งสิ้น	833.9839	523.2414	269.8653	51.58	32.36

ภาพที่ 4.1 การเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณแผนงานบูรณาการฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำแนกตามหน่วยงาน



นอกจากนี้ จากการศึกษาข้อมูลจากรายงานผลการติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์ฯ จำแนกตามแนวทางการดำเนินงานของตามตัวชี้วัดของงบประมาณแผนงานบูรณาการการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 พบว่าการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ที่ 1 “ร้อยละ 85 ของข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้รับการจัดการภายในระยะเวลาที่กำหนด” มีการเบิกจ่ายงบประมาณดังนี้

แนวทางการดำเนินงานที่ 1.1 “พัฒนาช่องทางการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม” มีการเบิกจ่ายงบประมาณรวมทั้งสิ้น 31.3245 ล้านบาท จากงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร จำนวน 56.4875 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 55.45 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในแนวทางการดำเนินงานนี้

แนวทางการดำเนินงานที่ 1.2 “พัฒนานวัตกรรมด้านการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดและช่วยเหลือผู้พ้นโทษ” มีการเบิกจ่ายงบประมาณรวมทั้งสิ้น 28.7193 ล้านบาท จากงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร จำนวน 177.3342 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 16.19 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในแนวทางการดำเนินงานนี้

ในขณะที่การเบิกจ่ายงบประมาณในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์ฯ จำแนกตามแนวทางการดำเนินงานของตามตัวชี้วัดที่ 2 “ประชาชนเชื่อมั่นในการบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ร้อยละ 85” มีการเบิกจ่ายงบประมาณดังนี้

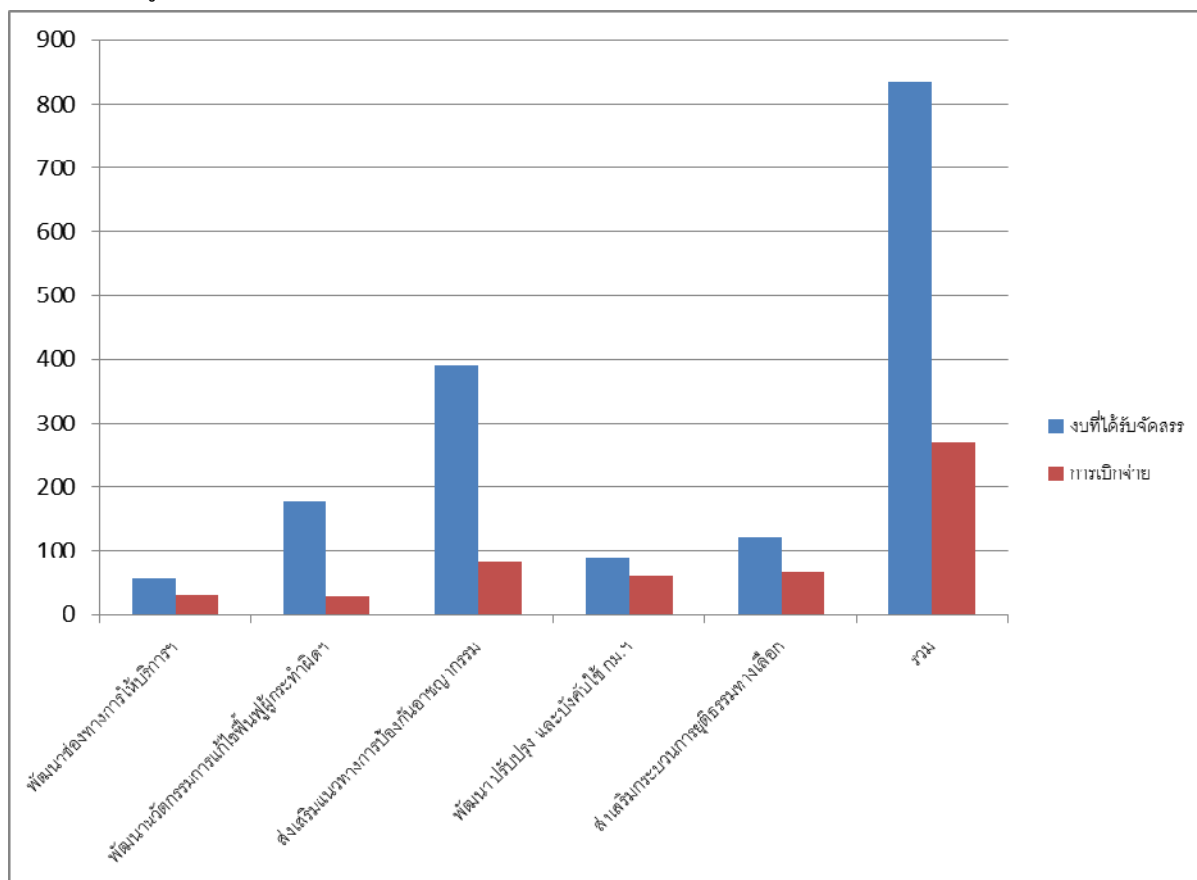
แนวทางการดำเนินงานที่ 2.1 “ส่งเสริมกรอบแนวทางการป้องกันอาชญากรรม 6 ด้านฯ” มีการเบิกจ่ายงบประมาณรวมทั้งสิ้น 82.4342 ล้านบาท จากงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร จำนวน 390.5278 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.11 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในแนวทางการดำเนินงานนี้

แนวทางการดำเนินงานที่ 2.2 “พัฒนา ปรับปรุงและบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน” มีการเบิกจ่ายงบประมาณรวมทั้งสิ้น 60.9666 ล้านบาท จากงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร จำนวน 87.4032 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 69.75 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในแนวทางการดำเนินงานนี้

แนวทางการดำเนินงานที่ 2.3 “ส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือก” มีการเบิกจ่ายงบประมาณรวมทั้งสิ้น 66.4206 ล้านบาท จากงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร จำนวน 122.2312 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 54.34 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในแนวทางการดำเนินงานนี้

ทั้งนี้ ภาพที่ 4.2 แสดงผลการเบิกจ่ายงบประมาณในลักษณะบูรณาการเชิงยุทธศาสตร์ฯ จำแนกตามแนวทางการดำเนินงานของตามตัวชี้วัดของงบประมาณแผนงานบูรณาการการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ภาพที่ 4.2 การเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณแผนงานบูรณาการฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำแนกตามแนวทางการดำเนินงาน



4.2.2 การปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างดำเนินงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

การศึกษาการปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างดำเนินงาน โดยศึกษาจากรายงานการดำเนินงานตามแผนงานโครงการภายใต้แผนบูรณาการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ประกอบกับระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณรายจ่ายสำหรับแผนงานบูรณาการ พ.ศ.2559¹ พบว่า หน่วยงานที่ได้รับงบประมาณมีการขอปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างดำเนินงานของ 3 หน่วยงาน ได้แก่ กรมบังคับคดี สำนักงานกิจการยุติธรรม กรมคุมประพฤติ รวมทั้งสิ้น 4 กรณี โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษาดังนี้

1) การใช้งบประมาณเหลือจ่ายของกรมบังคับคดี

กรมบังคับคดีได้รับการจัดสรรงบประมาณภายใต้แผนงานบูรณาการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบังคับคดี เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 26,378,200 บาท (ยี่สิบหกล้านสามแสนเจ็ดหมื่นแปดพันสองร้อยบาทถ้วน) ประกอบด้วย 2 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมที่ 1 การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีเชิงรุก วงเงิน 13,823,300 บาท (สิบสามล้านแปดแสนสองหมื่นสามพันสามร้อยบาทถ้วน) และกิจกรรมที่ 2 การพัฒนาการให้บริการงานบังคับคดี วงเงิน 12,554,900 บาท (สิบสองล้านห้าแสนห้าหมื่นสี่พันเก้าร้อยบาทถ้วน) โดยในกิจกรรมที่ 2 ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย 3 กิจกรรม ได้แก่ การพัฒนาระบบบูรณาการการไต่ระบบ Back Office กรมบังคับคดี วงเงิน 10,300,100 บาท (สิบล้านสามแสนหนึ่งร้อยบาทถ้วน) การจัดมหกรรมขายทอดตลาด วงเงิน 2,204,800 บาท (สองล้านสองแสนสี่พันแปดร้อยบาทถ้วน) และการเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์เชิงรุก วงเงิน 50,000 บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน)

ทั้งนี้ การขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายของกรมบังคับคดี เป็นการขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายจากการดำเนินการพัฒนาระบบบูรณาการการไต่ระบบ Back Office กรมบังคับคดี ซึ่งเป็นกิจกรรมย่อยของกิจกรรมที่ 2 การพัฒนาการให้บริการงานบังคับคดี ซึ่งจากการดำเนินการดังกล่าวกรมบังคับคดีได้ใช้จ่าย

¹ หมวด 3 การโอนงบประมาณรายจ่าย

ข้อ 14 การโอนงบประมาณตามระเบียบนี้ จะต้องไม่เป็นการโอนงบประมาณข้ามหน่วยรับงบประมาณ และห้ามโอนงบประมาณรายจ่ายบูรณาการในแผนงานบูรณาการใด ๆ ไปดำเนินการในแผนบูรณาการอื่น หรือแผนงานอื่น

ข้อ 15 ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องโอนงบประมาณรายจ่ายบูรณาการภายใต้แผนงานบูรณาการเดียวกัน ให้โอนได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) หน่วยรับงบประมาณไม่สามารถดำเนินการใช้จ่ายหรือก่อหนี้ผูกพันงบประมาณรายจ่ายสำหรับโครงการ กิจกรรม หรือรายการภายใต้แผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานงบประมาณ

(2) เป็นงบประมาณรายจ่ายที่เหลือจ่ายจากการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายโครงการ กิจกรรม หรือรายการตามที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ หรือจากการจัดซื้อจัดจ้างแล้ว

(3) เป็นงบประมาณรายจ่ายที่หมดความจำเป็นในการใช้จ่ายไม่ว่าด้วยเหตุใด

(4) ในกรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนต้องดำเนินโครงการ กิจกรรม หรือรายการอื่นที่อยู่ภายใต้วัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงานบูรณาการนั้น แต่ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ

การโอนงบประมาณรายจ่ายตามวรรคหนึ่ง (1) (3) และ (4) ให้หน่วยรับงบประมาณแจ้งหน่วยงานเจ้าภาพทราบและให้รองนายกรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี พิจารณาเห็นชอบก่อนเสนอสำนักงานงบประมาณพิจารณาอนุมัติ

ข้อ 16 ให้หน่วยรับงบประมาณโอนและหรือเปลี่ยนแปลงงบประมาณรายจ่ายบูรณาการตามข้อ 15 (2) ในงบรายจ่ายใด ๆ ภายใต้โครงการหรือกิจกรรม ตัวชี้วัด และแนวทางการดำเนินงานในแผนงานบูรณาการเดียวกัน ยกเว้น..... ให้หน่วยรับงบประมาณรายงานหน่วยงานเจ้าภาพ และรายงานรองนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณีเพื่อทราบ และแจ้งสำนักงานงบประมาณทราบด้วย

งบประมาณไปจำนวน 7,494,000 บาท (เจ็ดล้านสี่แสนเก้าหมื่นสี่พันบาทถ้วน) และมีเงินเหลือจ่ายจากการดำเนินการ จำนวน 2,806,100 บาท (สองล้านแปดแสนหกพันหนึ่งร้อยบาทถ้วน)

กรมบังคับคดีได้ออนเปลี่ยนแปลงงบประมาณเหลือจ่ายดังกล่าว ไปดำเนินงานภายใต้แผนงานบูรณาการโครงการ และกิจกรรมเดียวกัน ซึ่งเป็นการดำเนินการตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณรายจ่ายสำหรับแผนงานบูรณาการ พ.ศ.2559 หมวดที่ 3 การโอนงบประมาณรายจ่าย ข้อ 15 (2) และข้อ 16 ซึ่งเป็นการโอนงบประมาณที่เหลือจ่ายจากการจัดซื้อจัดจ้างไปแล้ว ไปดำเนินการภายใต้แผนงานบูรณาการเดียวกัน และได้รายงานรองนายกรัฐมนตรีและสำนักงานงบประมาณเพื่อทราบแล้ว ทั้งนี้ กรมบังคับคดีได้ออนเปลี่ยนแปลงงบประมาณเหลือจ่ายจำนวน จำนวน 2,806,100 บาท (สองล้านแปดแสนหกพันหนึ่งร้อยบาทถ้วน) ไปใช้ดำเนินการใน 2 โครงการย่อย คือ 1) โครงการศึกษาแนวทางและรูปแบบการบริหารจัดการหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service Delivery Unit : SDU) ของสถาบันวิชาชีพบังคับคดีแพ่งและล้มละลาย วงเงิน 1,606,100 บาท (หนึ่งล้านหกแสนหกพันหนึ่งร้อยบาทถ้วน) และ 2) โครงการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลตามแนวทาง HR Scorecard วงเงิน 1,200,000 บาท (หนึ่งล้านสองแสนบาทถ้วน) รายละเอียดของการขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายของกรมบังคับคดีสรุปได้ตามที่แสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 การขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายตามโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบังคับคดีของกรมบังคับคดี

โครงการ/กิจกรรม	งบที่ได้รับ การจัดสรร	งบ ที่ใช้	งบ เหลือจ่าย	รายการโอน เปลี่ยนแปลง	วงเงิน
โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบังคับคดี (2 กิจกรรม) วงเงิน					26,378,200
กิจกรรม : การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้น บังคับคดีเชิงรุก	13,823,300	-	-	-	-
กิจกรรม : การพัฒนาการให้บริการงาน บังคับคดี ประกอบด้วย 3 รายการย่อย	12,554,900	-	-	-	-
1) การพัฒนาระบบบูรณาการการใช้งาน ระบบ Back Office กรมบังคับคดี	10,300,100	7,494,000	2,806,100	1) SDU 2) HR Scorecard	1,606,100 1,200,000
2) การจัดมหกรรมชาติทอดตลาด	2,204,800	-	-	-	-
3) การเพิ่มประสิทธิภาพการ ประชาสัมพันธ์เชิงรุก	50,000	-	-	-	-

2) การใช้งบประมาณเหลือจ่ายของสำนักงานกิจการยุติธรรม

สำนักงานกิจการยุติธรรมได้รับการจัดสรรงบประมาณภายใต้แผนงานบูรณาการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม โครงการขับเคลื่อนการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 15,780,700 บาท (สิบห้าล้านเจ็ดแสนแปดหมื่นเจ็ดร้อยบาทถ้วน) ประกอบด้วย 3 กิจกรรม ได้แก่

กิจกรรมที่ 1 พัฒนาระบบการประเมินกฎหมายและสร้างการรับรู้ทางกฎหมาย วงเงิน 6,000,000 บาท (หกล้านบาทถ้วน) ประกอบด้วย 2 โครงการย่อย คือ การขับเคลื่อนแนวทางการเผยแพร่กฎหมายและสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนและหน่วยงานของรัฐ วงเงิน 4,000,000 บาท และการประเมินผลกระทบการบังคับใช้กฎหมายและติดตามผลการบังคับใช้กฎหมาย วงเงิน 2,000,000 บาท

กิจกรรมที่ 2 บูรณาการระบบงานด้านการป้องกันอาชญากรรม วงเงิน 2,196,900 บาท (สองล้านหนึ่งแสนเก้าหมื่นหกพันเก้าร้อยบาทถ้วน) ประกอบด้วย 1 โครงการย่อย คือ การขับเคลื่อนงานด้านการป้องกันอาชญากรรมแบบบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ วงเงิน 2,196,900 บาท และ

