



โครงการจ้างเหมาบริการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด
และวิเคราะห์สถานการณ์อาชญากรรม
และกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย
ประจำปีงบประมาณ 2565

เสนอ
สำนักงานกิจการยุติธรรม

โดย
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดและวิเคราะห์สถานการณ์อาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ 2565 ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่จัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS) และการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เพื่อดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง และนำเสนอข้อค้นพบสำคัญจากการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรม โดยนำเสนอผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด และสรุปภาพรวมการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่จัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS) และการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) และการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บตัวชี้วัดอย่างแท้จริง

สำหรับวิธีดำเนินการวิจัย ในการจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS) กลุ่มตัวอย่างหรือกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัยได้มาจากการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) และใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างในเก็บข้อมูลจาก 6 ภูมิภาค และกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการจำนวน 1,427 คน และไม่เคยรับบริการ 1,427 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 2,854 คน โดยแสดงได้ตามตารางนี้

ตารางที่ 1 รายละเอียดจำนวนการเก็บข้อมูลในแต่ละพื้นที่ จำนวน 6 ภูมิภาค และกรุงเทพมหานคร

ภูมิภาค	จังหวัด / พื้นที่	จำนวนตัวอย่าง		รวม (1) + (2)	
		(1) กลุ่ม ตัวอย่างที่เคย ติดต่อ	(2) กลุ่ม ตัวอย่างที่ไม่ เคยติดต่อ		
1. ภาคกลาง	1. สมุทรปราการ	254		414	
		127	127		
	2. สมุทรสาคร	110		207	207
		55	55		
	3. สมุทรสงคราม	50		(1)	(2)
จำนวนประชากรจากจังหวัด ที่คัดเลือก รวมทั้งสิ้น 2,129,730 คน		25	25		
2. ภาคใต้	1. นครศรีธรรมราช	260		418	
		130	130		
	2. ตรัง	108		209	209
		54	54		
	3. ระนอง	50		(1)	(2)
จำนวนประชากรจากจังหวัด ที่คัดเลือก รวมทั้งสิ้น 2,385,667 คน		25	25		

ภูมิภาค	จังหวัด / พื้นที่	จำนวนตัวอย่าง		รวม (1) + (2)		
		(1) กลุ่ม ตัวอย่างที่เคย ติดต่อ	(2) กลุ่ม ตัวอย่างที่ไม่ เคยติดต่อ			
3. ภาคใต้ชายแดน จำนวนประชากรจากจังหวัด ที่คัดเลือก รวมทั้งสิ้น 2,069,046 คน	1. ปัตตานี	140		400	200 (1)	200 (2)
		70	70			
	2. นราธิวาส	156				
		78	78			
	3. ยะลา	104				
		52	52			
4. ภาคตะวันออก จำนวนประชากรจากจังหวัด ที่คัดเลือก รวมทั้งสิ้น 2,356,346 คน	1. ชลบุรี	266		412	206 (1)	206 (2)
		133	133			
	2. สระแก้ว	96				
		48	48			
	3. ตราด	50				
		25	25			
5. ภาคเหนือ จำนวนประชากรจากจังหวัด ที่คัดเลือก รวมทั้งสิ้น 2,918,400 คน	1. เชียงใหม่	244		410	205 (1)	205 (2)
		122	122			
	2. พิษณุโลก	116				
		58	58			
	3. แม่ฮ่องสอน	50				
		25	25			
6. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนประชากรจากจังหวัด ที่คัดเลือก รวมทั้งสิ้น 3,677,177 คน	1. นครราชสีมา	286		400	200 (1)	200 (2)
		143	143			
	2. ยโสธร	58				
		29	29			
	3. หนองบัวลำภู	56				
		28	28			
7. กรุงเทพมหานคร	กรุงเทพมหานคร (จำนวนคดี ตามฐานความผิด จาก บก.น.9 บก.น.6 และ บก.น.3)	400		400	200 (1)	200 (2)
		200	200			
รวม				2,854	1,427 (1)	1,427 (2)

ขณะที่การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) ใช้วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัยด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ (Qualitative Technique) ได้แก่ การค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัยได้มาจากการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวนทั้งสิ้น 14 หน่วยงาน ดังต่อไปนี้

การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB)



ผู้ให้ข้อมูล
จำนวน
14 หน่วยงาน

นอกจากนี้ได้มีการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการใช้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง โดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี และสถานะการมาติดต่อ/รับบริการ ต้องประกอบไปด้วย ผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยตรง (ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด) และผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยอ้อม (ญาติผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหาย) ครอบคลุมหน่วยงานข้างต้น โดยกระจายในแต่ละภูมิภาค จำนวน 6 ภูมิภาค (ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคใต้ชายแดน ภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) และกรุงเทพมหานคร โดยมีจำนวนตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 จำนวนตัวอย่างการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการใกล้เคียง

หน่วยงานที่จัดกระบวนการใกล้เคียงของศาล				
หน่วยงาน	ผู้มาติดต่อ/ รับบริการโดยตรง	ผู้มาติดต่อ/ รับบริการโดยอ้อม	รวม	200
ศาลปกครอง	50	50	100	
ศาลยุติธรรม	50	50	100	
หน่วยงานที่จัดกระบวนการใกล้เคียงที่ไม่ใช่ศาล (หรือนอกศาล)				
หน่วยงาน	ผู้มาติดต่อ/ รับบริการโดยตรง	ผู้มาติดต่อ/ รับบริการโดยอ้อม	รวม	200
หน่วยงานที่จัดกระบวนการใกล้เคียง ในกระบวนการยุติธรรม	50	50	100	
หน่วยงานรัฐที่จัดกระบวนการใกล้เคียง ในระดับพื้นที่	20	20	40	
หน่วยงานรัฐที่จัดกระบวนการใกล้เคียง ตามประเด็นเฉพาะทาง	30	30	60	
รวมทั้งสิ้น				400

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่า ภาพรวมตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่จัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS)

ตัวชี้วัด (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมาย และความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง มีระดับคะแนน ร้อยละ 56.80

ตัวชี้วัด (ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีระดับคะแนน ร้อยละ 63.20

ตารางที่ 3 ผลการสำรวจตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่จัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS)

(R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก		(ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม	
ภูมิภาค	ร้อยละ	ภูมิภาค	ร้อยละ
1. ภาคกลาง	55.60	1. ภาคกลาง	63.80
2. ภาคใต้	61.60	2. ภาคใต้	70.60
3. ภาคใต้ชายแดนใต้	69.60	3. ภาคใต้ชายแดนใต้	76.40
4. ภาคตะวันออก	49.40	4. ภาคตะวันออก	54.60
5. ภาคเหนือ	54.40	5. ภาคเหนือ	63.20
6. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	52.80	6. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	57.60
7. กรุงเทพมหานคร	54.00	7. กรุงเทพมหานคร	55.60
ภาพรวม	56.80	ภาพรวม	63.20
ประเภทผู้ให้ข้อมูล		ประเภทผู้ให้ข้อมูล	
เคยรับบริการ	63.20	เคยรับบริการ	70.60
ไม่เคยรับบริการ	50.20	ไม่เคยรับบริการ	55.60
ภาพรวม	56.80	ภาพรวม	63.20

สำหรับผลการสำรวจตัวชี้วัด (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายภูมิภาค พบว่า ทุกภาคมีระดับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 56.80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภาคใต้ชายแดนใต้ คิดเป็นร้อยละ 69.60 ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 61.60 และภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.60 ตามลำดับ ขณะที่เมื่อพิจารณาในประเภทผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่เคยรับบริการ มีระดับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมมากกว่าผู้ให้ข้อมูลที่ไม่เคยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 63.20 และร้อยละ 50.20 ตามลำดับ

ขณะที่ผลการสำรวจตัวชี้วัด (ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายภูมิภาค พบว่า ทุกภาคมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.20 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภาคใต้ชายแดนใต้ คิดเป็นร้อยละ 76.40

รองลงมาคือ ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 70.60 และภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.80 ตามลำดับ ขณะที่เมื่อพิจารณาในประเภทผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่เคยรับบริการ มีระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมมากกว่าผู้ให้ข้อมูลที่ไม่เคยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 70.60 และร้อยละ 55.60 ตามลำดับ

ภาพรวมการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB)