กิจกรรมที่ 3 สร้างและพัฒนามาตรฐานระบบงานยุติธรรม วงเงิน 7,583,800 บาท (เจ็ดล้านห้าแสนแปดหมื่นสามพันแปดร้อยบาทถ้วน) ประกอบด้วย 4 โครงการย่อย คือ การขับเคลื่อนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) : เป้าหมายที่ 16 วงเงิน 1,912,000 บาท การสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายของแผนแม่บทการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม พ.ศ.2560-2579 วงเงิน 1,409,400 บาท การจัดทำตัวชี้วัดเพื่อประเมินประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม วงเงิน 2,262,400 บาท และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 วงเงิน 2,000,000 บาท

ทั้งนี้ การขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายของสำนักงานกิจการยุติธรรม เป็นการขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายจากการดำเนินงานการติดตามประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ซึ่งเป็นโครงการย่อยของกิจกรรมที่ 3 สร้างและพัฒนามาตรฐานระบบงานยุติธรรม ซึ่งจากการดำเนินการดังกล่าว สำนักงานกิจการยุติธรรมใช้จ่ายงบประมาณในการจัดหาผู้รับจ้างและลงนามสัญญาเป็นที่เรียบร้อยแล้วในวงเงินตามสัญญา จำนวน 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) และมีเงินเหลือจ่ายจากการดำเนินการดังกล่าวจำนวน 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน)

สำนักงานกิจการยุติธรรมได้ออนเปลี่ยนแปลงงบประมาณเหลือจ่ายดังกล่าว ไปดำเนินงานโครงการ “ศึกษาวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ด้านการกระทำผิดซ้ำ และติดตามผู้พ้นโทษจากระบบพัฒนาพฤตินิสัยของประเทศไทย เพื่อใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ในการป้องกันอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพ” เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 999,900 บาท (เก้าแสนเก้าหมื่นเก้าพันเก้าร้อยบาทถ้วน) ซึ่งเป็นการดำเนินการตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณรายจ่ายสำหรับแผนงานบูรณาการ พ.ศ.2559 หมวดที่ 3 การโอนงบประมาณรายจ่าย ข้อ 15 (2) และข้อ 16 โดยเป็นการโอนงบประมาณที่เหลือจ่ายจากการจัดซื้อจัดจ้างไปแล้ว ไปดำเนินการภายใต้แผนงานบูรณาการเดียวกันและเป็นการเพิ่มเติมเป้าหมายโครงการให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ และได้รายงานรองนายกรัฐมนตรี พล.อ.อ.ประจิน จั่นตอง และสำนักงบประมาณเพื่อทราบแล้ว ทั้งนี้ รายละเอียดของการขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายของสำนักงานกิจการยุติธรรมสามารถสรุปได้ตามที่แสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 การขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายตามโครงการขับเคลื่อนการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ของสำนักงานกิจการยุติธรรม

โครงการ/กิจกรรม	ประเภท งบประมาณ	งบที่ได้รับ การจัดสรร	งบ ที่ใช้	งบ เหลือจ่าย	รายการโอน เปลี่ยนแปลง	วงเงิน
กิจกรรมที่ 1 : พัฒนาระบบการประเมินกฎหมายและสร้างการรับรู้ทางกฎหมาย (2กิจกรรมย่อย) วงเงิน						6,000,000
1.1 การขับเคลื่อนแนวทางการ เผยแพร่กฎหมายและสร้าง การรับรู้ให้แก่ประชาชนและ หน่วยงานของรัฐ	งบดำเนินงาน	4,000,000	-	-	-	-
1.2 การประเมินผลกระทบการ บังคับใช้กฎหมายและติดตาม ผลการบังคับใช้กฎหมาย	งบรายจ่ายอื่น	2,000,000	-	-	-	-
กิจกรรมที่ 2 : บูรณาการระบบงานด้านการป้องกันอาชญากรรม (1 กิจกรรมย่อย) วงเงิน						2,196,900
2.1 การขับเคลื่อนงานด้านการ ป้องกันอาชญากรรมแบบ บูรณาการอย่างมี ประสิทธิภาพ	งบดำเนินงาน	2,196,900	-	-	-	-
กิจกรรมที่ 3 : สร้างและพัฒนามาตรฐานระบบงานยุติธรรม (4 กิจกรรมย่อย) วงเงิน						7,583,800
3.1 การขับเคลื่อนเป้าหมายการ พัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) : เป้าหมายที่ 16	งบดำเนินงาน	1,912,000	-	-	-	-
3.2 การสนับสนุนการบรรลุ เป้าหมายของแผนแม่บทการ ปฏิรูปกฎหมายและพัฒนา กระบวนการยุติธรรม พ.ศ. 2560-2579	งบดำเนินงาน	1,409,400	-	-	-	-
3.3 การจัดทำตัวชี้วัดเพื่อ ประเมินประสิทธิภาพ กระบวนการยุติธรรมใน ภาพรวม	งบดำเนินงาน	2,262,400	-	-	-	-
3.4 การติดตามประเมินผลการ ดำเนินงานงบประมาณใน ลักษณะบูรณาการด้านการ ปฏิรูปกฎหมายและพัฒนา กระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561	งบรายจ่ายอื่น	2,000,000	1,000,000	1,000,000	ศึกษา วิเคราะห์ แนวทางใน การพัฒนา ฐานข้อมูล ขนาดใหญ่ ฯ	999,900

3) การใช้งบประมาณเหลือจ่ายของกรมคุมประพฤติ

กรมคุมประพฤติได้รับการจัดสรรงบประมาณภายใต้แผนงานบูรณาการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 โครงการคืนคนดีสู่สังคม วงเงินจำนวน 52,958,300 บาท (ห้าสิบล้านเก้าแสนห้าหมื่นแปดพันสามร้อยบาทถ้วน) ประกอบด้วยกิจกรรม 1 กิจกรรม คือ สนับสนุนให้ผู้กระทำผิดและผู้พ้นโทษมีงานทำ โดยแบ่งเป็นงบลงทุนจำนวน 3,651,300 บาท และงบดำเนินการจำนวน 49,307,000 บาท (สี่สิบล้านเก้าแสนเจ็ดพันบาทถ้วน) และโครงการที่ 2 โครงการพัฒนาระบบงานคุมประพฤติเพื่อการให้บริการแบบดิจิทัล ได้รับการจัดสรรงบประมาณจำนวน 14,317,500 บาท (สิบสี่ล้านสามแสนหนึ่งหมื่นเจ็ดพันห้าร้อยบาทถ้วน) เพื่อใช้เป็นงบลงทุนในกิจกรรมพัฒนาระบบงานคุมประพฤติเพื่อให้บริการแบบดิจิทัล

ทั้งนี้ การขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายของกรมคุมประพฤติ เป็นการขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายจำนวน 1,650,800 บาท (หนึ่งล้านหกแสนห้าหมื่นแปดร้อยบาทถ้วน) ซึ่งเหลือจากงบลงทุนจากการดำเนินโครงการที่ 1 ในกิจกรรมสนับสนุนให้ผู้กระทำผิดและผู้พ้นโทษมีงานทำ จำนวน 1,318,300 บาท (หนึ่งล้านสามแสนหนึ่งหมื่นแปดพันสามร้อยบาทถ้วน) และงบลงทุนจากการดำเนินโครงการที่ 2 ในกิจกรรมพัฒนาระบบงานคุมประพฤติเพื่อให้บริการแบบดิจิทัล จำนวน 332,500 บาท (สามแสนสามหมื่นสองพันห้าร้อยบาทถ้วน)

กรมคุมประพฤติได้ออนเปลี่ยนแปลงงบประมาณเหลือจ่ายดังกล่าว ไปดำเนินงานภายใต้แผนงานบูรณาการโครงการ และกิจกรรมเดียวกัน ซึ่งเป็นการดำเนินการตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณรายจ่ายสำหรับแผนงานบูรณาการ พ.ศ.2559 หมวดที่ 3 การโอนงบประมาณรายจ่าย ข้อ 15 (2) และข้อ 16 ซึ่งเป็นการโอนงบประมาณที่เหลือจ่ายจากการจัดซื้อจัดจ้างไปแล้ว ไปดำเนินการภายใต้แผนงานบูรณาการเดียวกัน และได้รายงานรองนายกรัฐมนตรี พล.อ.อ.ประจิน จั่นตอง และสำนักงบประมาณเพื่อทราบแล้ว ทั้งนี้ กรมคุมประพฤติได้ออนเปลี่ยนแปลงงบประมาณเหลือจ่ายจำนวน จำนวน 1,650,800 บาท (หนึ่งล้านหกแสนห้าหมื่นแปดร้อยบาทถ้วน) ไปใช้ดำเนินการใน 2 รายการ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 974,180 บาท (เก้าแสนเจ็ดหมื่นสี่พันหนึ่งร้อยแปดสิบบาทถ้วน) ประกอบด้วย 1) ค่าใช้จ่ายสำหรับจัดหาครุภัณฑ์เพื่อรองรับการดำเนินงานโครงการคืนคนดีสู่สังคม จำนวน 494,300 บาท (สี่แสนเก้าหมื่นสี่พันสามร้อยบาทถ้วน) และ 2) ค่าใช้จ่ายสำหรับจัดหาครุภัณฑ์เพื่อรองรับการทำงานของสำนักงานคุมประพฤติแบบดิจิทัล (โครงการนำร่อง) จำนวน 479,880 บาท (สี่แสนเจ็ดหมื่นเก้าพันแปดร้อยแปดสิบบาทถ้วน) รายละเอียดของการขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายของกรมคุมประพฤติ สรุปได้ตามที่แสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 การขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายของกรมคุมประพฤติ

โครงการ/กิจกรรม	ประเภท งบประมาณ	งบที่ได้รับ การจัดสรร	งบ ที่ใช้	งบ เหลือจ่าย	รายการโอน เปลี่ยนแปลง	วงเงิน
โครงการ : คืบคนดีสู่สังคม (1 กิจกรรมย่อย) วงเงิน						52,958,300
กิจกรรม : สนับสนุนให้ผู้ กระทำผิดและผู้พ้นโทษมีงาน ทำ	งบลงทุน	3,651,300	2,333,000	1,318,300	จัดหา ครุภัณฑ์เพื่อ รองรับการ ดำเนินงาน โครงการคืน คนดีสู่สังคม	494,300 หมายเหตุ โอน เปลี่ยนแปลง งบลงทุนที่เหลือ จ่ายจาก โครงการคืนคน ดีสู่สังคมจำนวน 494,300 บาท
	งบดำเนินการ	49,307,000	-	-	-	-
โครงการ : พัฒนาระบบงานคุมประพฤติเพื่อให้บริการแบบดิจิทัล (1 กิจกรรมย่อย) วงเงิน						14,317,500
กิจกรรม : พัฒนาระบบงานคุม ประพฤติเพื่อให้บริการแบบ ดิจิทัล	งบลงทุน	14,317,500	13,985,000	332,500	จัดหา ครุภัณฑ์เพื่อ รองรับการ ทำงานของ สำนักงานคุม ประพฤติแบบ ดิจิทัล (โครงการนำ ร่อง)	479,880 หมายเหตุ โอน เปลี่ยนแปลง งบลงทุนที่เหลือ จ่ายจาก (1) โครงการคืน คนดีสู่สังคม จำนวน 147,380 บาท และ (2) โครงการพัฒนา ระบบงานคุม ประพฤติเพื่อ การให้บริการ แบบดิจิทัล จำนวน 332,500 บาท
รวมทั้งสิ้น				1,650,800	รวมทั้งสิ้น	974,180

4) การขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณและขอผูกพันงบประมาณ และการใช้งบประมาณเหลือ
จ่ายของกรมคุมประพฤติ

การปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงานของกรมคุมประพฤติตามแผนงานโครงการ
ภายใต้แผนบูรณาการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในกรณีนี้ มีการดำเนินการในการปรับเปลี่ยนกิจกรรม
ระหว่างการดำเนินงาน 2 ลักษณะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) การเปลี่ยนแปลงงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 และขอผูกพันงบประมาณโครงการจัดหาอุปกรณ์เครื่องติดตามตัวอิเล็กทรอนิกส์พร้อมระบบที่เกี่ยวข้องสำหรับการติดตามตัวผู้กระทำผิดในงานคุมประพฤติ เนื่องจากในปีงบประมาณ พ.ศ.2560 กรมคุมประพฤติไม่สามารถดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในโครงการนำเครื่องติดตามตัวอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับผู้กระทำผิดได้ ทำให้ต้องโอนงบประมาณกลับตามพระราชบัญญัติโอนงบประมาณรายจ่าย พ.ศ.2560 และต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 กรมคุมประพฤติได้รับการจัดสรรงบประมาณสำหรับโครงการดังกล่าวอีกเป็นจำนวนเงิน 106,505,200 บาท (หนึ่งร้อยหกล้านห้าแสนห้าพันสองร้อยบาทถ้วน) โดยแบ่งเป็นงบดำเนินงานจำนวน 40,505,200 บาท (สี่สิบล้านห้าแสนห้าพันสองร้อยบาทถ้วน) และงบลงทุนจำนวน 66,000,000 บาท (หกสิบล้านบาทถ้วน) อย่างไรก็ตาม ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 กรมคุมประพฤติได้มีการเปลี่ยนแปลงงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ดังนี้

- กรมคุมประพฤติได้ขอเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างจัดจ้างจากซื้อเป็นเช่า ซึ่งสำนักงบประมาณได้เห็นชอบการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวแล้ว และวงเงินงบประมาณลดลงจาก 106,505,200 บาท เหลือ 84,483,400 บาท

- งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรใหม่ จำนวน 84,483,400 บาท แบ่งเป็นงบดำเนินการจำนวน 66,932,200 บาท (เป็นงบลงทุนตามแผนเดิม จำนวน 40,505,200 บาท รวมกับที่ได้จัดสรรใหม่ จำนวน 26,427,000 บาท) และงบลงทุนจำนวน 17,551,200 บาท

- ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 กรมคุมประพฤติได้มีการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการพัฒนาระบบการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดในชุมชน ในกิจกรรมการนำเครื่องมือติดตามตัวอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับผู้กระทำผิด โดยแบ่งการใช้จ่ายงบประมาณเป็น 2 ส่วนดังนี้ ในส่วนของงบลงทุนจำนวน 17,551,200 บาท นำมาใช้ในการจัดซื้อครุภัณฑ์จำนวน 426,400 บาท และจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์จำนวน 17,124,800 บาท และในส่วนของงบดำเนินงานจำนวน 66,932,200 บาท นำมาใช้ในการเช่าและติดตั้งอุปกรณ์เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์พร้อมระบบที่เกี่ยวข้องตามโครงการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์พร้อมระบบที่เกี่ยวข้องสำหรับการติดตามตัวผู้กระทำผิดในงานคุมประพฤติ จำนวน 28,117,200 บาท โดยมีงบประมาณเหลือจ่ายจำนวน 38,815,000 บาท

- กรมคุมประพฤติได้ดำเนินการขอโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณเหลือจ่ายจำนวน 38,815,000 บาท ไปดำเนินการเพิ่มเติมจำนวน 2 โครงการ คือ โครงการส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการนำอุปกรณ์เครื่องมือติดตามตัวอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับผู้กระทำผิดในระบบงานคุมประพฤติ ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำนวน 15,919,450 บาท และนำไปใช้ในโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครคุมประพฤติเพื่อเป็นกลไกการให้บริการงานคุมประพฤติในพื้นที่ จำนวน 22,433,400 บาท ทั้งนี้ จากการดำเนินงานทั้ง 2 โครงการดังกล่าว ยังมีงบประมาณเหลือจ่ายจำนวน 426,150 บาท

ทั้งนี้ การโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณของกรมคุมประพฤติ เป็นการดำเนินการตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณรายจ่ายสำหรับแผนงานบูรณาการ พ.ศ.2559 หมวดที่ 3 การโอนงบประมาณ