ตัวชี้วัด (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม มีระดับคะแนน อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 100

ตัวชี้วัด (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 100

ตัวชี้วัด (G9) การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารจัดการ อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 100

ตัวชี้วัด (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 100

ขณะที่มีข้อสังเกตเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ข้อสังเกตเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB)

G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม			
เหมาะสม ร้อยละ	ความคิดเห็น	ไม่เหมาะสม ร้อยละ	ความคิดเห็น
100	การประเมินตัวชี้วัดดังกล่าวสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน นอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตเพิ่มเติมจากหน่วยงานในประเด็น ควรปรับถ้อยคำในนิยามให้ชัดเจนมากขึ้น และควรมีการเพิ่มเติมการวัดผลในตัวชี้วัดที่มีความเข้มข้นในเชิงคุณภาพมากขึ้น	-	
G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน			
เหมาะสม ร้อยละ	ความคิดเห็น	ไม่เหมาะสม ร้อยละ	ความคิดเห็น
66.67	การประเมินสัดส่วนทั้งเครื่องมือ งบประมาณ บุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งต้องมีการพิจารณาความเหมาะสมสัดส่วนในเรื่องดังกล่าวกับภารกิจ/ปริมาณงาน	33.33	งบประมาณไม่เพียงพอต่อการกิจ อีกทั้งควรเพิ่มเกณฑ์ในตัวชี้วัดให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ข้อจำกัดในการประเมินตัวชี้วัดดังกล่าว นำมาใช้วัดได้ยากเนื่องจากหน่วยงานมีภารกิจที่มาก ขณะที่งบประมาณบุคลากรมีจำนวนจำกัด นอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตเพิ่มเติมจากหน่วยงานในประเด็นสัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน เป็นตัวชี้วัดที่มีขอบเขตกว้าง และนำมาใช้วัดได้ยาก

			ซึ่งในแต่ละหน่วยงานมีลักษณะที่ต่างกัน อีกทั้ง การได้รับการสนับสนุนก็มีความแตกต่างกันตามแต่ ภารกิจ
G9 มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ			
เหมาะสม ร้อยละ	ความคิดเห็น	ไม่เหมาะสม ร้อยละ	ความคิดเห็น
83.33	ตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นไปตามข้อกำหนดที่ส่วน ราชการต่างๆ ดำเนินการอยู่แล้ว โดยการ พัฒนาระบบงานและบุคลากรจะเป็นส่วน สำคัญในการพัฒนาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการยุติธรรม รวมถึงผลการประเมิน แบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปี และการประเมินสถานะของ หน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) เป็นการแสดงถึงว่าหน่วยงาน มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากร มนุษย์ และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ	16.67	มีหน่วยงานที่ดำเนินการแล้วไม่ควรนำมาเป็นตัวชี้วัด ที่ซ้ำซ้อน หรือตามชื่อตัวชี้วัด ควรระบุขอบเขตการ ประเมินควรเน้นเฉพาะด้านบุคลากร รวมถึงชื่อของ ตัวชี้วัดทำให้เกิดความสับสนว่าเป็นเรื่องของระบบ ทรัพยากรมนุษย์เพียงอย่างเดียว หรือรวมทั้งสอง เรื่องคือ ของระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหาร จัดการ
G10 หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ			
เหมาะสม ร้อยละ	ความคิดเห็น	ไม่เหมาะสม ร้อยละ	ความคิดเห็น
100	ตัวชี้วัดดังกล่าวหน่วยงานได้ทำการจัดเก็บ ข้อมูลที่ครอบคลุมการทำงาน มีการจัดทำ ฐานข้อมูล และมีการเชื่อมต่อและบูรณาการ ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาการจัดการ ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในยุคปัจจุบันในการบูรณา การเชื่อมต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานอื่น รวมถึงหน่วยงานภายนอกกระบวนการ ยุติธรรมด้วย	-	

ภาพรวมผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
ทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการจัดเก็บความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง

ตัวชี้วัด		ผลการจัดเก็บ
ตัวชี้วัดที่ 2 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง		ร้อยละ 72.00
หมายเหตุ ค่าร้อยละของตัวชี้วัดคิดจากผลการสำรวจจากประชาชนจำนวน 400 คน		

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง อยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 72.00

ตารางที่ 6 ภาพรวมความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท จำแนกตามสถานะการติดต่อและประเภทหน่วยงาน

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท		สถานะการติดต่อการ ติดต่อหรือรับบริการ ด้านการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาท ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา		ประเภทหน่วยงาน ที่เคยติดต่อหรือ รับบริการด้าน การไกล่เกลี่ยระงับ ข้อพิพาท ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา		ภาพรวม
		ทางตรง	ทางอ้อม	ศาล	ไม่ใช่ศาล	
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในกระบวนการ ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททาง อาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์ และทางปกครอง	ร้อยละ	82.00	78.40	81.00	79.80	80.20
ตอนที่ 3 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททาง อาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	ร้อยละ	67.60	60.00	61.80	65.80	63.80
ภาพรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการ กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	ร้อยละ	74.60	69.40	71.40	72.80	72.00

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง คิดเป็นร้อยละ 72.00 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาในประเภทผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่เคยรับบริการทางตรงมีระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทมากกว่าผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้รับบริการทางอ้อม คิดเป็นร้อยละ 74.60 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และร้อยละ 69.40 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลโดยจำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ผู้ให้ข้อมูลเคยติดต่อหรือรับบริการด้านการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาพบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยรับบริการจากหน่วยงานประเภทไม่ใช้ศาล มีระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทมากกว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยรับบริการจากหน่วยงานประเภทศาล คิดเป็นร้อยละ 72.80 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และร้อยละ 71.40 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ข้อเสนอแนะ/แนวทางเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.1 การประเมินผลตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ทั้ง 6 ตัวชี้วัดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการต่อไป แต่ควรมีการปรับปรุงเครื่องมือและวิธีการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดให้มีความกระชับ เพื่อลดภาระและสร้างความเข้าใจกับผู้ให้ข้อมูลได้มากขึ้น

1.1.2 สำหรับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

- ประเด็นความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความเชื่อมั่นต่อ การสร้างความไว้วางใจหรือความประทับใจต่อการดำเนินงาน โดยเฉพาะการทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงาน

- ประเด็นความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความเชื่อมั่นต่อกระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยเฉพาะการปฏิบัติต่อจำเลยในคดีอาญา หากถูกจับกุมและเมื่อได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ ควรได้รับการชดเชยเยียวยาจากรัฐอย่างเหมาะสม

- ประเด็นความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ควรมีการดำเนินการในเรื่องของการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐานอย่างเร่งด่วน เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีและล้มละลาย กฎหมายเกี่ยวกับความสงบสุขของประชาชน เช่น อั้งยี่ ซ่องโจร กฎหมายเกี่ยวกับการก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อประชาชน เช่น วางเพลิง เผาทรัพย์ ปลอมปนอาหารหรือยา กฎหมายเกี่ยวกับการค้า เช่น เครื่องขังตวงวัดที่ผิดอัตรา การขายของโดยการหลอกลวง การลอกเลียนแบบสินค้า/เครื่องหมายการค้า เป็นต้น

1.1.3 สำหรับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) ถึงแม้ว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมสามารถบรรลุเป้าหมายในระดับพื้นฐานได้อย่างครบถ้วน หากยังคงมีความต้องการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าว ควรมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

- ควรสร้างตัวชี้วัดดังกล่าวให้มีความยืดหยุ่น โดยกำหนดทางเลือกในการจัดเก็บตัวชี้วัดเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น หน่วยงานประเภทกำหนดนโยบาย หน่วยงานประเภทให้บริการ เป็นต้น
- ควรมีการบูรณาการตัวชี้วัดที่มีความซ้ำซ้อนกันของแต่ละหน่วยงานให้มีการเก็บข้อมูลหรือการกำหนดค่าเป้าหมายที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- สำนักงานกิจการยุติธรรมควรพิจารณาควบคู่กับตัวชี้วัดของสำนักงาน กพร. เพื่อลดความซ้ำซ้อนในเรื่องการรายงานผล หรือนำไปพิจารณาเพื่อเป็นตัวชี้วัดที่ สำนักงาน กพร. กำหนด
- ควรมีการนำผลการประเมินตามตัวชี้วัดดังกล่าวมาวิเคราะห์ในภาพรวมและแจ้งผลการวิเคราะห์กลับสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1.2.1 การพัฒนาเครื่องมือและวิธีการจัดเก็บตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

- ทบทวนข้อคำถาม ในส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาให้มีความกระชับและเข้าใจง่ายมากขึ้น
- ทบทวนข้อคำถามในส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมในประเด็น “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ให้มีความกระชับ โดยเฉพาะในส่วนของความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน และในประเด็น “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” และ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ให้มีจำนวนข้อคำถามที่น้อยลง
- ควรคำนึงถึงความสามารถและประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในการจัดเก็บข้อมูลในแต่ละพื้นที่ ด้วยการสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลด้วย
- หากมีการสำรวจข้อมูลในครั้งต่อไป ควรมีการพิจารณาถึงการคัดเลือกพื้นที่ลักษณะอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือประเด็นที่มีความหลากหลายและครอบคลุมลักษณะของพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน

1.2.2 การพัฒนาเครื่องมือและวิธีการจัดเก็บ ตัวชี้วัดด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB)

- ควรมีการรวมตัวชี้วัด (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน และตัวชี้วัด (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ
- ควรทบทวนนิยาม ขอบเขตการดำเนินการหรือการประเมินให้มีความชัดเจน และพิจารณาความเหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานที่รับการประเมิน เพื่อสร้างความเข้าใจในการรายงานผลต่อหน่วยงานที่รับการประเมินได้อย่างถูกต้อง

- ในภาพรวมหน่วยงานภายใต้กระบวนการยุติธรรมได้มีการดำเนินการตามตัวชี้วัดเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว ดังนั้น จึงควรมีการวัดหรือตั้งค่าเป้าหมายเพิ่มเติม เพื่อสะท้อนความท้าทายรวมถึงพิจารณาตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ

- ควรมีการพัฒนาการรายงานผลการประเมินตามตัวชี้วัดผ่านระบบ IT เพื่อสร้างความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด รวมถึงรองรับกับสถานการณ์วิถีใหม่

- ควรมีการผลักดันตัวชี้วัดทั้ง 4 ตัวชี้วัด เป็นตัวชี้วัดที่ใช้วัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม โดยผลักดันให้หน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ติดตามประเมินผล เช่น สำนักงาน กพร. สำนักงาน กพ. เป็นต้น พิจารณานำไปติดตามและประเมินผล

1.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติ

1.3.1 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

1) ความเชื่อมั่นต่อความสะดวกในการรับบริการ

- ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการรูปแบบของการให้บริการแบบออนไลน์ เช่น การสแกน QR Code หรือ Google form ฯลฯ

- ควรมีการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ

- ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์หรือบริการด้านงานยุติธรรม พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลทางกฎหมายให้กับประชาชนได้รับทราบมากขึ้น รวมถึงมีช่องทางสำหรับการติดต่อด้วยระบบออนไลน์

- ควรมีการปรับปรุงสถานที่ รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น

2) ความเชื่อมั่นต่อสมรรถนะของผู้ให้บริการ

- ควรมีการให้คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้ความรู้พื้นฐานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน

- ควรปรับปรุงระยะเวลาการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วมากขึ้น

- หน่วยงานควรมีการให้ความรู้พื้นฐานทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดี เช่น กระบวนการดำเนินงานในชั้นของบังคับคดี กระบวนการขายทอดตลาด เป็นต้น

3) ความเชื่อมั่นต่อความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย

- หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรสร้างความรู้สึกมั่นคงและเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยเฉพาะการไม่เรียกการรับสินบนจากการปฏิบัติหน้าที่

4) ความเชื่อมั่นต่อความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน

- ควรให้การบริการกับประชาชนอย่างเสมอภาค และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

- เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานควรมีการให้คำแนะนำเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและมั่นใจที่จะมาใช้บริการ พร้อมทั้งความเต็มใจช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการรับบริการ

- หน่วยงานควรมีการสร้างความรู้ความไว้วางใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการให้มากขึ้น พร้อมทั้งให้ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลได้

5) ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการสืบสวนสอบสวน

- ควรมีการเผยแพร่และความรู้ในด้านกระบวนการสืบสวนสอบสวน เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน

- ควรมีการปรับปรุง/แก้ไขกระบวนการสืบสวนและสอบสวน เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่รู้สึกว่าการกระบวนการดังกล่าวไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะคนที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายมากนัก

- เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการสอบสวนและสอบสวนควรมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจให้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งไม่ยึดกับติดใจห้อยหรือจำเลยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และให้เกียรติแก่จำเลยเหมือนบุคคลทั่วไปแม้ว่าจะกระทำความผิดก็ตาม

- ควรมีการพัฒนากระบวนการสืบสวนและสอบสวนให้มีความรวดเร็วและเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันกระบวนการดังกล่าวยังประสบปัญหาความล่าช้าและไม่เป็นธรรม

- กระบวนการสืบสวนและสอบสวนควรมีความโปร่งใส ปราศจากการติดสินบน และการคอร์รัปชัน และการบริการประชาชน

6) ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการสั่งฟ้องคดี

- ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานและระยะเวลาในกระบวนการสั่งฟ้องคดีให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ประกอบกับจะต้องมีการรับฟังพยานเอกสารและบุคคลให้มีความละเอียดและถี่ถ้วน รวมทั้งมีการลงโทษพยานหากให้การเท็จในชั้นศาล

7) ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการพิจารณาคดี

- ควรมีมาตรฐานระยะเวลาในการดำเนินงานในกระบวนการการพิจารณาคดี โดยต้องสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงมีการดำเนินการอย่างโปร่งใส ปราศจากการคอร์รัปชันและการรับสินบน

- กระบวนการพิจารณาคดีจะต้องมีมาตรฐานเป็นไปอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

- การประสานงานกับทนายควรมีความสะดวกและสามารถเข้าถึงทนายความได้ง่ายและกระบวนการที่ใช้ในการต่อสู้คดีไม่ควรนานจนเกินไป เนื่องจากจะกระทบสิทธิของผู้เสียหาย

8) ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับโทษ

- ควรปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานในกระบวนการบังคับโทษให้มีความชัดเจนและโปร่งใสมากขึ้น พร้อมทั้งมีมาตรการในการป้องกันการคอร์รัปชันหรือเรียกรับสินบน ทำให้ผู้ที่กระทำความผิดไม่ได้รับโทษ

- ควรมีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการดำเนินงาน เช่น การทำเรื่องขอประกันตัวให้กับนักโทษที่อยู่ในเรือนจำ เนื่องจากกระบวนการดังกล่าวมีความล่าช้ามาก อาจส่งผลกระทบต่อการปล่อยตัวชั่วคราวของผู้ต้องขัง

- ควรมีการสนับสนุนอาชีพหรือการจัดหางานให้แก่ผู้ต้องขังภายหลังพ้นโทษ

9) ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา

- ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานในกระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา ควบคู่ไปกับการให้ความรู้แก่ประชาชน และเผยแพร่ช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

- ควรมีการเพิ่มงบประมาณ/สนับสนุนเงินชดเชยเยียวยาให้แก่ประชาชนมากขึ้น

- ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบ กฎกระทรวงยุติธรรม โดยเห็นว่าสำหรับผู้ที่ต้องโทษจำคุกในครั้งแรกหรือกระทำความผิดครั้งแรกควรได้รับโทษชั้นกลาง ไม่ควรตกไปอยู่ชั้นอื่น

10) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน

- ควรมีการส่งเสริมและสร้างการรับรู้กฎหมายขั้นพื้นฐาน เช่น กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม กฎหมายเกี่ยวกับการฆ่า/ข่มขืน คุ้มครองสตรี ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร เป็นต้น

- ควรมีการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในด้านกฎหมายแก่ประชาชนให้ทั่วถึง และเพิ่มการสื่อสารลงไปในชุมชนให้มากขึ้นผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น social media

- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน อบต. และระดับอำเภอ ต้องมีบทบาทในการให้ความเป็นธรรมกับประชาชนอย่างเท่าเทียม และสามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้

- ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน คดีแรงงานต่างด้าวกับนายจ้าง