รายจ่าย ข้อ 15 (3) และข้อ 16 ซึ่งเป็นการโอนงบประมาณที่เหลือจ่ายจากการจัดซื้อจัดจ้างไปแล้ว ไปดำเนินการภายใต้แผนงานบูรณาการเดียวกัน และได้รายงานรองนายกรัฐมนตรีและสำนักงบประมาณเพื่อทราบแล้ว รายละเอียดของการขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายของกรมบังคับคดีสรุปได้ตามที่แสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 การขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณและขอผูกพันงบประมาณ และการใช้งบประมาณเหลือจ่ายของ กรมคุมประพฤติ

รายการ	โครงการเดิม	ขอเปลี่ยนแปลง และได้รับจัดสรรใหม่	งบที่ใช้	งบเหลือจ่าย	รายการโอน เปลี่ยนแปลง	งบประมาณ คงเหลือ
วงเงิน	106,505,200	84,483,400				
งบดำเนินการ	40,505,200	40,505,200	28,117,200	38,815,000	15,919,450	462,150
		26,427,000			22,433,400	
งบลงทุน	66,000,000	17,551,200	17,551,200	-	-	-

หมายเหตุ : มีงบลงทุนคงเหลือจากการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณ จำนวน 22,021,800 บาท

4.3 ผลการศึกษาประสิทธิผล (Effectiveness) การดำเนินงานตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

การศึกษาประสิทธิผล (Effectiveness) ของการดำเนินงานตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เป็นการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารและรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน รวมถึงการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยพิจารณาในประเด็นเกี่ยวกับความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนฯ การกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ความสอดคล้องและความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ตัวชี้วัด และโครงการในแผนงานบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม มีรายละเอียดของผลการศึกษา ดังนี้

1) การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนงานบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรมมีการยกระดับเป้าหมายและตัวชี้วัดที่สูงขึ้น แต่ขาดการกำหนดนิยามที่ชัดเจน จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้ประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนงานบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดดังกล่าว มีลักษณะของการพัฒนาและยกระดับเป้าหมายของแผนบูรณาการฯ และตัวชี้วัดเป้าหมายแผนบูรณาการฯ ให้สูงขึ้นมากกว่าที่กำหนดไว้ในแผนเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ.2560 (รายละเอียดตามตารางที่ 4.10) กล่าวคือ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2560 มุ่งเน้นการวัด

“ความพึงพอใจ” ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ประชาชนมี “ความรู้ ความเข้าใจ และเชื่อมั่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ” และประชาชนมี “ความเข้าใจในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก” ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ได้มีการยกระดับการวัดให้สูงขึ้น โดยมุ่งเน้นที่ “ความเชื่อมั่นของประชาชนในการให้บริการ” ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม รวมถึงเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ความเข้าใจ และความเชื่อมั่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ

นอกจากนี้ จากการศึกษาการจัดทำแผนงานบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ยังพบว่า หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมให้ความสำคัญกับการกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด ตลอดจนแนวทางการดำเนินงานโดยให้ความสำคัญกับการยึดโยงกับยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 แผนปฏิรูปประเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนปฏิรูปประเทศด้านการเมือง ด้านกฎหมาย ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ด้านกระบวนการยุติธรรม และด้านสังคม เป็นต้น รวมถึงแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ

อย่างไรก็ตาม มีประเด็นที่เป็นข้อสังเกต คือ การกำหนดค่านิยมของตัวชี้วัด เช่น “ความพึงพอใจ” และ “ความเชื่อมั่น” ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม หรือ “ความพึงพอใจ” และ “ความเชื่อมั่น” ของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม หรือ การกำหนดประเด็นความรู้ที่ประชาชนควรจะต้องรู้ หรือประเด็นความรู้ที่ประชาชนต้องการจะรู้เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม ยังขาดความชัดเจน และความเข้าใจที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งความชัดเจนดังกล่าวมีความสำคัญต่อการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน แผนงาน หรือโครงการ ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนและพัฒนากระบวนการยุติธรรมให้เป็นไปในทิศทางที่ชัดเจนและมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายที่แท้จริง

ตารางที่ 4.10 เป้าหมายและตัวชี้วัดเป้าหมายแผนงานบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 - 2561

ปีงบประมาณ 2560	ปีงบประมาณ 2561
เป้าหมายแผนงานบูรณาการฯ : 1) การมุ่งให้บริการประชาชน 2) การพัฒนา ปรับปรุงและบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม 3) การส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือก	เป้าหมายแผนงานบูรณาการฯ : เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานยุติธรรมเพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชน
ตัวชี้วัดเป้าหมายแผนงานบูรณาการฯ : 1) ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ร้อยละ 80 2) ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ เชื่อมั่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ร้อยละ 80 3) ประชาชนมีความเข้าใจในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก ร้อยละ 80	ตัวชี้วัดเป้าหมายแผนงานบูรณาการฯ : 1) ร้อยละ 85 ของข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้รับการจัดการภายในระยะเวลาที่กำหนด 2) ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมร้อยละ 85

2) หน่วยงานในกระบวนการมีการร่วมกันกำหนดแนวทางการดำเนินงานในด้านต่าง

ๆ แต่ขาดการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานในเชิงยุทธศาสตร์ จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้ประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญกับครอบคลุมเป็นไปในทิศทางและแนวทางการขับเคลื่อนงานด้านการปฏิรูปกฎหมายและการพัฒนากระบวนการยุติธรรม ตามแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ประกอบด้วย การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมด้านกฎหมาย กระบวนการยุติธรรม การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง การพัฒนากฎหมายและระบบบริหารงานยุติธรรม การพัฒนาระบบการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด และการขับเคลื่อนกระบวนการยุติธรรมด้วยดิจิทัล

อย่างไรก็ตาม มีประเด็นที่เป็นข้อสังเกต คือ ในแผนงานบูรณาการมีการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน แต่ยังขาดการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานในเชิงยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดทิศทางหรือแนวทางการดำเนินการเพื่อเชื่อมโยงไปยังแผนแม่บทแผนการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ส่งผลให้ขาดความชัดเจนในการกำหนดเนื้องานสำคัญ (Flagship Program) และขาดการกำหนดแผนที่การดำเนินการ (Roadmap) ว่าจะต้องมีแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมอะไรที่จะต้องดำเนินการ และแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมเหล่านั้นจะต้องดำเนินการในช่วงเวลาใด เรื่องใดที่จะต้องเริ่มดำเนินการก่อน เรื่องใดที่จะต้องดำเนินการภายหลัง หรือจะต้องเชื่อมโยงหรือส่งต่อการดำเนินงานในระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันอย่างไร รวมถึงการกำหนดว่าหน่วยงานใดจะรับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องใด เช่น

- การเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรมให้แก่ประชาชน ยังขาดความชัดเจนว่าจะเผยแพร่ความรู้หรือสร้างความเข้าใจกฎหมายในเรื่องใดให้กับประชาชน และจะมีหน่วยงานใดบ้างที่จะทำหน้าที่ในการเผยแพร่ความรู้หรือสร้างความเข้าใจกฎหมายเหล่านั้น หรือ

- การพัฒนา ปรับปรุง และบังคับใช้กฎหมายให้มีประสิทธิภาพ ยังขาดความชัดเจนว่าจะมีการพัฒนา ปรับปรุง และบังคับใช้กฎหมายเรื่องใด ให้มีประสิทธิภาพอย่างไร และจะมีหน่วยงานใดเข้ามาเกี่ยวข้องกับการดำเนินการดังกล่าว เป็นต้น

กรณีดังกล่าวได้รับการชี้แจงจากผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มว่า “ถึงแม้ว่าจะมีการประชุมเพื่อกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินการร่วมกัน แต่พอถึงเวลาของงบประมาณ แต่ละหน่วยงานก็จะทำโครงการของตัวเอง โดยพิจารณาเฉพาะว่า โครงการนั้น ๆ จะไปสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานใด แล้วก็ของบประมาณไปตามนั้น และเมื่อได้งบประมาณมาแล้ว แต่ละหน่วยงานก็มุ่งเน้นทำงานตามแผนงานของตน” ดังนั้น แม้ว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจะร่วมกันกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และกรอบแนวทางการดำเนินงาน แต่ในการจัดทำแผนงานและโครงการเพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณแผนงานบูรณาการฯ แต่ละหน่วยงานยังมีลักษณะแยกส่วนกัน ไม่ได้มีการมีการบูรณาการร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม

นอกจากนี้ จากการศึกษายังพบว่า การจัดทำแผนงานบูรณาการฯ ในปีงบประมาณที่ผ่านมา ผ่าน ๆ มา **ขาดการวิเคราะห์ความจำเป็น (Need Assessment) ของแผนงานบูรณาการ ส่งผลให้ขาดการกำหนดทิศทางการดำเนินงานในเชิงยุทธศาสตร์ของแผนงานบูรณาการ** จากข้อเท็จจริงที่ว่างงบประมาณแผนงานบูรณาการ เป็นงบประมาณเพียงส่วนหนึ่งของการดำเนินงานและการพัฒนากระบวนการยุติธรรมทั้งหมดของประเทศ การจัดทำแผนงานบูรณาการโดยมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนากระบวนการยุติธรรมในภาพรวมจึงเป็นเรื่องยากที่จะดำเนินการให้สำเร็จได้ ดังนั้น การวิเคราะห์ความจำเป็น (Need Assessment) ของแผนงานบูรณาการ โดยพิจารณาถึงความสอดคล้องเชื่อมโยง (Alignment) ร่วมกับบริบทของการจัดสรรงบประมาณเพื่อการดำเนินงานและการพัฒนากระบวนการยุติธรรมส่วนอื่น ๆ เพื่อค้นหาความจำเป็น ความต้องการ รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่จำเป็นจะต้องดำเนินการของการมีแผนงานบูรณาการ ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการจัดทำแผนงานบูรณาการ อันจะนำไปสู่การกำหนดจุดเน้นหรือทิศทางในเชิงยุทธศาสตร์ของแผนงานบูรณาการ ที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนงานและงบประมาณในส่วนอื่น ๆ และสามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าจะมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการยุติธรรมในด้านใด ด้านใดควรจะต้องดำเนินการก่อน ด้านใดจะต้องดำเนินการภายหลัง แต่ละด้านจะต้องดำเนินการภายในกรอบระยะเวลาใด และเมื่อดำเนินการไปแล้วต้องการจะให้เกิดผลลัพธ์เช่นไร เป็นต้น ผลจากการขาดความชัดเจนดังกล่าวทำให้ การกำหนดทิศทางการดำเนินงาน แผนงานและโครงการภายใต้แผนงานบูรณาการเป็นไป การกำหนดแบบกว้าง ๆ ที่ยังขาดจุดเน้น (Focus) และแผนที่การดำเนินการ (Roadmap) ที่จะสามารถสะท้อนถึงการดำเนินการที่มุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมาย

3) การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดเป้าหมายแผนบูรณาการฯ ในแต่ละปีงบประมาณมีความสอดคล้องกัน และมีลักษณะของการยกระดับเป้าหมายและการดำเนินการที่สูงขึ้น แต่การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดเป็นการกำหนดที่สูงเกินกว่าแผนงานระดับแผนงานบูรณาการ จากการศึกษาเปรียบเทียบการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดแผนบูรณาการ ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 กับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ.2560 มีการกำหนดเป้าหมายแผนงานบูรณาการไว้ 3 ประการ คือ “การมุ่งให้บริการประชาชน” “การพัฒนาปรับปรุงและบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม” และ “การส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือก” โดยมีตัวชี้วัดเป้าหมายแผนบูรณาการ 3 ตัวชี้วัด คือ “ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม” “ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ เชื่อมั่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ” และ “ประชาชนมีความเข้าใจในกระบวนการยุติธรรมทางเลือก” ในขณะที่ ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ได้มีการยกระดับเป้าหมายและตัวชี้วัดเป้าหมายแผนงานบูรณาการให้สูงขึ้นกว่าปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ประกอบด้วย “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานยุติธรรมเพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชน” ซึ่งเป็นเป้าหมายที่มุ่งเน้นการพัฒนาระบบการบริหารงานยุติธรรมในภาพรวมทั้งหมด และมีตัวชี้วัดเป้าหมายแผนบูรณาการ 2 ตัวชี้วัด คือ “ข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้รับการจัดการภายในระยะเวลาที่กำหนด” และ “ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม” ซึ่งตัวชี้วัดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในการให้บริการดังกล่าว เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจ ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ และการดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งเป็นตัวชี้วัดเป้าหมายแผนบูรณาการที่สูงกว่าของปีงบประมาณ พ.ศ.2560

อย่างไรก็ตาม มีประเด็นที่เป็นข้อสังเกตคือ ความสำเร็จของ “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานยุติธรรมเพื่ออำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชน” ซึ่งเป็นเป้าหมายของแผนบูรณาการฯ ไม่ได้เกิดจากการดำเนินการตามแผนบูรณาการฯ เท่านั้น แต่เกิดจากการดำเนินการตามแผนงานและการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนงานปกติ ทั้งที่เป็นงบประมาณพื้นฐานและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน (Function) งบประมาณในเชิงพื้นที่ (Area) ของหน่วยงาน เป็นต้น โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 กระทรวงยุติธรรมและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมได้รับการจัดสรรงบประมาณรวมกันทั้งสิ้น 24,480,817,700 บาท (สองหมื่นสี่พันสี่ร้อยแปดสิบล้านแปดแสนหนึ่งหมื่นเจ็ดพันเจ็ดร้อยบาทถ้วน) ในขณะที่ปีงบประมาณตามแผนบูรณาการฯ ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้รับการจัดสรรรวมกันทั้งสิ้น 833,983,900 บาท (แปดร้อยสามสิบล้านเก้าแสนแปดหมื่นสามพันเก้าร้อยบาทถ้วน) หรือคิดเป็นสัดส่วนเพียงร้อยละ 3.40 ของงบประมาณของกระทรวงยุติธรรมทั้งหมดเท่านั้น ทั้งนี้ในประเด็นดังกล่าว จากการสนทนากลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มได้ให้ข้อมูลว่า “ในการทำงานเพื่อพัฒนากระบวนการยุติธรรม งบประมาณสำหรับการดำเนินการส่วนหนึ่งมาจากงบประมาณบูรณาการ แต่ในขณะเดียวกันแต่ละหน่วยงานต่างก็ใช้งบประมาณปกติของตัวเองในการดำเนินการอยู่แล้ว งบประมาณการเป็นเหมือนงบประมาณที่เข้ามาเสริมการดำเนินงาน แม้ว่าการของงบประมาณแผนงานบูรณาการจะมีผลให้หน่วยงานถูกตัดงบประมาณประจำบางส่วนไปก็ตาม”

ดังนั้น การที่แผนงานงบประมาณบูรณาการฯ มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดเป้าหมายสูงกว่าศักยภาพของแผนงานงบประมาณบูรณาการฯ ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามแผนงานบูรณาการฯ ดังกล่าว จึงอาจจะยังไม่สามารถสะท้อนสัมฤทธิ์ผลของการพัฒนากระบวนการยุติธรรมได้ทั้งหมดตามเป้าหมาย และตัวชี้วัดที่ได้มีการกำหนดไว้ในแผนงานบูรณาการฯ ได้อย่างอย่างชัดเจนนัก

4) การจัดทำโครงการตามแผนงานบูรณาการฯ ขาดการบูรณาการตั้งแต่การวางแผนในระดับโครงการ เป้าหมายของโครงการ และผลลัพธ์ของโครงการ จากการศึกษาเอกสารโครงการที่เสนอของบประมาณและโครงการที่ได้รับการอนุมัติงบประมาณ ของปีงบประมาณ พ.ศ.2561 พบว่า หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมยังคงกำหนดโครงการ ตามบทบาทภารกิจของหน่วยงานตัวเองเป็นหลัก ยังขาดการบูรณาการทั้งในเชิงเป้าหมายการวางแผน และการดำเนินการระหว่างโครงการต่าง ๆ ที่จะสามารถสะท้อนการบรรลุเป้าหมายของแนวทางการดำเนินงานแต่ละด้าน ตามที่กำหนดไว้ในเอกสาร “คำอธิบายกรอบแนวทางการจัดทำงบประมาณแผนงานบูรณาการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม”