- การประสานงานการทำงานระหว่างอำเภอกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แรงงานต่างด้าวทำงานกับผู้รับเหมาในลักษณะเดินทางไปเข้าเย็นกลับจะต้องมีแนวปฏิบัติอย่างไร

- ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและให้คำแนะนำต่อผู้เสียหายในคดีอาญา คดีแพ่ง

11) ความรู้เกี่ยวกับช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม

- มีการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม รวมทั้งคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน

- ควรมีการประชาสัมพันธ์การสร้างการรับรู้ในด้านกฎหมายและช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมให้กับประชาชน

- พัฒนามาตรฐาน/ช่องทางในการจัดหาทนายความ เนื่องจากเมื่อต้องตกเป็นต้องหาในคดีอาญา การที่กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความให้บางครั้งมีความไม่เหมาะสม

12) ความรู้เกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน

- ส่งเสริมการสร้างการรับรู้และการเข้าถึงสิทธิที่พึงมีของผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดให้มากยิ่งขึ้น

- การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมควรคำนึงถึงสิทธิของประชาชน ไม่ลำช้า เป็นกลาง มีความน่าเชื่อถือ และไม่มีค่าใช้จ่ายมากเกินไปจนทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้

- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรมควรเป็นไปด้วยความโปร่งใส และคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน

- เพิ่มการรับรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิในการคุ้มครองนักโทษ และการขอลปล่อยตัวชั่วคราวให้กับนักโทษที่มีอัตราโทษน้อย สิทธิในการเข้าถึงและให้พยานหลักฐานต่าง ๆ

1.3.2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB)

1) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม (G2)

- ถึงแม้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามนิยามของตัวชี้วัดทั้ง 14 หน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม และ/หรือต่อหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จึงควรยกระดับหรือพัฒนาวิธีการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะความสามารถในการตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ (G8)

- หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามนิยามของตัวชี้วัดทั้ง 14 หน่วยงาน อย่างไรก็ตามควรนำผลมาใช้วิเคราะห์ในภาพรวม เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม เช่น ปัจจัยด้านค่าตอบแทน การโยกย้ายระหว่างหน่วยงาน ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น

3) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ (G9)

- หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามนิยามของตัวชี้วัดทั้ง 14 หน่วยงาน อย่างไรก็ตามควรนำผลมาใช่วิเคราะห์ในภาพรวม โดยเฉพาะการสะท้อนการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จริงจัง

4) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ (G10)

- ถึงแม้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามนิยามของตัวชี้วัดทั้ง 14 หน่วยงาน อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวควรให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยง ความต่อเนื่องของการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- ควรมีการยกระดับการเชื่อมโยงระบบข้อมูล โดยมีการแบ่งประเภทและจัดลำดับความสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลในแต่ละระดับ เพื่อความปลอดภัยและเกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินการ

2. ข้อเสนอแนะ/แนวทางเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินการขับเคลื่อนแผนแม่บทฯ

สำหรับข้อเสนอแนะ/แนวทางเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินการขับเคลื่อนแผนแม่บทฯ ในกรณีของกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง ประกอบไปด้วยประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1.1 สำหรับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

- ในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความพึงพอใจต่อความสะดวกในการรับบริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะกระบวนการไกล่เกลี่ยมีความรวดเร็วกว่าการดำเนินคดีตามปกติ และการนำผลการไกล่เกลี่ยที่สำเร็จสามารถนำมาบังคับใช้หรือดำเนินการได้ในระหว่างคู่กรณี โดยไม่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีในชั้นศาล

- ในประเด็นทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง โดยเฉพาะการรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ และการรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชน

2.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

2.2.1 การพัฒนาเครื่องมือและวิธีการจัดเก็บ การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์และทางปกครอง

- ทบทวนระดับการให้คะแนน ในข้อคำถาม ตอนที่ 3 ทักษะคิดและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญาทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ข้อที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทที่ท่านเข้ารับบริการครั้งสุดท้าย และ ข้อที่ 3 ความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ที่มีจำนวน 10 ระดับ โดยควรให้มีระดับการให้คะแนนที่เหมือนกันตลอดทั้งแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความสับสนและความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ในภาพรวมควรมีการทบทวนข้อคำถามประเภทที่ต้องกรอกข้อความ โดยเฉพาะที่มีลักษณะเป็นคำเฉพาะหรือคำที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ตลอดจนการสอบถามในกรณีที่ผ่านมาแล้ว อาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจหรือไม่ทำการตอบในประเด็นนั้น

- ควรคำนึงถึงความสามารถและประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ในการจัดเก็บข้อมูลในแต่ละพื้นที่ ด้วยการสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลด้วย

- หากมีการสำรวจข้อมูลในครั้งต่อไป ควรมีการพิจารณาถึงการคัดเลือกพื้นที่ลักษณะอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือประเด็นที่มีความหลากหลายและครอบคลุมลักษณะของพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน

2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติ

2.3.1 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง

1) คุณภาพการให้บริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท

- การให้ความสำคัญกับกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมของประชาชนและที่กระทบกับประชาชนเป็นจำนวนมาก

- ความรวดเร็วในการดำเนินการไกล่เกลี่ย

- บุคลากรในหน่วยงาน สถานที่ ผู้ประนีประนอม ความชัดเจนในเรื่องการให้คำแนะนำในคดีที่สามารถเข้าไกล่เกลี่ยได้

- สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เอกสารที่มีความสำคัญในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

2) การเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท

- การกำหนดระเบียบขั้นตอนที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายสำหรับประชาชน

- ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและเข้าถึงกระบวนการมากขึ้น

- ต้องการผู้มีความรู้หรือประสบการณ์หลาย ๆ ด้านมาอยู่ในระบบการไกล่เกลี่ย

3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ

- ควรมีสถานที่ใกล้เคียงให้ชัดเจน เพิ่มห้องใกล้เคียงให้มากขึ้น ทำให้การใกล้เคียงมีบรรยากาศที่ดี เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ความพร้อมด้านอื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ เครื่องดื่ม เป็นต้น
- หน่วยงานของรัฐให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงกระบวนการใกล้เคียง ต้องมีความรู้ความชำนาญ และควรบอกถึงข้อดีและข้อเสียของการใกล้เคียงให้ประชาชนทราบ

EXECUTIVE SUMMARY

A research project of indicators data collection and analysis of the criminal situation and the criminal justice system of Thailand for the fiscal year 2022 provided by the Office of Justice Affairs (OJA) aims to carry out collecting data for developing indicators assessing the criminal justice system's performance by the in-person surveying (PS) and by the self-assessment and observation (SA+OB), to survey opinions of the recipients of mediation service to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes and to present significant findings from indicators data collection for assessing the criminal justice system's performance that include result from indicators data collection and overview of such indicators data collected by the PS and the SA+OB and from a survey of recipients' opinions towards mediation service to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes as well as to suggest means of truthfully efficient data collection in line with its purpose.

With regard to the research methods for data collection by the PS, a multi-stage random sampling and a purposive sampling were utilized to select sample group or informants targeting 6 regions and Bangkok Metropolitan from sample groups of the ever-service recipients for 1,427 people and the never-service recipients for 1,427 people totaling 2,854 people as shown in the table below.

Table 1 Details of the data collection number in each province/area of 6 regions and Bangkok Metropolitan

Regions	Provinces/areas	Number of sample groups		Total (1) + (2)	
		(1) Ever-service recipients sample group	(2) Never-service recipients sample group		
1. Central Population of selected provinces totaling 2,129,730 people	1. Samut Prakarn	254		414 207 (1)	207 (2)
		127	127		
	2. Samut Sakorn	110			
		55	55		
	3. Samut Songkram	50			
		25	25		
2. South	1. Nakhon Si Thammarat	260		418 209	209
		130	130		
	2. Trang	108			
		54	54		

Regions	Provinces/areas	Number of sample groups		Total (1) + (2)		
		(1) Ever-service recipients sample group	(2) Never-service recipients sample group			
Population of selected provinces totaling 2,385,667 people	3. Ranong	50		(1)	(2)	
		25	25			
3. Deep South Population of selected provinces totaling 2,069,046 people	1. Pattani	140		400	200 (1)	200 (2)
		70	70			
	2. Narathiwat	156				
		78	78			
	3. Yala	104				
		52	52			
4. East Population of selected provinces totaling 2,356,346 people	1. Chonburi	266		412	206 (1)	206 (2)
		133	133			
	2. Sra Kaew	96				
		48	48			
	3. Trat	50				
		25	25			
5. North Population of selected provinces totaling 2,918,400 people	1. Chiangmai	244		410	205 (1)	205 (2)
		122	122			
	2. Phitsanuloke	116				
		58	58			
	3. Mae Hong Son	50				
		25	25			
6. Northeast Population of selected provinces totaling 3,677,177 people	1. Nakorn Ratchasima	286		400	200 (1)	200 (2)
		143	143			
	2. Yasothon	58				
		29	29			
	3. Nong Bua Lamphu	56				
		28	28			
7. Bangkok Metropolitan	Bangkok Metropolitan (Areas of Metropolitan Police Division 9, 6 and 3 based number of criminal cases therein)	400		400	200 (1)	200 (2)
		200	200			
Grand total				2,854 1,427 (1) 1,427 (2)		

As for data collection by the SA+OB, the researchers utilized qualitative technique including data collection from academic papers and related research works and from in-depth interview. A purposive sampling was utilized to select their sample group or informants among 14 state agencies of justice system as follows.

Data collection by the self-assessment and observation (SA+OB)



In addition, a survey addressing attitudes and satisfaction towards access and receiving of service of mediation process to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes was carried out by selecting sample groups of the ever-visitor/service recipients to state agencies of justice system during not over 5 years and status of visit/service recipients that comprises with the direct visitors/ service recipients (damaged person, offender) and the indirect visitors/service recipients (relatives relating to damaged person) to the aforementioned state agencies spreading in 6 regions (central, south, deep south, east, north, northeast) and Bangkok Metropolitan by numbers in the table appeared below:

Table 2 Number of people collected data from the state agencies providing mediation process

Courts providing mediation process				
State agencies	Direct visitors/service recipients	Indirect visitors/service recipients	Total	200
Administrative Court	50	50	100	
Court of Justice	50	50	100	
Non-Court state agencies providing mediation process (out of the Court)				
State agencies	Direct visitors/service recipients	Indirect visitors/service recipients	Total	200
State agencies providing mediation process in justice system	50	50	100	
State agencies providing mediation process in local level	20	20	40	
State agencies providing mediation process in specific issues	30	30	60	
Grand total				400

Findings

This research's overview results from data collected by the in-person surveying (PS) for indicators assessing the criminal justice system's performance were as follows:

The indicator (R1) on proportion of people knowing path of being aware of legal rights and fundamental knowledge to access conveniently justice system resulted 56.80 percentage, rated in moderate level;

The indicator (ET1) on percentage of people being confident in overall performance of justice system resulted 63.20 percentage, rated in moderate level.

Table 3 Findings from data collected by the PS for indicators assessing the criminal justice system's performance

(R1) on proportion of people knowing path of being aware of legal rights and fundamental knowledge to access conveniently justice system		(ET1) on percentage of people being confident in overall performance of justice system	
Regions	Percentage	Regions	Percentage
1. Central	55.60	1. Central	63.80
2. South	61.60	2. South	70.60
3. Deep South	69.60	3. Deep South	76.40
4. East	49.40	4. East	54.60
5. North	54.40	5. North	63.20
6. Northeast	52.80	6. Northeast	57.60
7. Bangkok Metropolitan	54.00	7. Bangkok Metropolitan	55.60
Overall	56.80	Overall	63.20
Type of Informants		Type of Informants	
Ever-service recipients	63.20	Ever-service recipients	70.60
Never-service recipients	50.20	Never-service recipients	55.60
Overall	56.80	Overall	63.20

As regards the indicator (R1) on proportion of people knowing path of being aware of legal rights and fundamental knowledge to access conveniently justice system, taking into consideration of each region found every region possessing level of awareness of laws and justice system resulted 56.80 percentage. As such regions sorted out from high to low level, the first 3 ranks included Deep South by 69.60 percentage, South by 61.60 percentage and Central by 55.60 percentage respectively. Meanwhile, taking into comparative consideration of the type of informants found the ever-service recipients possessing more level of awareness of laws and justice system than the never-service recipients possessing them or by 63.20 percentage and 50.20 respectively.

As regards the indicator (ET1) on percentage of people being confident in overall performance of justice system, taking into consideration of each region found every region possessing level of confidence in overall performance of justice system resulted 63.20 percentage, rated in really high level. As such regions sorted out from

high to low level, the first 3 ranks included Deep South by 76.40 percentage, South by 70.60 percentage and Central by 63.80 percentage respectively. Meanwhile, taking into comparative consideration of the type of informants found the ever-service recipients possessing more level of confidence in justice system's overall performance than the never-service recipients possessing them or by 70.60 percentage and 55.60 percentage respectively.

This research's overview results from data collected by the self-assessment and observation (SA+OB) included:

The indicator (G2) on state agencies in justice system determined indicators reflecting legality and righteousness, resulted 100 percentage, rated in high level;

The indicator (G8) on proportion between suitability of resources among equipment, budget and human resources and workload, resulted 100 percentage, rated in high level;

The indicator (G9) on analysis and development of human resources system and administration on regular basis, resulted 100 percentage, rated in high level and

The indicator (G10) on state agencies providing systematic collection and integration of data of justice system, resulted 100 percentage, rated in high level.

Besides, remarks from the data collection by the self-assessment and observation (SA+OB) of state agencies of justice system were reflected by the following opinions appeared in the table below:

Table 4 Remarks from the data collection by the self-assessment and observation (SA+OB)

G2 - State agencies in justice system determined indicators reflecting legality and righteousness			
Percentage of Suitability	Opinions	Percentage of Unsuitability	Opinions
100	Comply with the state agencies' missions when making assessment by this indicator and some remarks including to adjust statement in definition to be more explicit and add more	-	-

	on evaluation of its degree on qualitative basis in this indicator		
G8- Suitability Proportion between resources among equipment, budget and human resources and workload			
Percentage of Suitability	Opinions	Percentage of Unsuitability	Opinions
66.67	Must consider suitability proportion with missions/quantity of works when assessing proportion of equipment, budget, personnel/human resources and workload	33.33	Budget being inadequate to existing missions, adding more explicit criteria in the indicator, being difficult to assess by this indicator due to a lot of missions of the state agencies, limited amount of personnel budget, wide scope of this indicator in respect of suitability proportion between resources among equipment, budget and human resources and workload causing difficulty to assess, distinctive nature of each state agency and distinctive support obtained in each of its mission.
G9 - Analysis and development of human resources system and administration on regular basis			
Percentage of Suitability	Opinions	Percentage of Unsuitability	Opinions
83.33	Complying with the requirements followed by various state agencies, development of work process and personnel being significant to development of the state agencies of justice system, results of assessing annual human resource administration report and assessing status of state	16.67	To apply this indicator causing overlap due to the state agencies already taking action, to provide specific scope of assessment on particular personnel, wordings of this indicator causing confusion either sole human resource system or both human resource system and administration

	agencies in official system 4.0 (Public Sector Management Quality Award (PMQA)) illustrating the state agencies carried out analysis and development of human resources system and administration on regular basis		
G10 - State agencies providing systematic collection and integration of information about justice system			
Percentage of Suitability	Opinions	Percentage of Unsuitability	Opinions
100	State agencies providing data collection in line with nature of works, providing database, connection and integration of internal and external information in accordance with ways of developing data management and information technology that are also significant, nowadays, to connection with other state agencies including state agencies out of justice system	-	

This research's overview results from survey of the recipients' opinions towards service of mediation process to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes were as follows:

Table 5 Results from survey of the recipients' opinions towards service of mediation process to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes

Survey of the recipients' opinions towards service of mediation process to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes	
Indicators	Result
Indicator 2: Attitudes and satisfaction towards access and receiving of service of mediation process to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes	72.00 percentage
Remark: Percentage of this indicator calculated from the survey to 400 people	

Results from survey of the recipients' opinions towards service of mediation process to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes resulted 72.00 percentage, rated in rather high level.