นอกจากนี้ จากการสนทนากลุ่มพบว่า แนวทางการจัดทำคำของบประมาณแผนงานบูรณาการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) หน่วยงานกำหนดแผนงานโครงการตามบทบาทภารกิจของตนเองเป็นหลัก จากนั้นจึงจะชักชวนให้หน่วยงานอื่นที่น่าจะเกี่ยวข้องเข้าร่วมดำเนินการ และ 2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมร่วมกันเสนอโครงการเพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณแผนงานบูรณาการ โดยการกำหนดแผนงานและโครงการทั้ง 2 กรณี มีวิธีการในการกำหนดแผนงานและโครงการแบบเดียวกันคือ การพิจารณาว่าแผนงานหรือโครงการที่หน่วยงานต้องการจะดำเนินการและผลลัพธ์ที่จะได้จากการดำเนินการนั้น สมควรที่หน่วยงานจะจัดทำคำของบประมาณ เพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณจากแนวทางการดำเนินงานใดในแผนงานบูรณาการฯ มากกว่าจะกำหนดแผนงานหรือโครงการจากการพิจารณาเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในเอกสาร “คำอธิบายกรอบแนวทางการจัดทำงบประมาณแผนงานบูรณาการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม”

จากการสนทนากลุ่มยังพบอีกว่า หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมักจะเลือกแนวทางแรก (กำหนดแผนงานโครงการตามบทบาทภารกิจของตนเองเป็นหลัก จากนั้นจึงจะชักชวนให้หน่วยงานอื่นที่น่าจะเกี่ยวข้องเข้าร่วมดำเนินการ) ในการจัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณ ส่งผลให้การจัดทำแผนงานและโครงการตามแผนงานงบประมาณบูรณาการของแต่ละหน่วยงาน ไม่ได้เกิดจากการร่วมกันกำหนดแผนงานและโครงการตามงบประมาณแบบบูรณาการอย่างแท้จริง ซึ่งกรณีดังกล่าวได้รับการชี้แจงจากผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มว่า “ไม่ว่าจะของบประมาณสำหรับงานใด ก็มักจะเริ่มจากบทบาทภารกิจของตัวเองเป็นหลัก มุ่งเน้นที่เป้าหมายของหน่วยงานของตนเองก่อน และในความเป็นจริงโอกาสที่แต่ละหน่วยงานจะได้มาคุยกันมีน้อยมาก” หรือในอีกกรณีหนึ่ง ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มได้อธิบายว่า “ในบางครั้งเรารู้ว่าโครงการที่เราเสนอไปมันไม่บูรณาการ แต่เราก็ตีลังไปก่อน” หรือ “หน่วยงานจะคิดว่าจะทำโครงการอะไรตามบทบาทภารกิจของตัวเองก่อน และค่อยมาพิจารณาว่าเอาเอาหน่วยงานมาร่วมทำงานกับเราบ้าง” เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม จากการสนทนากลุ่มยังพบว่า ในบางกรณีหลาย ๆ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้มีความพยายามที่จะบูรณาการการวางแผนและการรองรับงบประมาณร่วมกัน เนื่องจากเห็นประโยชน์จากการ บูรณาการการทำงาน เช่น ความพยายามในการบูรณาการฐานข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคลหรือฐานข้อมูลเกี่ยวกับอาชญากรรมเข้าด้วยกัน เพื่อประโยชน์ในการทำคดีของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานอัยการ และสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ซึ่งผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มอธิบายว่า “ในการหาหลักฐานเพื่อทำคดีด้วยการใช้ข้อมูลทางนิติวิทยาศาสตร์จากฐานข้อมูลของหลาย ๆ หน่วยงาน สามารถช่วยให้การสืบหาตัวผู้กระทำความผิด การระบุตัวผู้กระทำความผิด รวมถึงการทำสำนวนคดี ตั้งแต่การสืบสวนของตำรวจ และการส่งต่อไปยังอัยการ และศาล สามารถมีประจักษ์พยานที่น่าเชื่อถือ” เป็นต้น แต่ลักษณะการบูรณาการดังกล่าวมีที่มาจากลักษณะงานโดยปกติที่หน่วยงานต้องดำเนินการร่วมกันหรือส่งต่อการดำเนินการระหว่างกันเป็นปกติอยู่แล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงดำเนินการแต่เพียงตกลงที่จะปรับการดำเนินงานให้สอดคล้อง แต่การกำหนดโครงการและการขอรับการจัดสรรงบประมาณ แต่ละหน่วยงานยังคงเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างคิดต่างคนต่างดำเนินการ มากกว่าจะเป็นการตกลงร่วมกันกันเพื่อที่จะบูรณาการโครงการ เป้าหมายของโครงการ และผลลัพธ์ของโครงการ ตามเจตนารมณ์ของแผนงานงบประมาณแบบบูรณาการ ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มได้แสดงความคิดเห็นในกรณีดังกล่าวว่า “หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการคุยกันว่าจะทำอะไร จะประสานการทำงานกันอย่างไร แต่ในการขอรับการจัดสรรงบประมาณ แต่ละหน่วยงานต่างคนต่างดำเนินการ ไม่ได้มีการวางแผนหรือกำหนดโครงการร่วมกันแต่อย่างใด”

ดังนั้น เมื่อแผนงานบูรณาการฯ ขาดการบูรณาการมาตั้งแต่การกำหนดโครงการ และเป้าหมายของโครงการ ผลลัพธ์ของการดำเนินการจึงเป็นผลลัพธ์ในระดับโครงการของแต่ละหน่วยงาน ที่อาจจะยังไม่สามารถสะท้อนให้เห็นความเชื่อมโยงหรือความสอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงาน รวมไปถึงการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายของแผนงานงบประมาณแบบบูรณาการได้อย่างชัดเจน

5) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณแผนงานบูรณาการฯ มีแนวโน้มจะบรรลุสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานตามเป้าหมายและตัวชี้วัดในระดับแผนงานและโครงการ แต่สัมฤทธิ์ผลดังกล่าวอาจจะไม่สามารถสะท้อนถึงความสำเร็จตามเป้าหมายของแผนบูรณาการฯ จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานที่ได้รับงบประมาณมีศักยภาพในการดำเนินการแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาการดำเนินการของแผนงานและโครงการตามที่แต่ละหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ซึ่งเป็นความสำเร็จในระดับแผนงานและโครงการของแต่ละหน่วยงาน แต่จากข้อเท็จจริงที่ว่า การจัดทำโครงการ การกำหนดเป้าหมายของโครงการ รวมถึงผลลัพธ์ของโครงการไม่ได้เกิดจากการบูรณาการกันตั้งแต่ต้น แต่ละหน่วยงานจัดทำแผนงานและโครงการตามบทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นหลัก เพราะฉะนั้น สัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการจึงเป็นการสะท้อนความสำเร็จของแต่ละโครงการ ในขณะที่ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของแผนงานงบประมาณแบบบูรณาการ อาจจะยังไม่สามารถสรุปได้ชัดเจนมากนัก ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มได้แสดงความคิดเห็นว่า “โดยทั่วไปต้องถือว่าหน่วยงานสามารถทำงานเสร็จตามที่กำหนดไว้ในแผนงานและโครงการ แต่ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นเพียงการทำงานเสร็จ แต่ไม่ได้แปลว่าทำงานสำเร็จ” เป็นต้น

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาในประเด็นเกี่ยวกับความสอดคล้องและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ตอบสนองต่อ นโยบายสำคัญของรัฐบาล การใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน และการคำนึงหลักประหยัด ประสิทธิภาพ และมุ่งผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. การดำเนินงานที่สอดคล้องและสนับสนุนซึ่งกันและกัน จากการศึกษากระบวนการจัดทำ แผนงานงบประมาณแบบบูรณาการฯ ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมพบว่า การที่หน่วยงานใน กระบวนการยุติธรรมประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด แนวทางการดำเนินงาน และตัวชี้วัดระดับ แนวทางการดำเนินงาน เป็นการแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีความพยายามในการ เชื่อมโยงและบูรณาการการดำเนินงานร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมี ความสอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานซึ่งกันและกัน เช่น หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีความ พยายามในการพัฒนาฐานข้อมูลทางนิติวิทยาศาสตร์ เพื่อใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลนิติวิทยาศาสตร์ร่วมกัน อย่างไรก็ดีตาม แม้ว่าจะมีความพยายามในการสร้างความเชื่อมโยงการดำเนินงานโครงการให้สามารถสนับสนุน การดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม แต่ยังปรากฏข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากแนวคิด หลักการ วิธีการดำเนินงาน รวมถึงข้อกฎหมายในการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน ที่จำเป็นจะต้องมีการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปรับแนวคิดวิธีการดำเนินงาน รวมถึงการปรับปรุงแก้ไขระเบียบกฎหมายร่วมกัน เพื่อให้เกิด ระบบแลกเปลี่ยนที่จะสามารถช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการมีความสอดคล้องและสนับสนุน การทำงานซึ่งกันและกันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การตอบสนองต่อนโยบายสำคัญของรัฐบาล จากการศึกษากระบวนการจัดทำแผนงาน งบประมาณแบบบูรณาการฯ และการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมพบว่า หน่วยงานใน กระบวนการยุติธรรมมีความพยายามตั้งแต่การวางแผน การกำหนดแผนงาน/โครงการ เป้าหมายและตัวชี้วัด ของแผนงาน/โครงการ รวมถึงการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญกับการยึดโยงกับนโยบาย สำคัญของรัฐบาล ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 แผนปฏิรูปประเทศที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนปฏิรูปประเทศด้านการเมือง ด้านกฎหมาย ด้านการบริหาร ราชการแผ่นดิน ด้านกระบวนการยุติธรรม และด้านสังคม รวมถึงแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ เป็นต้น โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการ “เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานยุติธรรมเพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับประชาชน” ซึ่งเป้าหมายดังกล่าวเป็นเป้าหมายในลักษณะเดียวกันกับที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ หรือนโยบายการพัฒนากระบวนการยุติธรรมของประเทศ

3. การใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด จากการศึกษาการดำเนินงานตามแผนงาน/ โครงการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมตามแผนงานงบประมาณแบบบูรณาการฯ พบว่า หน่วยงานใน กระบวนการยุติธรรมมีการใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดเฉพาะให้ระดับแผนงาน/โครงการเท่านั้น ซึ่งยังไม่สามารถสะท้อนถึงประโยชน์สูงสุดในระดับของแผนบูรณาการ โดยมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ประการแรก แม้ว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจะร่วมกันกำหนดแนวทางการดำเนินงานของ

แผนบูรณาการ ซึ่งมีความครอบคลุมในประเด็นการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม แต่การกำหนดแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวยังขาดการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานในเชิงยุทธศาสตร์ รวมถึงขาดความชัดเจนในการกำหนดเนื้องานสำคัญ (Flagship Program) และขาดการกำหนดแผนที่การดำเนินการ (Roadmap) ส่งผลให้การกำหนดแผนงาน/โครงการของแต่ละหน่วยงานมีแนวโน้มไปตามบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานมากกว่าการกำหนดแผนงาน/โครงการในเชิงยุทธศาสตร์ ที่มุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายหรือประโยชน์สูงสุดในระดับของแผนบูรณาการ *ประการที่สอง* ผลจากการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนบูรณาการที่สูงเกินกว่าแผนงานระดับแผนงานบูรณาการ ส่งผลให้ความสำเร็จของแผนงาน/โครงการตามแผนบูรณาการ ยังไม่สามารถสะท้อนไปถึงความสำเร็จตามเป้าหมายของแผนงานบูรณาการได้ และ *ประการที่สาม* การกำหนดแผนงาน/โครงการของแต่ละหน่วยงานยังคงเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานตนเอง ยังขาดการบูรณาการที่ในลักษณะของการประสานเป็นเนื้อเดียวกันตั้งแต่ระดับโครงการ เป้าหมายของโครงการ และผลลัพธ์ของโครงการ เพื่อมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายของแผนบูรณาการ ส่งผลให้ขาดความชัดเจนในแง่ของประโยชน์สูงสุดของการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายของแผนบูรณาการ ประโยชน์สูงสุดของการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจึงสะท้อนแต่เพียงในระดับแผนงาน/โครงการเท่านั้น

4. การลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน จากการศึกษาการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมตามแผนงานงบประมาณแบบบูรณาการฯ พบว่า หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้มีการดำเนินการร่วมกันในการกำหนดเป้าหมายแผนงานบูรณาการ ตัวชี้วัดแผนงานบูรณาการ รวมถึงแนวทางการดำเนินงานและตัวชี้วัดระดับแนวทางการดำเนินงานของแผนงานบูรณาการ โดยมีสำนักงานกิจการยุติธรรมเป็นหน่วยงานเจ้าภาพ ด้วยระบบและกลไกการบริหารจัดการงบประมาณแผนงานบูรณาการดังกล่าว ส่งผลให้เกิดการตรวจสอบคัดกรองคำขอรับการจัดสรรงบประมาณตามแผนงาน/โครงการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งระบบและกลไกดังกล่าวมีส่วนช่วยในการลดความซ้อนของแผนงาน/โครงการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม อย่างไรก็ตาม แม้ว่าความซ้ำซ้อนของแผนงาน/โครงการจะลดลง แต่ก็ยังไม่สามารถสะท้อนภาพของการบูรณาการแผนงาน/โครงการระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้อย่างชัดเจนมากนัก โดยแผนงาน/โครงการยังคงมีลักษณะของแผนงานโครงการตามบทบาทหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานมากกว่าจะเป็นแผนงาน/โครงการที่เป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างแท้จริง

5. การคำนึงถึงหลักประหยัด ประสิทธิภาพ และมุ่งผลลัพธ์ของการดำเนินการ จากการศึกษาการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมตามแผนงานงบประมาณแบบบูรณาการฯ พบว่า แผนงานงบประมาณแบบบูรณาการฯ ถูกกำหนดขึ้นจากการประชุมร่วมกันของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด แนวทางการดำเนินงาน รวมถึงตัวชี้วัดระดับแนวทางการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่าแผนงานงบประมาณแบบบูรณาการฯ ยังมีช่องว่างบางประการที่ส่งผลให้การขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนบูรณาการยังไม่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ได้อย่างชัดเจนมากนัก โดยมีสาเหตุสำคัญเริ่มจาก ประการ

แรก การขาดการกำหนดทิศทางและแนวทางเชิงยุทธศาสตร์ ขาดการกำหนดเนื้องานสำคัญ (Flagship Program) และแผนที่การดำเนินงาน (Roadmap) ประการที่สอง การขาดการบูรณาการการวางแผนระหว่างหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในการบูรณาการตั้งแต่การวางแผนระดับโครงการ เป้าหมายของโครงการ และผลลัพธ์ของโครงการ ประกอบกับการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนบูรณาการที่สูงเกินกว่าแผนงานระดับแผนบูรณาการ ดังนั้น ด้วยเหตุและปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานมีแนวโน้มเป็นผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานในระดับแผนงาน/โครงการ มากกว่าจะเป็นผลสัมฤทธิ์ของแผนงานบูรณาการ