Table 6 Overview of the recipients' various opinions towards service of mediation process breakdown by visit status and type of state agency

the recipients' opinions towards service of mediation process		Visit status or receiving of mediation service to settle dispute during previous 5 years		Type of state agencies visited or received mediation service to settle dispute during previous 5 years		Overall
		Direct	Indirect	Courts	Non-Courts	
Part 2: Satisfaction towards service of mediation process to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes	Percentage	82.00	78.40	81.00	79.80	80.20
Part 3: Attitudes and satisfaction towards access to service of mediation process to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes	Percentage	67.60	60.00	61.80	65.80	63.80

the recipients' opinions towards service of mediation process		Visit status or receiving of mediation service to settle dispute during previous 5 years		Type of state agencies visited or received mediation service to settle dispute during previous 5 years		Overall
		Direct	Indirect	Courts	Non-Courts	
Overview of the recipients' opinions towards service of mediation process	Percentage	74.60	69.40	71.40	72.80	72.00

With regard to results from survey of the recipients' opinions towards service of mediation process to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes resulted 72.00 percentage, rated in rather high level, taking into account of type of informants found that the informants who have ever received directly the service hold higher level of their opinions towards service of mediation process than the informants who have ever received indirectly the service resulting by 74.60 percentage, rated in rather high level and by 69.40 percentage, rated in rather high level respectively.

Taking into account of the informants' satisfaction breakdown by type of state agencies where they have ever visited or received mediation service to settle dispute during previous 5 years found that the informants who have ever received the service of non-Courts agencies hold higher level of satisfaction towards mediation process to settle dispute than the informants who have ever received the Courts' service resulting by 72.80 percentage, rated in rather high level and by 71.40 percentage, rated in rather high level respectively.

Suggestions

This research resulted these following suggestions.

1. Suggestions/guideline to develop criminal justice system's performance

1.1 Policy suggestions

1.1.1 Assessment of criminal justice system performance by whole six indicators is appropriate to continue but instrument and methods of data collection

should be improved to be tighter in order to lessen burden and make more comprehensible to the informants.

1.1.2 As regards issues concerning people's confidence in justice system,

- The issue of confidence in quality of service: such confidence should be emphasized by building trustworthiness or impression among the state agencies' operations in particular the service recipients' confidence should be ensured that there would not be damage or impact from the state agencies' operations;

- The issue of confidence in provision of service of criminal justice system: confidence in rights protection process and criminal justice facilitation should be emphasized in particular treatment to defendants in criminal case, any person arrested and proved as acquittal should be properly remedied or indemnified and

- The issue of knowledge of laws and justice system: knowledge of basic laws and justice system should be disseminated on urgency basis for instance law relating to legal execution and bankruptcy, law relating to public peace e.g., secret society, criminal association, law relating to causing danger to the public e.g., placing fire, burning, adulteration of food or drug, law relating to trade e.g., instrument of weighing or of weighing out or of measurement being contrary to its scale standard, selling goods by fraudulent means, imitation of goods or trademarks.

1.1.3 As regards issues concerning criminal justice system performance by the self-assessment and observation (SA+OB), even though the state agencies of justice system have been able to absolutely accomplish goals in fundamental level, where assessment of their operations by such indicators have still been in need, these following actions should be done:

- Such indicators should be flexible by determining options of collecting data relating to indicators for suitability to various state agencies e.g., agencies of policy-making type, agencies of service providing type;

- Overlapped indicators of each state agency should be integrated for collecting data or determining target value in the same direction;

- The Office of Justice Affairs (OJA) should consider together with indicators of the Office of the Public Sector Development Commission (OPDC) for decreasing overlap of report on their result or otherwise consider them to be the indicators determined by the OPDC and

- Result of assessment by the indicators should be taken into analysis of their overview and should be notified back to related state agencies.

1.2 Academic suggestions

1.2.1 Developing instrument and means of indicators data collection concerning people's confidence in justice system by

- Reviewing questions to be tighter and easily understandable in part 3, confidence in provision of service of criminal justice system;

- Reviewing questions in part 4, knowledge of laws and justice system: knowledge of basic laws and justice system on the issue of "Fundamental laws and justice system" to be tighter especially in the question on knowledge of laws and justice system and reducing questions on the issue of "Route to access justice system" and "people's fundamental rights";

- Should keep in mind of capability and efficiency to access target groups for data collection in each area by creating knowledge and comprehension among various state agencies for collaboration in such data collection and

- If next survey of data recurs, selection of other nature of area should be considered for acquiring diversified and comprehensive data or distinctive issue

1.2.2 Developing instrument and means of indicators data collection by the self-assessment and observation (SA+OB) by

- Combining the indicator (G8) on proportion between suitability of resources among equipment, budget and human resources and workload and the indicator (G9) on analysis and development of human resources system and administration on regular basis;

- Reviewing definition and scope of operation or assessment to be explicit and considering suitability to context of the potential assessed state agency for creating accurately comprehension in reporting results to the assessed state agency;

- In general, as the state agencies in justice system have basically already complied with the indicators, additional evaluation or target value should be augmented for reflecting challenges and provision of qualitative indicators should be considered;

- Reporting results of assessment by the indicators through IT system should be developed for convenience in indicators data collection and preparation for new normal situation and

- Whole 4 indicators should be pushed through and applied by central agencies in charge of follow-up and assessment e.g., OPDC, Office of the Civil Service Commission (OCSC) for assessing performance of related state agencies in justice system.

1.3 Suggestions for implementation

1.3.1 Issues concerning people's confidence in justice system

1) Confidence in convenience of receiving service

- Should apply technology system to provide online service e.g., scan of QR code or Google form;
- Should support instrument and equipment for providing service and facilitating those visiting people;
- Should augment channel of public relations or for service of justice works and disseminate law information for people's knowledge as well as provide channel of contact via online and
- Should improve place and facility for people visiting and receiving service e.g., toilet, drinking water

2) Confidence in service provider's capacity

- Should provide advice, explain steps of providing service together with giving basic knowledge of laws for daily life;
- Should speed up period of taking actions and
- The state agencies should have basic knowledge of law relating to legal execution e.g., proceedings in legal execution, auction process.

3) Confidence in feeling of security

- The state agencies in justice system should bring about feeling of security and confidence among the service recipients in particular refraining to ask for bribe in connection with performing duties.

4) Confidence in trust or impression of operations

- Should provide equally service and treat every people equivalently;
- Officials/operative officers should provide advice to service recipients for bringing about reliability and confidence in use of service and be willing to help and facilitate on receiving service and
- The state agencies should create trustworthiness for surging number of service recipients and enable people keep tracking of information.

5) Confidence in investigation and inquiry process

- Should disseminate knowledge of investigation and inquiry process for more comprehension among people;
- Should improve/revise investigation and inquiry process for enabling justice facilitation to people equally and equivalently and bringing about confidence among people who have perceived it unfair in particular people slightly knowing laws;
- Officials/operative officers in investigation and inquiry process should search for additional information for complementing quicker decision-making and non-adherence to either plaintiff or defendant as well as honoring defendants in equivalent to common people regardless of wrongdoing;
- Should develop investigation and inquiry process to be quicker and fairer because such process currently encountering delay and unfairness and
- Investigation and inquiry process should provide service to people and should be transparent, free of bribery and corruption

6) Confidence in prosecution process

- Should improve standard and duration of making decision to prosecute to be more convenience and quicker together with hearing attentively and meticulously document and personal witness

7) Confidence in trial proceedings

- Should formulate standard of duration in trial proceedings and being able to proceed within specific period of time, transparently, without corruption and taking bribery;
- Must ensure standardized trial proceedings with equality and fairness;
- Should enable convenient coordination with attorney-at-law and easy access to attorney-at-law and should not provide excessive period of time in hearing and defending due to harmful effect to the damaged person's rights

8) Confidence in penalty enforcement process

- Should improve standard of procedure in enforcing penalty to be more explicit and transparent and providing measure for preventing corruption and asking for and receiving bribe that enables offender escape from serving sentence;
- Should formulate standard of duration in proceedings e.g., preparing for petition of release on bail for qualified detainees in the prison because of taking so long time and delay that might affect to the detainees' release on bail and

- Should support occupation and employment to prisoners after their completion of sentence

9) Confidence in rights protection process and criminal justice facilitation

- Should improve standard of procedure in rights protection process and criminal justice facilitation together with giving knowledge and disseminating to the public on how to access justice system and treating every people equally;

- Should increase budget/support more for remedy and indemnification to qualified people and

- Should improve regulation especially Ministry of Justice' ministerial regulation relating to any prisoners serving sentence or offending for the first time should be classified as middle-class prisoner and not classified as others

10) Knowledge of basic laws and justice system

- Should promote and raise awareness of basic laws e.g., laws relating to problem of subsistence land and natural resources utilized by people, laws relating to justice system, laws relating to murder, rape, women protection, child abandonment, abortion, laws relating to national security;

- Should provide public relation to raise awareness of laws radically to the public and augment communication channels to communities e.g., social media;

- Local Administrative Organizations and their officers e.g., head of village, head of sub-district, Sub-district Administrative Organization and district level taking role of ensuring fairness equally to local people and counseling to their local people;

- Should give knowledge of labor law, court case between alien worker and employer, coordination between district authority and related state agencies on specific issue, e.g., how is a guideline on alien workers working with sub-contractor as morning-evening routine and

- Should give knowledge of related laws and advice to the damaged person in criminal case and civil case

11) Knowledge of routes of access to justice system

- Develop routes of access to justice system for diminishing social inequality and keeping in mind of people' rights and liberties;

- Should provide public relation to raise awareness of laws and routes of access to justice system and

- Formulate standard/routes of seeking for qualified attorney-at-law because attorney-at-law provided by public sector probably being inappropriate for criminal alleged.