4.4 ผลการศึกษาการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

การศึกษาดูงานการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม เป็นการศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิจากรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งสำนักงานกิจการยุติธรรมเป็นผู้รวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณตามแผนงานบูรณาการฯ ตามแบบรายงาน IB-2 ทั้งนี้ จากการศึกษาพบว่า มีหน่วยงานที่รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำนวน 2 หน่วยงาน คือ สำนักงานศาลปกครอง และสำนักงานอัยการสูงสุด (ข้อมูล ณ สิ้นไตรมาสที่ 3 ของปีงบประมาณ พ.ศ.2561) โดยมีรายละเอียดของการดำเนินงานดังนี้

1) สำนักงานศาลปกครอง มีการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม รวมจำนวนทั้งสิ้น 132 เรื่อง เป็นการร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์และการมายื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง โดยเป็นข้อร้องเรียนเกือบทั้งหมดเกี่ยวข้องกับคดีปกครอง ซึ่งโดยมีรายละเอียดการดำเนินงานสรุปได้ตามที่แสดงในตารางที่ 4.11 ดังนี้

ตารางที่ 4.11 การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานศาลปกครอง ปีงบประมาณ 2561

การร้องเรียน		ผลการดำเนินงาน
ช่องทางการร้องเรียน		
1. โทรศัพท์	-	
1. ไปรษณีย์	✓	
2. โทรสาร	-	
3. พบด้วยตนเอง	-	
4. E-Mail	-	
5. Facebook	-	
6. Website	-	
7. กล้องรับเรื่องร้องเรียน	-	
8. อื่น ๆ	มายื่นหนังสือด้วยตนเอง	
ประเภทของข้อร้องเรียน (จำนวนเรื่อง)		
1. การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
2. ขั้นตอนในการให้บริการ	-	-
3. ระยะเวลาการให้บริการ	-	-
4. แจงเบาะแส	-	-
5. กฎหมาย/ระเบียบ	-	-
6. กระบวนการยุติธรรม	-	-
7. เรื่องอื่น ๆ	1) คดีปกครอง จำนวน 128 เรื่อง	สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานศาลปกครอง ได้รับเรื่องร้องทุกข์ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเป็นผู้รับเรื่องโดยตรง และนำเข้าสู่ระบบฯ โดยมีผลการดำเนินการ ดังนี้ (1) มีเรื่องอยู่ในระหว่างดำเนินการจำนวน 63 เรื่อง (2) มีเรื่องที่ดำเนินการจนยุติแล้วจำนวน 27 เรื่อง (3) ยุติเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องทราบจำนวน 9 เรื่อง (4) ส่งต่อให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อจำนวน 33 เรื่อง

ตารางที่ 4.11 การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานศาลปกครอง ปีงบประมาณ 2561 (ต่อ)

ประเภทของข้อร้องเรียน (จำนวนเรื่อง)		
	2) เรื่องอื่น ๆ จำนวน 4 เรื่อง ได้แก่ • การนำข้อมูลออกจากการค้นหาสาธารณะ • ขอให้ระงับการโอน • การประเมินผล การถ่ายเอกสารของศาล • ดำรวจจริงแก่ประชาชน	สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานศาลปกครอง ส่งต่อให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการ และอยู่ในระหว่างดำเนินการ

2) สำนักงานอัยการสูงสุด มีการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม รวมจำนวนทั้งสิ้น 197 เรื่อง เป็นการร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์และการมาพบเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง โดยเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการ ซึ่งโดยมีรายละเอียดการดำเนินงานสรุปได้ตามที่แสดงในตารางที่ 4.12 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานอัยการสูงสุด ปีงบประมาณ 2561

การร้องเรียน		ผลการดำเนินงาน
ช่องทางการร้องเรียน		
1. โทรศัพท์	-	
9. ไปรษณีย์	✓	
10. โทรสาร	-	
11. พบด้วยตนเอง	✓	
12. E-Mail	-	
13. Facebook	-	
14. Website	-	
15. กล่องรับเรื่องร้องเรียน	-	
16. อื่น ๆ	-	
ประเภทของข้อร้องเรียน (จำนวนเรื่อง)		
1. การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการ จำนวน 197 เรื่อง	สำนักงานอัยการสูงสุดได้มีการดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดเสร็จสิ้นแล้วจำนวน 99 เรื่อง และยังคงเหลือข้อร้องเรียนที่ยังดำเนินไม่เสร็จ จำนวน 98 เรื่อง
8. ขั้นตอนในการให้บริการ	-	-
9. ระยะเวลาการให้บริการ	-	-
10. แจ้งเบาะแส	-	-
11. กฎหมาย/ระเบียบ	-	-
12. กระบวนการยุติธรรม	-	-
13. เรื่องอื่น ๆ	-	-

ทั้งนี้ จากการศึกษาข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (เท่าที่มีการรายงานตามแบบรายงาน IB-2) พบว่า

1) ตัวแบบรายงาน IB-2 เป็นแบบรายงานข้อมูลในเชิงปริมาณ ที่ให้ข้อมูลเฉพาะช่องทางการร้องเรียน จำนวนและประเภทของข้อร้องเรียน รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการจัดการภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น แต่แบบรายงาน IB-2 ไม่ได้ให้ข้อมูลในเชิงคุณภาพของการจัดการข้อร้องเรียน และไม่มีการให้รายละเอียดของการดำเนินการในแต่ละเรื่องว่ามีการดำเนินการอย่างไร รวมไปถึงผลของการดำเนินการ ส่งผลให้สำนักงานกิจการยุติธรรม ในฐานะที่เป็นหน่วยงานกลางที่เป็นเจ้าภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ทำหน้าที่ได้เฉพาะรวบรวมแบบรายงาน IB-2 เท่านั้น

2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ มายังสำนักงานกิจการยุติธรรมน้อยมาก คือ มีหน่วยงานที่ส่งรายงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ ตามแบบ IB-2 มายังสำนักงานกิจการยุติธรรมเพียง 2 หน่วยงานคือ สำนักงานศาลปกครอง และสำนักงานอัยการสูงสุด ในขณะที่อีก 13 หน่วยงานที่เหลือไม่ได้ส่งแบบรายงาน IB-2 มายังสำนักงานกิจการยุติธรรม

4.5 การบรรลุผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามแผนงานบูรณาการ

การศึกษาการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามแผนงานบูรณาการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยทำการศึกษาจากข้อมูลสถิติจากรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมตามแผนงานบูรณาการฯ สามารถสรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับเป้าหมายและตัวชี้วัดระดับแนวทางการดำเนินงานได้ดังนี้

1. การบรรลุผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับเป้าหมายของแผนงานบูรณาการฯ มีรายละเอียดดังนี้

1) ตัวชี้วัดที่ 1 “ร้อยละ 85 ของข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้รับการจัดการภายในระยะเวลาที่กำหนด” จากการศึกษาพบว่า มี 2 หน่วยงานที่มีการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ได้แก่ สำนักงานศาลปกครอง และสำนักงานอัยการสูงสุด ทั้งนี้ ในภาพรวมของการจัดการข้อร้องเรียนของทั้ง 2 หน่วยงาน มีผลการดำเนินงานคิดเป็นร้อยละ 51.06 ของข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้รับการจัดการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยสำนักงานศาลปกครอง มีจำนวนข้อร้องเรียน 132 ข้อร้องเรียน และดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 69 ข้อร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 52.27 ในขณะที่สำนักงานอัยการสูงสุด มีจำนวนข้อร้องเรียน 197 ข้อร้องเรียน และดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 99 ข้อร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 50.25 ซึ่งไม่บรรลุตามตัวชี้วัดที่กำหนด

2) ตัวชี้วัดที่ 2 “ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมร้อยละ 85” ทั้งนี้จากการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ร้อยละ 76.64 และประชาชนไม่มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ร้อยละ 23.36 ซึ่งไม่บรรลุตามตัวชี้วัดที่กำหนด

2. การบรรลุผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับแนวทางการดำเนินงานของแผนงานบูรณาการฯ มีรายละเอียดดังนี้

1) แนวทางการดำเนินงานที่ 1 “พัฒนาช่องทางการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม” โดยมี “ช่องทางการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมจำนวน 6 ช่องทาง” เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน จากการศึกษาพบว่า

หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนาช่องทางการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม จำนวน 6 ช่องทาง แต่ยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการ ประกอบด้วย

- มีการพัฒนาระบบการพิจารณาคดีปกครองและบริการประชาชนผ่านช่องทางศาลปกครองอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานศาลปกครอง
- มีการจัดทำโปรแกรมเพื่อให้บริการประชาชนในการติดตามการดำเนินคดีต่างๆผ่านรูปแบบ Electronic data ให้รองรับการแสดงผลได้บนโทรศัพท์ Smart phone และ Tablet ของสำนักงานศาลปกครอง
- มีการพัฒนาระบบบริการ มาตรการ กลไก และสร้างความความรู้ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพื่อช่วยเหลือเยียวยาประชาชนตามกฎหมาย ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
- มีการพัฒนาระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีเชิงรุก ของกรมบังคับคดี
- มีการพัฒนาการให้บริการงานบังคับคดี ของกรมบังคับคดี
- มีการพัฒนามาตรฐานระบบงานยุติธรรมด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน แผนแม่บทการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ข้อมูลตัวชี้วัดเพื่อประเมินประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม ของสำนักงานกิจการยุติธรรม

2) แนวทางการดำเนินงานที่ 2 “พัฒนานวัตกรรมด้านการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด และช่วยเหลือผู้พ้นโทษ” โดยมี “นวัตกรรมด้านการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดและช่วยเหลือผู้พ้นโทษ มีจำนวน 4 นวัตกรรม” เป็นตัวชี้วัด จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีนวัตกรรมด้านการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดและช่วยเหลือผู้พ้นโทษ มีจำนวน 4 นวัตกรรม แต่ยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการ ประกอบด้วย

- มีการพัฒนาเรือนจำเพื่อพัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขังเฉพาะทาง ของกรมราชทัณฑ์
- มีการเตรียมความพร้อมก่อนปล่อย (เรือนจำโครงสร้างเบา) ของกรมราชทัณฑ์
- มีการพัฒนาระบบการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดในชุมชน โดยการนำเครื่องมือติดตามตัวอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับผู้กระทำผิด ของกรมคุมประพฤติ
- มีการพัฒนาระบบงานคุมประพฤติเพื่อการให้บริการแบบดิจิทัล ของกรมคุมประพฤติ

3) แนวทางการดำเนินงานที่ 3 “ส่งเสริมกรอบแนวทางการป้องกันอาชญากรรม 6 ด้าน” โดยมี “การดำเนินงานสอดคล้องตามกรอบแนวทางการป้องกันอาชญากรรม 6 ด้าน” เป็นตัวชี้วัด จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการดำเนินงานสอดคล้องตามกรอบแนวทางการป้องกันอาชญากรรมเพียง 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านการป้องกันอาชญากรรมโดยสภาพแวดล้อม ไม่มีการดำเนินการ
- ด้านการป้องกันอาชญากรรมโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการดำเนินโครงการขับเคลื่อนการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ด้วยการลงพื้นที่เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในการดำเนินงานตามกรอบแนวทางการป้องกันอาชญากรรมระดับจังหวัดให้มีความเหมาะสมกับบริบทของสังคมและพื้นที่ ของสำนักงานกิจการยุติธรรม

- ด้านการป้องกันอาชญากรรมด้วยการป้องกันการกระทำผิดซ้ำ มีการดำเนินโครงการคืนคนดีสู่สังคม โครงการพัฒนาระบบการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิดในชุมชน และโครงการพัฒนาศักยภาพการตรวจพิสูจน์ด้านนิติวิทยาศาสตร์เชิงบูรณาการเพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำ

- ด้านการป้องกันอาชญากรรมโดยการเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงที่มีโอกาสจะกระทำความผิด มีการดำเนินโครงการพัฒนาศักยภาพการตรวจพิสูจน์ด้านนิติวิทยาศาสตร์เชิงบูรณาการเพื่ออำนวยความสะดวกและลดความเหลื่อมล้ำ และโครงการขับเคลื่อนการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม กิจกรรม การปลูกฝังจิตสำนึกให้กับเด็กและเยาวชนในสถานศึกษาในเรื่องกฎหมายและระบบการยุติธรรม ของสำนักงานกิจการยุติธรรม

- ด้านการป้องกันอาชญากรรมโดยการลดโอกาสการตกเป็นเหยื่อ มีการดำเนินโครงการขับเคลื่อนการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม ด้วยการผลิตสื่อเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม อาทิเช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ ป้ายเตือนภัย รวมทั้งได้เผยแพร่โดยการจัดส่งให้แก่สำนักงานยุติธรรมจังหวัดและศูนย์ยุติธรรมชุมชนทั่วประเทศ ของสำนักงานกิจการยุติธรรม

- ด้านการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรและระบบการปฏิบัติงานในการป้องกันอาชญากรรม มีการดำเนินโครงการขับเคลื่อนการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม ด้วยการจัดการสัมมนาฯ เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานตามกรอบแนวทางการป้องกันอาชญากรรมให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดทำคู่มือเพื่อขับเคลื่อนงานป้องกันอาชญากรรม ของสำนักงานกิจการยุติธรรม โครงการพัฒนาระบบการบริการในกระบวนการยุติธรรม ด้วยการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลอาชญากรรมและตรวจเปรียบเทียบลูกกระสุนปืน ปลอกกระสุนปืนด้วยระบบอัตโนมัติ (ศอป.) ณ ศูนย์พิสูจน์หลักฐาน 6 พิษณุโลก และการเพิ่มประสิทธิภาพระบบฐานข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลด้านนิติวิทยาศาสตร์ให้เป็นระบบมาตรฐานสากล ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมถึงมีการดำเนินโครงการสนับสนุนการดำเนินการตามกฎหมายในหน้าที่ของฝ่ายปกครองเพื่อการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนาระบบการยุติธรรม

4) แนวทางการดำเนินงานที่ 4 “พัฒนา ปรับปรุงและบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน” โดยมี “กฎหมายและมาตรฐานด้านกระบวนการยุติธรรมได้รับการพัฒนาและปรับปรุงจำนวน 3 เรื่อง” และ “ร้อยละ 85 ของเจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมในการบังคับใช้กฎหมาย มีความรู้ความเข้าใจผ่านเกณฑ์ที่กำหนด” เป็นตัวชี้วัด จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีกฎหมายและมาตรฐานด้านกระบวนการยุติธรรมได้รับการพัฒนาและปรับปรุง จำนวน 3 เรื่อง ซึ่งยังอยู่ในระหว่างดำเนินการ ประกอบด้วย พระราชบัญญัติกองทุนยุติธรรม พ.ศ.2558 พระราชบัญญัติหลักประกันทางธุรกิจ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ.2483 นอกจากนี้ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้จัดให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมการบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจผ่านเกณฑ์ที่กำหนด รวมทั้งสิ้น 3,294 คน และมีผู้ผ่านการอบรมทั้งสิ้น 3,178 คน คิดเป็นร้อยละ 96.47

5) แนวทางการดำเนินงานที่ 5 “ส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือก” โดยมี “กลุ่มเป้าหมายมีความรู้และความเข้าใจด้านกระบวนการยุติธรรมทางเลือกเพิ่มขึ้น (Pre & Post Test) ร้อยละ 80” เป็นตัวชี้วัด จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านกระบวนการยุติธรรมทางเลือกให้กับกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งสิ้น 6,330 คน และมีผู้สอบผ่านจำนวน 5,957 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 94.10

4.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อผลการศึกษา

เพื่อให้ผลจากการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการงบประมาณภายใต้งบประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ตามที่กล่าวมาข้างต้นได้รับการตรวจสอบและวิพากษ์จากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารกระบวนการยุติธรรมและงบประมาณ คณะที่ปรึกษาได้จัดให้มีการวิพากษ์ผลการศึกษา เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อผลการศึกษาดังกล่าว เพื่อนำเสนอผลการศึกษา “โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561” เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2561 ณ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ต่อผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการยุติธรรม และผู้แทนสำนักงานงบประมาณ รวม 3 ท่าน ได้แก่ 1) รศ.พ.ต.อ.ดร.ประพนธ์ สหพัฒน์ 2) ผศ.ดร.ณัฐฐา วินิจนัยภาค และ 3) นางสาวชลลดา แจงทองค์

ทั้งนี้ ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. ในการจัดเก็บข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในครั้งต่อไป ควรเก็บข้อมูลกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจริงของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมโดยตรง และจะเป็นการสะท้อนให้เห็นระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ามาสัมผัสกับการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมโดยตรง และให้กำหนดการเก็บข้อมูลกับประชาชนที่เข้ามารับบริการจำแนกตามหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต่าง ๆ

2. ผู้เชี่ยวชาญมีข้อสังเกตเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจากแบบรายงาน IB-2 ซึ่งมีข้อจำกัดเนื่องจากเป็นการรายงานข้อมูลเชิงปริมาณเท่านั้น และข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนฯ น่าจะมีการศึกษาจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ นอกเหนือจากแบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน IB-2 เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนที่มีความครบถ้วนและชัดเจนมากขึ้น รวมถึงข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนตามแบบ IB-2 สามารถสะท้อนให้เห็นสัมฤทธิ์ผลของการจัดการข้อร้องเรียนที่สอดคล้องกับเป้าหมายและตัวชี้วัดของงบประมาณแผนงานบูรณาการอย่างไร

3. ผู้แทนจากสำนักงานงบประมาณได้ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหารายงานในส่วนที่เกี่ยวกับการขอโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งในเบื้องต้นเนื้อหาของรายงานใน

ส่วนดังกล่าวมีความชัดเจนถูกต้อง ควรมีการเพิ่มเติมข้อเสนอแนะที่เป็นผลจากการศึกษาความเชื่อมั่นของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

เนื้อหาในบทนี้เป็นการสรุปผลการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการงบประมาณภายใต้งบประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ในช่วงไตรมาสที่ 3 ของปีงบประมาณ พ.ศ.2561 รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการจัดทำงบประมาณแผนงานบูรณาการ ทั้งนี้ จากการศึกษาวิเคราะห์การดำเนินงานตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1 ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณ

การศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการงบประมาณแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 มีการศึกษาใน 2 ประเด็น คือ การเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานที่กำหนด และการปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ทั้งนี้สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1) ด้านประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายงบประมาณ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้รับการจัดสรรงบประมาณตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม จำนวนทั้งสิ้น 833.9839 ล้านบาท เมื่อสิ้นไตรมาสที่ 3 ของปีงบประมาณ พ.ศ.2561 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีการเบิกจ่ายงบประมาณรวมกันทั้งสิ้น 269.8653 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 32.36 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรทั้งหมด

นอกจากนี้ เมื่อศึกษาการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนงานบูรณาการฯ เมื่อสิ้นไตรมาสที่ 3 ของปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยเปรียบเทียบกับแผนการเบิกจ่ายงบประมาณในไตรมาสที่ 3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการเบิกจ่ายงบประมาณไปเพียงร้อยละ 51.58 ของแผนการเบิกจ่ายงบประมาณไตรมาสที่ 3 โดยมีการวางแผนการเบิกจ่ายในไตรมาสที่ 3 ไว้ 523.2414 ล้านบาท แต่มีการเบิกจ่ายไปเพียง 269.8653 ล้านบาทเท่านั้น

และเมื่อพิจารณาการเบิกจ่ายจำแนกตามตัวชี้วัด 2 ตัวชี้วัด และแนวทางการดำเนินงาน 5 แนวทางตามที่กำหนดไว้ในกรอบแนวทางการจัดทำงบประมาณแผนงานบูรณาการการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการเบิกจ่ายงบประมาณเมื่อสิ้นไตรมาสที่ 3 ดังนี้

- การเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามตัวชี้วัด ที่ 1 “ร้อยละ 85 ของข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้รับการจัดการภายในระยะเวลาที่กำหนด” มีการเบิกจ่ายงบประมาณดังนี้

- แนวทางการดำเนินงานที่ 1 “พัฒนาช่องทางการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม” มีการเบิกจ่ายงบประมาณรวมทั้งสิ้น 31.3245 ล้านบาท จากงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร จำนวน 56.4875 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 55.45 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร
- แนวทางการดำเนินงานที่ 2 “พัฒนานวัตกรรมด้านการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดและช่วยเหลือผู้พ้นโทษ” มีการเบิกจ่ายงบประมาณรวมทั้งสิ้น 28.7193 ล้านบาท จากงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร จำนวน 177.3342 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 16.19 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร

- การเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ 2 “ประชาชนเชื่อมั่นในการบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ร้อยละ 85” มีการเบิกจ่ายงบประมาณดังนี้

- แนวทางการดำเนินงานที่ 3 “ส่งเสริมกรอบแนวทางการป้องกันอาชญากรรม 6 ด้านฯ” มีการเบิกจ่ายงบประมาณรวมทั้งสิ้น 82.4342 ล้านบาท จากงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร จำนวน 390.5278 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 21.11 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร
- แนวทางการดำเนินงานที่ 4 “พัฒนา ปรับปรุงและบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน” มีการเบิกจ่ายงบประมาณรวมทั้งสิ้น 60.9666 ล้านบาท จากงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร จำนวน 87.4032 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 69.75 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร
- แนวทางการดำเนินงานที่ 5 “ส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางเลือก” มีการเบิกจ่ายงบประมาณรวมทั้งสิ้น 66.4206 ล้านบาท จากงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร จำนวน 122.2312 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 54.34 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร

นอกจากนี้ หน่วยงานที่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณได้ตามแผนที่กำหนดไว้มากที่สุด 3 หน่วยงานแรกได้แก่ สำนักงานศาลปกครอง ซึ่งได้มีการเบิกจ่ายงบประมาณคิดเป็นร้อยละ 100 ของงบประมาณที่สำนักงานศาลปกครองได้รับการจัดสรร รองลงมาคือกรมสอบสวนคดีพิเศษ และสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีการเบิกจ่ายงบประมาณไปแล้วคิดเป็นร้อยละ 99.60 และ 95.23 ตามลำดับ ในขณะที่หน่วยงานที่มีการเบิกจ่ายงบประมาณน้อยที่สุดได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งยังไม่มีมีการเบิกจ่ายงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร รองลงมาคือ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และกรมการปกครองที่มีการเบิกจ่ายงบประมาณไปเพียงร้อยละ 7.38 และ 7.56 ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อสิ้นไตรมาสที่ 3 ของปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยังมี

งบประมาณที่ยังไม่ได้เบิกจ่ายอีกจำนวน 564.1186 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 67.64 ของงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรทั้งหมดในปีงบประมาณ พ.ศ.2561

2) การปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 มีหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 3 หน่วยงานที่มีการปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงาน ได้แก่ กรมบังคับคดี สำนักงานกิจการยุติธรรม และกรมคุมประพฤติ ซึ่งสามารถสรุปลักษณะของการปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้ดังนี้

(1) การขอใช้งบประมาณเหลือจ่าย ด้วยการโอนงบประมาณที่เหลือจากการจัดซื้อจัดจ้างไปแล้ว ไปดำเนินการภายใต้แผนงานบูรณาการเดียวกัน และเป็นการเพิ่มเติมเป้าหมายโครงการให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ ซึ่งเป็นการโอนงบประมาณรายจ่ายตาม ข้อ 15 (2) และข้อ 16 ของระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณรายจ่ายสำหรับแผนงานบูรณาการ พ.ศ.2559 ซึ่งเป็นการขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายของ

- กรมบังคับคดี เป็นการขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายจำนวน 2,806,100 บาท จากการดำเนินโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการบังคับคดี เพื่อไปดำเนินการใน 2 โครงการย่อย คือ 1) โครงการศึกษาแนวทางและรูปแบบการบริหารจัดการหน่วยบริการรูปแบบพิเศษ (Service Delivery Unit : SDU) ของสถาบันวิชาชีพบังคับคดีแพ่งและล้มละลาย วงเงิน 1,606,100 บาท และ 2) โครงการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลตามแนวทาง HR Scorecard วงเงิน 1,200,000 บาท
- สำนักงานกิจการยุติธรรม เป็นการขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายจำนวน 1,000,000 บาท จากการเนินโครงการขับเคลื่อนการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม เพื่อไปดำเนินการโครงการศึกษาวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ด้านการกระทำผิดซ้ำ และติดตามผู้พ้นโทษจากระบบพัฒนาพฤตินิสัยของประเทศไทย เพื่อใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ในการป้องกันอาชญากรรมอย่างมีประสิทธิภาพ วงเงิน 999,900 บาท
- กรมคุมประพฤติ เป็นการขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายจำนวน 1,650,800 บาท จากการดำเนินโครงการคืนคนดีสู่สังคม (งบประมาณเหลือจ่าย 1,318,300 บาท) และโครงการพัฒนาระบบงานคุมประพฤติเพื่อให้บริการแบบดิจิทัล (งบประมาณเหลือจ่าย 332,500 บาท) เพื่อนำไปจัดหาครุภัณฑ์เพื่อรองรับการดำเนินงานโครงการคืนคนดีสู่สังคม จำนวน 494,300 บาท และเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับจัดหาครุภัณฑ์เพื่อรองรับการทำงานของสำนักงานคุมประพฤติแบบดิจิทัล (โครงการนำร่อง) จำนวน 479,880 บาท รวมวงเงินทั้งสิ้น 974,180 บาท

(2) การขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณและข้อผูกพันงบประมาณ และการใช้งบประมาณเหลือจ่าย
ในกรณีของกรมคุมประพฤติ ตามโครงการพัฒนาระบบการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดในชุมชน วงเงินงบประมาณ
106,505,200 บาท อันเป็นผลมาจากในปีงบประมาณ พ.ศ.2560 กรมคุมประพฤติไม่สามารถดำเนินการ
โครงการดังกล่าวได้ ทำให้ต้องมีการโอนงบประมาณกลับตามพระราชบัญญัติโอนงบประมาณรายจ่าย พ.ศ.
2560 โดยการขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณและข้อผูกพันงบประมาณ เป็นการขอเปลี่ยนแปลงสัดส่วนของงบ
ลงทุนและงบดำเนินการใหม่ (รายละเอียดตามที่แสดงในบทที่ 4) ทั้งนี้ กรมคุมประพฤติได้ขอใช้งบประมาณ
เหลือจ่ายจำนวน 38,815,000 บาท ที่เหลือจากการใช้จ่ายในส่วนของงบดำเนินการจำนวน 66,932,200 บาท
เพื่อไปดำเนินการในโครงการส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการนำอุปกรณ์เครื่องมือติดตามตัว
อิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับผู้กระทำผิดในระบบงานคุมประพฤติ ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำนวน 15,919,450
บาท และโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครคุมประพฤติเพื่อเป็นกลไกการให้บริการงานคุมประพฤติในพื้นที่
จำนวน 22,433,400 บาท

ทั้งนี้ จากการศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการงบประมาณตามแผนบูรณาการด้านการปฏิรูป
กฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยสรุปในภาพรวมของการ
เบิกจ่ายงบประมาณ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมส่วนใหญ่ไม่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณได้ตาม
แผนการเบิกจ่ายงบประมาณตามที่กำหนดไว้ แม้ว่าจะมีการกำหนดแผนการเบิกจ่ายเป็นรายไตรมาส มี
เพียงสำนักงานศาลปกครองเพียงหน่วยงานเดียวเท่านั้นที่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณได้ตามแผนที่กำหนดไว้

สำหรับในกรณีของการปรับเปลี่ยนกิจกรรมระหว่างการทำงาน มีเพียง 3 หน่วยงานเท่านั้นที่มีการ
ขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณ แต่มีประเด็นที่เป็นข้อสังเกตคือ การขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณที่เกิดขึ้น เป็นการ
ขอใช้งบประมาณเหลือจ่าย ซึ่งมีงบประมาณเหลือจ่ายจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของกรมคุม
ประพฤติ ซึ่งมีงบประมาณเหลือจ่ายจากการดำเนินโครงการมากถึง 38,815,000 บาท รวมถึงยังมีงบประมาณ
ที่เหลือจากการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณอีกจำนวน 22,021,800 บาท ซึ่งกรณีดังกล่าว แต่ละหน่วยงาน
จำต้องให้ความสำคัญกับการประมาณการรายจ่ายของแต่ละโครงการ รวมถึงหน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับ
การดำเนินการตามแผนงานที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้มีเงินเหลือจ่ายจำนวนมากเช่นที่เกิดขึ้น

5.2 ด้านประสิทธิผลการดำเนินงาน

การศึกษาประสิทธิผลของการบริหารจัดการงบประมาณแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ประกอบด้วยการศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมาย ตัวชี้วัด และแนวทางการดำเนินงาน และโครงการของแผนงานบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม รวมไปถึงผลของการดำเนินงานทั้งในประเด็นเกี่ยวกับความสอดคล้องและสนับสนุนซึ่งกันและกัน การตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล การใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน และการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1) ในประเด็นความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมาย ตัวชี้วัด และแนวทางการดำเนินงานของแผนงานบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม พบว่า การกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และแนวทางการดำเนินงานของงบประมาณแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกัน และเป็นความสอดคล้องเชื่อมโยงกันมาตั้งแต่แผนงานเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ.2560 โดยความสอดคล้องเชื่อมโยงกันดังกล่าว เป็นผลมาจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้มีการประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และกรอบแนวทางการดำเนินงานก่อนการขอรับจัดสรรงบประมาณ โดยมีข้อสังเกตสำคัญคือ การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนงานบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 มีการยกระดับเป้าหมายและตัวชี้วัดที่สูงขึ้น เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการสร้างความต่อเนื่องของการดำเนินงานจากปีงบประมาณปัจจุบันไปยังปีงบประมาณถัดไป และแสดงให้เห็นถึงความพยายามยกระดับการดำเนินงานให้สูงขึ้นด้วยการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สูงขึ้น

2) ในประเด็นของการบรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนงานบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม จากการศึกษาพบว่ามีข้อสังเกตสำคัญบางประการที่จะมีผลต่อการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายของงบประมาณแผนงานบูรณาการฯ ประกอบด้วย

- แม้ว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจะประชุมร่วมกันเพื่อร่วมกันกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และแนวทางการดำเนินงานของแผนงานบูรณาการฯ แต่การกำหนดแนวทางการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เป็นการกำหนดแนวทางการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นงานประจำตามบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน (Function) แต่ยังขาดการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานในเชิงยุทธศาสตร์ ส่งผลให้ขาดความชัดเจนในการกำหนดเนื้องานสำคัญ (Flagship Program) และขาดการกำหนดแผนที่การดำเนินการ (Roadmap) ว่าจะต้องมีแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมอะไรที่จะต้องดำเนินการ และแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมเหล่านั้นจะต้องดำเนินการในช่วงเวลาใด เรื่องใดที่จะต้องเริ่มดำเนินการก่อน เรื่องใดที่จะต้องดำเนินการภายหลัง หรือจะต้องเชื่อมโยงหรือส่งต่อการดำเนินงานในระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันอย่างไร รวมถึงการกำหนดว่าหน่วยงานใดจะรับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องใด