12) Knowledge of people's basic rights

- Promote more raising awareness and more access to justified rights of damaged person and offenders;

- Justice system's operations should bear in mind of people's rights, be reliable, not delayed, biased, and excessively charged until obstructing people to access justice system;

- Related officials of the state agencies of justice system should perform their duties by adhering to transparency and keep in mind of people's basic rights and

- Promote more raising awareness of rights to protect prisoners and petition for release on bail for prisoners serving petty penalty and right to access and bestow various evidences

1.3.2 Issues concerning data collected by SA+OB for developing indicators assessing the criminal justice system's performance

1) The indicator (G2) on state agencies in justice system determined indicators reflecting legality and righteousness:

- Although operations of all 14 state agencies in justice system are in conformity with this indicator's definition, related means of operations should be upgraded or enhanced especially their ability to implement government policy and 20 year-national strategy in order to increase performance of creating strong confidence in justice system.

2) The indicator (G8) on proportion between suitability of resources among equipment, budget and human resources and workload:

- Operations of all 14 state agencies in justice system are in conformity with this indicator's definition, nevertheless, its result should be analyzed in overview for knowing ways of further relevant development in justice system e.g., remuneration, inter-agency transfer, problems arisen in human resources management system.

3) The indicator (G9) on analysis and development of human resources system and administration on regular basis:

- Operations of all 14 state agencies in justice system are in conformity with this indicator's definition, nevertheless, its result should be analyzed in overview

in particular reflecting their operations pursuant to state agency's missions, earnest and incessant operations herein.

4) The indicator (G10) on state agencies providing systematic collection and integration of data of justice system:

- Operations of all 14 state agencies in justice system are in conformity with this indicator's definition, nevertheless, such operations should emphasize on linkage, continuity of inter-agency linkage of information and personal data protection.

- Linkage of information system should be upgraded by categorization and priority of access to information in each level for safety and optimum utility in the operations.

2. Suggestions/Guideline on preparation for driving master plan

Suggestions/Guideline on preparation for driving master plan in part of service of mediation process to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes are mentioned in these following important issues.

2.1 Policy suggestions

2.1.1 Issues concerning mediation process to settle disputes

- As regards satisfaction towards the provided service of mediation process to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes, there should be paying attention to satisfaction towards convenience in receiving service provided by state agencies in particular the mediation process being faster than normal legal proceedings and the result from succeeded mediation can be enforced or operated between parties without entering into the Court's legal proceedings.

- As regards attitudes and satisfaction towards access to mediation process to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes, highlight includes acknowledgment of mediation-related information from the state agencies' public relation medias and from the officials or the mediators in communities.

2.2 Academic suggestions

2.2.1 Developing instrument and means of collection concerning survey of the recipients' opinions towards service of mediation process to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes by

- Reviewing level of scoring in questions contained in part 3, attitudes and satisfaction towards access to mediation process to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes, 2nd question on satisfaction towards result of latest time of receiving service of mediation to settle dispute and 3rd question on confidence in mediation process to settle dispute that provide 10 levels, such level of scoring should be the same thorough questionnaire for preventing confusion and misleading among the respondents.

- In big picture, should review questions requiring to fill statement especially with specific words or legal terminology and questioning the matter occurred long time ago, the respondents may not understand or not answer in such point;

- Should keep in mind of capability and efficiency to access target groups for data collection in each area by creating knowledge and comprehension among various state agencies for collaboration in such data collection and

- If next survey of data recurs, selection of other nature of area should be considered for acquiring diversified and comprehensive data or distinctive issue

2.3 Suggestions for implementation

2.3.1 Issues concerning survey of the recipients' opinions towards service of mediation process to settle criminal, civil, commercial and administrative disputes

1) Quality of service of mediation process

- Emphasizing on mediation process impacting to public order or people's good moral and to a number of people;

- Rapidness of mediation proceeding;

- Personnel in the state agency, place, conciliator and explicitness of providing advice about mediatable case and

- Facility e.g., documents which are significant to proceed efficiently

2) Access to mediation process to settle dispute

- Formulating explicit and easily comprehensive regulation and step;

- Should provide public relation of mediation process for more comprehension and access to the mediation process among people and

- Multi-facet knowledge and experienced people being in need to be part of mediation process

3) Other additional suggestions

- Should implicitly provide place of mediation or increase more mediation rooms, provide pleasant surroundings and more relevant officers, non-awaiting for so long time, readiness e.g., newspaper, refreshment
- The state agencies provide information concerning access to mediation process, must have knowledge, expertise, advise people about pros and cons of mediation

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(1)
สารบัญ	(37)
สารบัญตาราง	(39)
สารบัญภาพ	(42)
บทที่ 1 บทนำ	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. เป้าหมายการดำเนินงาน	2
4. ขอบเขตการดำเนินงาน	2
5. ระยะเวลาดำเนินการ	9
6. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	9
7. กรอบแนวคิดในการดำเนินการ	10
บทที่ 2 ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	12
1. รายละเอียดตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในภาพรวม	12
2. วิธีการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	16
3. ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	25
บทที่ 3 ผลการสำรวจข้อมูลทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ย และระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์ และทางปกครอง	77
1. รายละเอียดตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาท ทั้งทางอาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์ และทางปกครอง	77
2. วิธีการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด	78
3. ผลการสำรวจข้อมูลทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ย และระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์ และทางปกครอง	82

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์และประเมินผลการจัดเก็บข้อมูลในภาพรวมที่สะท้อนให้เห็นถึง	100
สถานการณ์อาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย	
1. การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยวิธีการสำรวจประชาชน (PS)	100
2. ผลการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB)	107
3. ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทาง แฟ่งและพาณิชย์และทางปกครอง	111
4. ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงในภาพรวมตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	115
 บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	 158
1. ข้อเสนอแนะ/แนวทางเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	158
2. ข้อเสนอแนะ/แนวทางเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินการขับเคลื่อน แผนแม่บทฯ	163
 ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก การทบทวนเครื่องมือสำหรับการจัดเก็บข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชน ที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม และแบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชน ที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	166
ภาคผนวก ข การทบทวนการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพ กระบวนการยุติธรรมทางอาญา และแบบสำรวจข้อมูลด้วยวิธีการสังเกต และการประเมินตนเอง (SA+OB)	178
ภาคผนวก ค การทบทวนแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท และแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	191
ภาคผนวก ง การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	201
ภาคผนวก จ ผลการสำรวจการจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS)	208
ภาคผนวก ฉ ผลการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB)	359
ภาคผนวก ช ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแฟ่งและพาณิชย์และทางปกครอง	482