- แม้ว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจะประชุมร่วมกันเพื่อร่วมกันกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และแนวทางการดำเนินงานของแผนงานบูรณาการฯ แต่**ยังขาดการกำหนดนิยามที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมาย ตัวชี้วัด และแนวทางการดำเนินงานเหล่านั้น** ดังนั้น แต่ละหน่วยงานจึงยังมีลักษณะการจัดทำงบประมาณ ตามมุมมองหรือตามความเข้าใจของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งการจัดทำงบประมาณในลักษณะดังกล่าว จะเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนและพัฒนากระบวนการยุติธรรมให้เป็นไปในทิศทางที่ชัดเจนและมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายที่แท้จริง

- แม้ว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจะประชุมร่วมกันเพื่อร่วมกันกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และแนวทางการดำเนินงานของแผนงานบูรณาการฯ แต่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมยังคงวางแผนและกำหนดโครงการตามบทบาทภารกิจของหน่วยงานตัวเองเป็นหลัก โดยในภาพรวมหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม**ยังขาดการบูรณาการตั้งแต่การวางแผนในระดับโครงการ เป้าหมายของโครงการ และผลลัพธ์ของโครงการ** ส่งผลให้การบรรลุความสำเร็จของการดำเนินงานมีแนวโน้มจะเป็นความสำเร็จของโครงการ แต่ความสำเร็จของโครงการอาจจะไม่สามารถสะท้อนความสำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัดของงบประมาณแผนงานบูรณาการฯ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมขาดการบูรณาการตั้งแต่การวางแผนในระดับโครงการ เป้าหมายของโครงการ และผลลัพธ์ของโครงการ แต่การที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมประชุมร่วมกันฯ ช่วยให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมรู้ว่าหน่วยงานของตัวเองจะกำหนดโครงการอะไรที่จะไม่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น หรือจะมีโครงการอะไรที่สามารถเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานอื่น เป็นต้น

- **การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดเป็นการกำหนดที่สูงเกินกว่าแผนงานระดับแผนงานบูรณาการ** จากการศึกษาพบว่า งบประมาณแผนงานบูรณาการฯ เป็นเพียงงบประมาณส่วนหนึ่งที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้รับการจัดสรรในแต่ละปี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนการปฏิรูปและพัฒนากระบวนการยุติธรรม แต่เมื่อพิจารณาถึงเป้าหมายและตัวชี้วัดของงบประมาณแผนงานบูรณาการฯ กลับปรากฏว่าเป้าหมายและตัวชี้วัดเหล่านั้นเป็นเป้าหมายและตัวชี้วัดระดับเดียวกันกับการปฏิรูปและการพัฒนากระบวนการยุติธรรมของประเทศ ในขณะที่เดียวกันเป้าหมายของการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม เป็นเพียงเป้าหมายระดับโครงการ ซึ่งขาดการบูรณาการโครงการตามที่กล่าวมาข้างต้น ดังนั้น การบรรลุความสำเร็จของการดำเนินงานจึงมีแนวโน้มที่จะเป็นความสำเร็จในระดับโครงการ มากกว่าจะสะท้อนความสำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัดของงบประมาณแผนงานบูรณาการฯ

5.3 การจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 มีหน่วยงานที่รายงานการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ตามระบบ IB-2 มายังสำนักงานกิจการยุติธรรม เพียง 2 หน่วยงาน คือ สำนักงานศาลปกครอง และสำนักงานอัยการสูงสุดเท่านั้น ในขณะที่อีก 13 หน่วยงานที่เหลือไม่ได้ส่งแบบรายงาน IB-2 มายังสำนักงานกิจการยุติธรรม ทั้งนี้ ในการร้องเรียนของประชาชนที่มีต่อของทั้ง 2 หน่วยงานดังกล่าว เป็นการร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน โดยใช้ไปรษณีย์และการมาพบด้วยตนเองเป็นหลัก

ในภาพรวมของการจัดการข้อร้องเรียนของทั้ง 2 หน่วยงาน มีผลการดำเนินงานคิดเป็นร้อยละ 51.06 ของข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้รับการจัดการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยสำนักงานศาลปกครอง มีจำนวนข้อร้องเรียน 132 ข้อร้องเรียน และดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 69 ข้อร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 52.27 ในขณะที่สำนักงานอัยการสูงสุด มีจำนวนข้อร้องเรียน 197 ข้อร้องเรียน และดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 99 ข้อร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 50.25 ซึ่งไม่บรรลุตามตัวชี้วัดตามที่กำหนด

อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่เป็นข้อสังเกตจากการศึกษาการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน 2 ประการคือ 1) แบบรายงาน IB-2 เป็นแบบรายงานข้อมูลในเชิงปริมาณ ที่ให้ข้อมูลเฉพาะช่องทางการร้องเรียน จำนวนและประเภทของข้อร้องเรียน แต่ไม่ได้แสดงรายละเอียดของการดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียน ดังนั้น สำนักงานกิจการยุติธรรม ในฐานะที่เป็นหน่วยงานกลางที่เป็นเจ้าภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ทำหน้าที่ได้เฉพาะรวบรวมแบบรายงาน IB-2 เท่านั้น และ 2) ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนฯ ตามแบบรายงาน IB-2 สามารถสะท้อนให้เห็นผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนฯ ได้มากนักน้อยเพียงใด การพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของการจัดการข้อร้องเรียนฯ อาจจะต้องพิจารณาจากแหล่งข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ข้อมูลของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เป็นต้น

5.4 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมด้วยแบบสอบถามจำนวน 2,880 ชุดทั่วประเทศ ในภาพรวมประชาชนมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 76.64 และประชาชนไม่มีความเชื่อมั่นในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 23.36 ซึ่งไม่บรรลุตามตัวชี้วัดตามที่กำหนด

5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการจัดทำงบประมาณแผนงานบูรณาการ

1. ข้อเสนอแนะในการจัดทำงบประมาณแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประกอบด้วย

1) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรร่วมกันพิจารณาเพื่อกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนบูรณาการฯ ให้มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการบรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัดตามระดับของแผนบูรณาการ ทั้งนี้ การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนบูรณาการฯ ที่สูงเกินกว่าแผนงานระดับแผนงานบูรณาการเช่นที่ผ่านมา ส่งผลให้เป็นการยากที่ผลสำเร็จของการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ตามงบประมาณแผนงานบูรณาการฯ ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จะสามารถสะท้อนถึงผลสำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ได้

2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรแนวคิดเชิงระบบ (System Thinking) เริ่มต้นการวางแผนงบประมาณบูรณาการจากผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการให้เกิดขึ้น (Starting thinking from the END) โดยจะต้องร่วมกันวิเคราะห์ความจำเป็น (Need Assessment) เพื่อกำหนดเป้าหมายหรือผลลัพธ์ของการดำเนินการที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องการ รวมถึงการกำหนดเนื้องานสำคัญ (Flagship Programs) ที่จำเป็นที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนงานบูรณาการนั้น ทั้งนี้ เพื่อให้การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดเป้าหมายแผนงานบูรณาการมีความเหมาะสมกับบริบทและความจำเป็นของแผนงานบูรณาการอย่างแท้จริง และมีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนากระบวนการยุติธรรมในภาพรวมของประเทศ สามารถถ่ายทอดมาสู่การกำหนดแนวทางการดำเนินงาน รวมถึงแผนงานและโครงการต่าง ๆ ได้ และเป็นแผนงานบูรณาการที่มีความชัดเจนในการขับเคลื่อนการดำเนินงานในการพัฒนากระบวนการ ในฐานที่เป็นส่วนประกอบหนึ่ง (Jigsaw) ที่เติมเต็มการดำเนินงานในของภาพรวมของการขับเคลื่อนการดำเนินงานและการพัฒนากระบวนการยุติธรรมทั้งหมดของประเทศ

3) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรจะต้องร่วมกันกำหนดแผนที่การดำเนินการ (Roadmap) ซึ่งเป็นการจัดลำดับโครงการ กิจกรรม หรืองานที่จะต้องดำเนินการ ว่าเรื่องใดเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการก่อน และเรื่องใดที่จะต้องดำเนินการในลำดับถัด ๆ ไป ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสะท้อนให้เห็นภาพของการดำเนินงานที่มีความก้าวหน้าไปทีละขั้นจนไปถึงการบรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนด

4) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรจะต้องมีการบูรณาการการวางแผนตั้งแต่ระดับของการกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด แนวทางการดำเนินการของแผนบูรณาการ รวมไปถึงการบูรณาการการวางแผนในระดับโครงการ เป้าหมายของโครงการ และผลลัพธ์ของโครงการ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและเชื่อมโยงกันตั้งแต่ระดับแผนงานไปยังระดับโครงการ

5) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรจะนำข้อมูลจากการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม รวมถึงข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนในการเข้ารับบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มาใช้ประโยชน์ในการวางแผนหรือกำหนดโครงการเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยสามารถพิจารณาจากผลการสำรวจความเชื่อมั่นฯ เป็นรายองค์ประกอบ เพื่อนำมาสู่การกำหนดแผนหรือโครงการพัฒนาการดำเนินงานที่สอดคล้องกับผลที่ได้จากการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนฯ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ

2. ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการงบประมาณแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม

ข้อเสนอแนะเพื่อการบริหารจัดการงบประมาณแผนงานบูรณาการที่มีมาจากปัญหาที่พบจากการศึกษาการบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่สำคัญ 2 ประการ คือ ปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นตามแผนที่กำหนดไว้เป็นรายไตรมาส และการประมาณการรายจ่ายที่ไม่ถูกต้อง ทำให้มีงบประมาณเหลือจ่ายจำนวนมาก ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการงบประมาณแผนบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ประกอบด้วย

1) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรให้ความสำคัญการวางแผนการดำเนินงาน การกำหนดโครงการ และการประมาณการงบประมาณรายจ่ายของแต่ละโครงการให้เป็นไปอย่างรอบคอบและรัดกุม เนื่องจากในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 มีหลายหน่วยงานที่ขอปรับเปลี่ยนกิจกรรมและขอโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณรายจ่ายประจำปี และบางหน่วยงานมีการใช้จ่ายงบประมาณแล้ว มีงบประมาณเหลือจ่ายจำนวนมาก ทั้งนี้ แม้ว่าสำนักงบประมาณจะมีระเบียบที่ว่าด้วยการบริหารงบประมาณแผนงานบูรณาการ พ.ศ.2559 ที่เปิดช่องให้หน่วยงานสามารถดำเนินการปรับเปลี่ยนกิจกรรมและขอโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณรายจ่ายประจำปีได้ แต่การวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณที่อย่างรอบคอบและรัดกุมจะช่วยให้การจัดสรรงบประมาณรายจ่ายในภาพรวมของประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการดำเนินโครงการและการวางแผนการเบิกจ่ายงบประมาณให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อลดปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจำนวน 15 หน่วยงานที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณแผนงานบูรณาการ ปรากฏว่ามีเพียงหน่วยงานเดียวที่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณได้ตามแผนที่กำหนดไว้เป็นรายไตรมาส

3) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรร่วมกันกำหนดระบบและกลไกการติดตามการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้การกำกับติดตามเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสะท้อนผลลัพธ์ของการดำเนินการได้อย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จำลองลักษณ์ อินทวัน. (2558). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา,” วารสารกระบวนการยุติธรรม ปีที่ 8 เล่มที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม), 43 – 66.
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า (Customer satisfaction survey handbook) (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชุมทอง พรินต์ติ้ง กรุ๊ป.
- รัชยา กลุวานิชไชนนัท. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2550). ความเชื่อถือไว้วางใจในภาครัฐ : ทฤษฎี แนวคิด และหลักการ. สำนักงานวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานอัยการสูงสุด, (2557), รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557.
- Adams, B. D., & Webb, R. D. G. (2003). *Model of Trust Development in Small Teams*. Retrieved from DRDC No. CR-2003-016. Report to Department of National Defence.
- Aaker, D. A. (1991). *Marketing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name*. New York: The Free.
- Ben-Ner, A., & Halldorsson, F. (NA). *Measuring Trust: Which Measure Can Be Trusted?*, Industrial Relations Center, Carlson School of Management, University of Minnesota.
- Berry, L.L. (1995). “Relationship marketing of services-growing interest, emerging perspectives,” *Journal of the Academy of Marketing Science*. 23 : Fall, 236-245.
- Browne, M.W. & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In Bollen, K.A. & Long, J.S. [Eds.] *Testing structural equation models*. Newbury Park, CA: Sage
- Burke, C., Shawn, S., Dana, E., Lazzara, E.H., & Salas, E. (2007). Trust in leadership: A multi-level review and intergration. *The Leadership Quarterly*, 18, 606-632.
- Corrall, S., and Brewerton, A. (1999). *The new professional's handbook: Your guide to Information services management*. London: Library Association.
- De Vellis, R. F. (2003). *Scale Development: Theory and Applications* (2nd ed., Vol. 26). Thousand Oaks, CA: Sage Publications. , 95-96

- Dietz, G. and D. N. Den Hartog (2006). "Measuring trust inside organisations". *Personnel Review*, 35(5), 557-588.
- Dwyer, F.R., Schurr, P.H., and Oh, S. (1987). "Development buyer-seller relationships," *Journal of Marketing* (April) 51, 11-27.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service management: Operations, strategy and information technology* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Griffin, D., & Tversky, A. (1992). The weighing of evidence and the determinants of confidence. *Cognitive psychology*, 24(3), 411-435.
- Heyns, M., & Rothmann, S. (2015). Dimensionality of trust: An analysis of the relations between propensity, trustworthiness and trust. *SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 41(1).
- Hair Jr., J. F. et al. (1998). *Multivariate Data Analysis with Readings*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Hair, J. F. Jr. Black, W. C., Babin, B. J. Anderson, R. E. and Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. (6th ed). New Jersey: Prentice Hall
- Hu, L.-T., & Bentler, P. M. (1995). Evaluating model fit. In R. H. Hoyle (Ed.), *Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications* (pp. 76-99). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Kazlauskienė, E., & Bartuševičienė, I. (2013). Trust Dimensions in the Business Relationship. *INTELLECTUAL ECONOMICS, Mykolas Romeris University*, 7(4(18)), 497-509.
- Kotler, P. (1994). *Marketing management Analysis, Planning, Implementation and Control* (8th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Mayer, R. C.; Davis, J. H.; & Schoorman, F.D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20 (3), 709-734.
- Marsh, H.W. & Hocevar, D. (1985). Application of confirmatory factor analysis to the study of self-concept: First- and higher-order factor models and their invariance across groups. *Psychological Bulletin*, 97, 562-582.
- Morgan, R.M., and Hunt, S.D. (1994). "The commitment-trust theory of relationship marketing," *Journal of Marketing*. 58 (July), 20-38.
- Moorman, C., Deshpande, and Zaltman, G. (1993). "Factors affecting trust in market relationships," *Journal of Marketing*. 57 (January), 81-101.

- Mundy, E. J. (2007). *PUBLIC TRUST IN GOVERNMENT: AN EXAMINATION OF CITIZEN TRUST DIFFERENTIALS IN PUBLIC ADMINISTRATORS AND OTHER GOVERNMENT OFFICIALS AT THE FEDERAL, STATE AND LOCAL LEVELS*. (Doctor of Philosophy), The Graduate Faculty of The University of Akron.
- Paine, K. D. (2003). *Guidelines for Measuring Trust in Organizations*: The Institute for Public Relations.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of services Quality and It's Implications for Future Reseach. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Petrusic, W. M., & Baranski, J. V. (2003). Judging confidence influences decision processing in comparative judgments. *Psychonomic Bulletin & Review*, 10(1), 177-183.
- Kaplan, R.S. and Norton, D.P. (2006), *Alignment: Using the Balanced Scorecard to Create Corporate Synergies*, Boston: Harvard Business School Press.
- Stern, Nicholas and Buitter, Willem H. and Lago, Richard. (1997). Promoting an effective market economy in a changing world. Centre for Economic Performance. London: London School of Economics and Political Science.
- Thom, D.H., Hall, M.A. and Pawlson, L.G. Measuring Patients' Trust in Physician Scale When Assessing Quality of Care. *Health Affairs* 23(2004): 124-132.
- Van de Walle, S., and Bouckaert, G. (2003). "Public service performance and trust in government: the problem of causality," *International Journal of Public Administration*. 26: 889, 891-913.
- Walle, S. V. d. (2011). *THE ROLE OF TRUST IN PUBLIC SERVICES AND PUBLIC SECTOR REFORM INA Public Administration Handbook*. Department of Public Administration, Erasmus University: The Netherlands.
- Weźiak-Białowolska, D., & Dijkstra, L. (2015). *Trust, local governance and quality of public service in EU regions and cities*. Retrieved from JRC Science and Policy Report, Joint Research Centre, European Commission, Office of the European Union, Luxembourg:

ผนวก ก.

แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชน
ในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชน ในการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

สำหรับผู้เก็บแบบสอบถาม

พื้นที่ ☐ ภาค 1 ☐ ภาค 2 ☐ ภาค 3 ☐ ภาค 4 ☐ ภาค 5 ☐ ภาค 6 ☐ ภาค 7
☐ ภาค 8 ☐ ภาค 9 จังหวัด (โปรดระบุ).....

หน่วยงาน ☐ 1.สถานีตำรวจภูธรจังหวัด ☐ 2.กรมคุ้มครองสิทธิ ☐ 3.สนง.ยุติธรรมจังหวัด ☐ 4.ศาลจังหวัด
☐ 5.สนง.คุมประพฤติจังหวัด ☐ 6.สถานพินิจฯ จังหวัด ☐ 7.เรือนจำจังหวัด ☐ 8.สนง.บังคับคดี
~ ~

คำชี้แจง

ข้าพเจ้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์ อาจารย์คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ร่วมกับสำนักงานกิจการยุติธรรม (สกธ.) มีความประสงค์จะทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม เพื่อทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต่อไป

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นเพียงการสุ่มตัวอย่างทางการวิจัย ข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกเก็บเป็นความลับและผลการวิจัยจะแสดงให้เห็นในภาพรวมเท่านั้น ทางคณะผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์ ท่านช่วยตอบแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมให้มีความถูกต้องเหมาะสมต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

1.1 เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

1.2 อายุปี

1.3 ระดับการศึกษา ☐ 1) ประถมศึกษาหรือน้อยกว่า ☐ 2) มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า ☐ 3) อนุปริญญา/
 ปวส.หรือเทียบเท่า ☐ 4) ปริญญาตรี ☐ 5) สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อาชีพ ☐ 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ☐ 3) พนักงาน/ลูกจ้างภาครัฐ ☐ 4)
 ประกอบอาชีพส่วนตัว/ค้าขาย

☐ 5) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 6) รับจ้างทั่วไป ☐ 7) แม่บ้าน ☐ 8) ว่างาน
☐ 9) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

1.5 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ท่านเคยติดต่อหรือรับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

- ☐ 1) หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☐ 2) หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานอัยการสูงสุด
- ☐ 3) สภานายความ ☐ 4) หน่วยงานในสังกัดของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
- ☐ 5) หน่วยงานในสังกัดของกรมบังคับคดี ☐ 6) หน่วยงานในสังกัดของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
- ☐ 7) หน่วยงานในสังกัดของกรมคุมประพฤติ ☐ 8) หน่วยงานในสังกัดของกรมราชทัณฑ์
- ☐ 9) สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ☐ 10) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

1.6 เหตุผลหรือความจำเป็นที่ท่านต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับกาให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

- ☐ 1) เพื่อขอความช่วยเหลือ
- ☐ 2) ถูกกำหนดจากข้อบังคับหรือกฎหมายให้เข้าสู่การดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรม
- ☐ 3) ทั้ง 2 กรณี

ตอนที่ 2 ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

2.1. กรุณาทำเครื่องหมาย X เพื่อแสดงระดับความเห็นของท่านที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

หมายเหตุ ความหมายของระดับของความเห็น มีดังนี้

- 4 หมายถึง มีความเชื่อมั่นมาก/พึงพอใจมาก/มาก 3 หมายถึง มีความเชื่อมั่นปานกลาง/พึงพอใจปานกลาง/ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความเชื่อมั่นน้อย/พึงพอใจน้อย/น้อย 1 หมายถึง ไม่มีความเชื่อมั่น/ไม่พึงพอใจ/ไม่มี

ประเด็นความเห็น	ระดับของความเห็น			
	4	3	2	1
1. ท่านเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้ ในระดับใด				
1.1. ความรู้ความเข้าใจในงานที่ต้องรับผิดชอบ				
1.2. ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ และสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า				
1.3. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ				
1.4. ความสามารถในการปฏิบัติงานได้โดยไม่มีผิดพลาด				
1.5. โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ ความสามารถในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)				
2. ท่านเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้ ในระดับใด				
2.1. การปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด				
2.2. การปฏิบัติงานโดยปราศจากการเรียกรับผลประโยชน์				
2.3. การไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการ				
2.4. การปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและสามารถตรวจสอบได้				
2.5. โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ ความซื่อสัตย์/ซื่อตรง/ยุติธรรมในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)				

ประเด็นความเห็น	ระดับของความเห็น			
	4	3	2	1
3. ท่านเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีการดำเนินงาน ในประเด็นต่อไปนี้ ในระดับใด				
3.1. เป็นระบบและมีมาตรฐาน				
3.2. เป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้				
3.3. เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่ท่านต้องการ				
3.4. เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้				
3.5. โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ ความน่าเชื่อถือ/ความไว้วางใจได้ ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)				

ประเด็นความเห็น	ระดับของความเห็น			
	4	3	2	1
4. ท่านเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีการดำเนินงาน ในประเด็นต่อไปนี้ ในระดับใด				
4.1. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนรับทราบ				
4.2. การให้ข้อมูล/คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์ต่อการใช้บริการ				
4.3. การติดตามและแจ้งการดำเนินงาน/ความก้าวหน้าของการดำเนินการประชาชนทราบเป็นระยะ หรือเมื่อได้รับการทวงถาม				
4.4. การมีกลไก/ช่องทางที่เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการดำเนินงาน				
4.5. โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ การเปิดเผยและความตรงไปตรงมา ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)				
5. ท่านเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีการดำเนินงาน ในประเด็นต่อไปนี้ ในระดับใด				
5.1. มีจิตบริการ ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นต่อการดำเนินการ เพื่อบรรเทาปัญหาหรือความเดือดร้อนของประชาชน				
5.2. ให้ความสนใจ/รับฟังปัญหา/ตอบข้อซักถามของประชาชน				
5.3. ความพยายามในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การลดขั้นตอน ความซับซ้อน และระยะเวลาการดำเนินงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน				
5.4. สามารถตอบสนองต่อประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย ในการเข้าถึงบริการ ข้อมูลข่าวสาร หรือการติดตามการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม				
5.5. โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ ความเห็นใจและการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)				

6. ท่านเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้ ในระดับใด				
6.1. ดำเนินงานภายใต้อำนาจที่ตัวเองมี				
6.2. เจ้าหน้าที่ใช้อำนาจภายในขอบเขตที่ตนมี				
6.3. ไม่แอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินการ				
6.4. ไม่มีการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่				
6.5. โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ การใช้อำนาจ ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)				
7. จากการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรม ท่านมีความเห็นต่อประเด็นเหล่านี้ ในระดับใด				
7.1. คุ่มค่า แม้ว่าจะเสียเวลาจากการดำเนินการ				
7.2. คุ่มค่า แม้ว่าจะเสียค่าใช้จ่ายจากการดำเนินการ				
7.3. คุ่มค่า แม้ว่าจะมีผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์				
7.4. คุ่มค่า แม้ว่าจะเกิดผลที่ไม่พึงประสงค์จากการดำเนินการ				
7.5. โปรดระบุคะแนนความเชื่อมั่นต่อ ความคุ้มค่า จากการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)				

ประเด็นความเห็น	ระดับของความเห็น			
	4	3	2	1
8. ท่านมีความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ			
	4	3	2	1
8.1. ระบบและกลไกการดำเนินงานของหน่วยงาน				
8.2. การดำเนินงานและการปฏิบัติงาน				
8.3. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น การจัดสถานที่หรือสภาพแวดล้อมในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เป็นต้น				
8.4. ผลของการบริการ/การดำเนินงาน				
8.5. โปรดระบุคะแนน ความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ตั้งแต่ 1- 100 คะแนน)				

2.2. ในภาพรวม ความเชื่อมั่นของท่านที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับใด โปรดระบุระดับความเชื่อมั่นเป็นคะแนน (ตั้งแต่ 1 - 100 คะแนน)

2.3. กรุณาเรียงลำดับความเชื่อมั่นที่ท่านเห็นว่ามีค่ามากที่สุด 3 อันดับแรก จากประเด็นความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

หมายเหตุ 1 หมายถึง สำคัญมากที่สุด 2 หมายถึง สำคัญรองลงมา 3 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

-ความสามารถ/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competence) ของเจ้าหน้าที่ฯ
-ความซื่อสัตย์/ซื่อตรงในการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Integrity) ของเจ้าหน้าที่ฯ
-ความไว้วางใจได้/พึ่งพาได้ (Dependability/Reliability) ของเจ้าหน้าที่ฯ
-การเปิดเผยตรงไปตรงมา (Openness) ของเจ้าหน้าที่ฯ
-ความเห็นใจและการเอาใจใส่ (Concern/Attentiveness) ของเจ้าหน้าที่ฯ
-การใช้อำนาจ (Control mutuality) ของเจ้าหน้าที่ฯ
-ความคุ้มค่าจากการเสียโอกาส (Vulnerability) จากการดำเนินการในกระบวนการยุติธรรม
-ความพึงพอใจ (Satisfaction) ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฯ

ผนวก ข.

รายชื่อผู้เข้าร่วม

การสนทนากลุ่ม เรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณภายใต้
งบประมาณในลักษณะบูรณาการ

ด้านการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ในวันพฤหัสบดีที่ 19 กรกฎาคม 2561 เวลา 09.00 – 12.00 น.

ณ ห้อง BB 201 ชั้น 2 โรงแรมเซ็นทาราศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

กรรมการปกครอง

นางรังสิมา เหล่าสิทธิสุข

นายศสม พูนพ่าย

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

กรมสอบสวนคดีพิเศษ

นายเจตนา พามนตรี

นายเบญจรงค์ เรืองสิยาพันธ์

เจ้าหน้าที่คดีพิเศษ

เจ้าหน้าที่คดีพิเศษ

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์

นายธรรรงค์ บุนชู

นายธนโชติ ชุ่มชื่น

หัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผน

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

สถาบันอนุญาโตตุลาการ

นางสาวอำพา วาณิชชัชวาล

นางสาวเบญจวรรณ วิทยอภิบาลกุล

เจ้าหน้าที่บริหาร (งบประมาณ)

สำนักงานอัยการ

นายณรงค์ ศรีระสันต์

นางสาวจิรภาพร สุวรรณสังข์

อัยการผู้เชี่ยวชาญ

นักวิเคราะห์งบประมาณชำนาญการ

สภาพนาความ

นายเอกพงษ์ สารน้อย

คณะทำงานสำนักนายรัฐมนตรี

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

นางสาววราภรณ์ ภารัตตะ

นายพงศ์ธร อาจลอบ

นักวิชาการยุติธรรมชำนาญการ

นักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

พ.ต.อ.เผด็จ ภูบุบผากาญจน

พ.ต.อ.หญิง สุภาวดี แสงเดือนฉาย

พ.ต.อ.ดิเรก ธนานนท์นิवास

พ.ต.อ.ภาณุพงศ์ ชอบเพื่อน

พ.ต.อ.หญิง สุเจตนา โสทธิพันธ์

ผกก.ปค.กมค.

ผกก. ฝอ. ศพฐ.6

รอง ผบก.ศพฐ.6

รอง ผบก.งป.

นวท.(สบ.5) สฝจ.

กรมบังคับคดี

นางศรีธัญญา สุขประพฤติ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

สำนักงานกิจการยุติธรรม

นายชาติรี จันทรเพ็ญ

ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและประสานแผน

กระบวนการยุติธรรม

นางสาวจุฑารัตน์ พรพทุทธิ์

นักวิชาการยุติธรรม

สำนักงานศาลปกครอง

นายอนันต์ คงเครือพันธุ์

พนักงานคดีปกครองชำนาญการพิเศษ

นางสาวนนท์ส ฌ พัทลุง

เจ้าหน้าที่ศาลปกครองชำนาญการ

กรมคุมประพฤติ

นายกร แก้วมาก

พนักงานคุมประพฤติชำนาญการ

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

นางสาว ดารณี เกิดพิพัฒน์

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

นางอุษณา ช่างหล่อ

พนักงานคุมประพฤติชำนาญการพิเศษ

กรมราชทัณฑ์

นางรติรส ทองสุข

นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ

ผนวก ค.

ข้อคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม

ประสิทธิผลการบริหารจัดการงบประมาณภายใต้งบประมาณในลักษณะบูรณาการ
ด้านการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ.2561

1. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับงบประมาณแบบบูรณาการมากน้อยเพียงใด
 - หลักการ/แนวคิดเกี่ยวกับงบประมาณแบบบูรณาการ
 - ขอบเขตของงบประมาณแบบบูรณาการ
 - ความแตกต่างจากงบประมาณปกติ
2. ท่านได้รับการชี้แจง ถ่ายทอด สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับงบประมาณแบบบูรณาการหรือไม่
 - รูปแบบ/วิธีการจัดทำคำของบประมาณ
 - การกำหนดเป้าหมาย
 - การกำหนดแผนงาน/โครงการ ฯลฯ
3. ท่านมีวิธีการในการเขียนคำงบประมาณแบบบูรณาการอย่างไร
4. ท่านคิดว่างบประมาณที่ท่านได้รับการจัดสรร ทำให้เกิดการบูรณาการการทำงานหรือไม่ และตรงกับเจตนารมณ์ของแนวคิดของงบประมาณแบบบูรณาการหรือไม่ อย่างไร
5. ท่านสามารถดำเนินโครงการได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ มีปัญหาหรืออุปสรรคอะไร และท่านได้จัดการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างไร
6. ท่านกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณแบบบูรณาการอย่างไร มีปัญหาในการกำกับติดตามหรือไม่ และท่านจัดการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นอย่างไร
7. ท่านคิดว่างบประมาณแบบบูรณาการที่หน่วยงานของท่านได้รับไปดำเนินการ ทำให้เกิดผลอย่างไร
 - ความสอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานซึ่งกันระหว่างหน่วยงาน
 - การตอบสนองต่อนโยบายสำคัญของรัฐบาล
 - การใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุด
 - การลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน
 - ความประหยัด ประสิทธิภาพ และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ
8. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อการพัฒนาการบริหารจัดการงบประมาณแบบบูรณาการ
 - การจัดทำคำของบประมาณ
 - การดำเนินการตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร
 - การกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ
 - อื่น ๆ

หมายเหตุ

“งบประมาณเชิงบูรณาการ” หมายถึง “งบประมาณที่จัดสรรให้กับแผนงาน/โครงการที่หลายหน่วยงานทำงานร่วมกัน โดยอาจเป็นงานตามมิตยุทธศาสตร์ซึ่งกระทรวงและส่วนราชการมีการบูรณาการภารกิจในเชิงกระบวนการทำงานร่วมของหน่วยงานระหว่างกระทรวง หรือมีดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ในระดับพื้นที่ซึ่งมีการบูรณาการภารกิจที่ตอบสนองความต้องการในพื้นที่และตามมิตยุทธศาสตร์ที่สำคัญ และทำให้ผลลัพธ์มีคุณค่าหรือมูลค่ามากกว่าให้ต่างหน่วยต่างทำ”