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่		
1.1	สรุปภาพรวมการจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS) จำนวน 2 ตัวชี้วัด	3
1.2	สรุปภาพรวมการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) จำนวน 4 ตัวชี้วัด	6
2.1	รายละเอียดตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	13
2.2	จำนวนตัวอย่างการเก็บข้อมูลในกรุงเทพมหานคร โดยทำการคัดเลือกพื้นที่ตามกองบังคับการตำรวจนครบาล	18
2.3	รายละเอียดจำนวนการเก็บข้อมูลในแต่ละพื้นที่ จำนวน 6 ภูมิภาค และกรุงเทพมหานคร	19
2.4	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม	22
2.5	ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	26
2.6	ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล	28
2.7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามการรับบริการและสถานะของการรับบริการ	31
2.8	สรุปผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม	33
2.9	ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	36
2.10	ผลการสำรวจความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลในประเด็นคุณภาพการให้บริการที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรจะต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน	39
2.11	ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	40
2.12	ผลการสำรวจความคิดเห็นของความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลในประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน	44
2.13	ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
2.14	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน	50
2.15	ภาพรวมกฎหมายใดที่เห็นว่าจำเป็น และมีความต้องการรับรู้	51
2.16	ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม จำแนกรายภูมิภาค	52
2.17	ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมด้านต่าง ๆ จำแนกรายภูมิภาค	53
2.18	ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมจำแนกตามการใช้บริการ	56
2.19	ภาพรวมผลการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมภายใต้ตัวชี้วัด G2 G8 G9 และ G10	61
2.20	ภาพรวมการดำเนินงานของหน่วยงานตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2)	63
2.21	ภาพรวมการดำเนินงานของหน่วยงานในสัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน	66
2.22	ภาพรวมการดำเนินงานของหน่วยงานในการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ	70
2.23	ภาพรวมการดำเนินงานของหน่วยงานในการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรม อย่างเป็นระบบ	73
3.1	จำนวนตัวอย่างการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการไกล่เกลี่ย	80
3.2	ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง	82
3.3	ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล	83
3.4	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ	84
3.5	ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามประสบการณ์การไกล่เกลี่ยของผู้รับบริการ	85
3.6	ผลการสำรวจข้อมูลผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในภาพรวม	86
3.7	ภาพรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท พิจารณาจากจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่มีการตอบแบบสอบถามในระดับที่ 5 และ 4	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
3.8	ความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งล่าสุด	88
3.9	ความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	88
3.10	ภาพรวมผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาท	89
3.11	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นคุณภาพและการเข้าถึงกระบวนการ ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในเรื่องใดที่ต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง	91
3.12	ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งล่าสุด จำแนกตามสถานะการติดต่อและประเภทหน่วยงาน	93
3.13	ภาพรวมความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท จำแนกตามสถานะการติดต่อและประเภทหน่วยงาน	94
3.14	ภาพรวมความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาท จำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน	95
3.15	ภาพรวมความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาท จำแนกตามสถานะการติดต่อและประเภทหน่วยงาน	97
4.1	ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	101
4.2	ผลการสำรวจตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่จัดเก็บข้อมูล จากการสำรวจประชาชน (PS)	101
4.3	ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	108
4.4	ผลการจัดเก็บความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง	112
4.5	ภาพรวมความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อ พิพาท จำแนกตามสถานะการติดต่อและประเภทหน่วยงาน	112
4.6	รายละเอียดตัวชี้วัด นิยาม วิธีการจัดเก็บ และแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บรายตัวชี้วัด	116
4.7	ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (REGRADE) ประจำปี 2560-2564	124
4.8	ความเชื่อมโยงของตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญากับตัวชี้วัด ในระดับสากล	141
4.9	ความเชื่อมโยงตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	143

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่		
1	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบภาพรวมระดับความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับ ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายภูมิภาค	55
2	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบภาพรวมระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อ กระบวนการยุติธรรม จำแนกตามการใช้บริการ	58
3	ความสอดคล้อง/เชื่อมโยงของตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญากับ แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 -2565)	156

บทที่ 1 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานกิจการยุติธรรมมีบทบาทและภารกิจสำคัญเกี่ยวกับนโยบายและการพัฒนากระบวนการยุติธรรม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีทิศทางการดำเนินการที่สามารถอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนและติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 – 2565) ผ่านตัวชี้วัดและประกอบกับสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (สปท.) ได้มอบหมายให้กระทรวงยุติธรรมดำเนินการผลักดันการปฏิรูปตัวชี้วัดกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยใช้กลไกพระราชบัญญัติพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ พ.ศ. 2549 ผ่านคณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) ทั้งนี้ กพยช. โดยคณะกรรมการการปฏิรูปตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ได้เห็นชอบกำหนดชุดตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาขึ้น ประกอบด้วย 7 ชุด 21 ตัวชี้วัด ทั้งนี้ สำนักงานกิจการยุติธรรมในฐานะเลขานุการ ได้ดำเนินจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและข้อเสนอเพื่อการพัฒนากระบวนการยุติธรรม โดยแบ่งวิธีการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การจัดเก็บข้อมูลจากประชาชน - PS (Public Survey) จำนวน 3 ตัวชี้วัด 2) การจัดเก็บข้อมูลผ่านข้อมูลสถิติทางทะเบียน - AD (Administrative Data) จำนวน 14 ตัวชี้วัด และ 3) การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง - SA+OB (Self-Assessment and Observation) จำนวน 4 ตัวชี้วัด

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักงานกิจการยุติธรรม จึงกำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่จัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS) และการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลเพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 – 2565) ผ่านตัวชี้วัดที่กำหนด ผ่านโครงการจ้างเหมาบริการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดและวิเคราะห์สถานการณ์อาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย ซึ่งผลจากการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวจะสะท้อนสถานการณ์อาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรม สามารถบ่งชี้ถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมของหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงใช้สนับสนุนการขับเคลื่อนการปฏิรูปประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาด้วยตัวชี้วัด สะท้อนผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 – 2565) ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวจะนำไปสู่การเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดทำแผนแม่บทฯ ฉบับต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่จัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS) และการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB)

2.2 เพื่อดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญาทางแฟ่งและพาณิชย์และทางปกครอง

2.3 เพื่อนำเสนอข้อค้นพบสำคัญจากการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและผลการการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญาทางแฟ่งและพาณิชย์และทางปกครอง

3. เป้าหมายการดำเนินงาน

รายงานผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดและวิเคราะห์สถานการณ์อาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมนำไปการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางในการป้องกันอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม รวมถึงการขับเคลื่อนแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 - 2565) และเป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทาง เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินการแผนแม่บทฯ ฉบับต่อไป

4. ขอบเขตการดำเนินงาน

4.1 ทบทวนเครื่องมือสำหรับการจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชนตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และเครื่องมือสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 - 2565) เพื่อให้เครื่องมือมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในการจัดเก็บข้อมูลก่อนนำไปใช้ในการสำรวจจริง (ดูในภาคผนวก ก ข และ ค)

4.2 ดำเนินการจัดเก็บ/สำรวจข้อมูล และการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

4.2.1 การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่จัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่ทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก และตัวชี้วัดที่ 21 (ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมให้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 2,800 ตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ประกอบด้วย

(1) กลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม จำนวน 1,400 คน

(2) กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม จำนวน 1,400 คน

ตารางที่ 1.1 สรุปภาพรวมการจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS) จำนวน 2 ตัวชี้วัด

การจัดเก็บข้อมูล จากการสำรวจ ประชาชน (PS)	ชื่อตัวชี้วัด	นิยาม	แบบสอบถามความ เชื่อมั่น ของประชาชนที่มีต่อ กระบวนการยุติธรรม
R1	สัดส่วนของ ประชาชนที่ทราบ ช่องทางในการรับรู้ สิทธิทางกฎหมาย และความรู้พื้นฐานใน การเข้าถึง กระบวนการยุติธรรม ได้โดยสะดวก	ประชาชนที่รับรู้ กฎหมายและสิทธิ พื้นฐานความสามารถ เข้าถึงกระบวนการ ยุติธรรมได้ สะท้อนให้ ทราบถึงการรับรู้ใน กระบวนการยุติธรรม เพียงใด เมื่อเกิดเหตุ แล้วทราบว่าต้องไป ติดต่อหรือประสานกับ หน่วยงานใด	ส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับ กฎหมายและ กระบวนการยุติธรรม
ET1	ร้อยละของประชาชน ที่มีความเชื่อมั่นใน ประสิทธิภาพของ กระบวนการยุติธรรม ในภาพรวม	เมื่อกระบวนการ ยุติธรรมได้ทำหน้าที่ อย่างเต็มที่ เป้าหมาย เพื่อให้ประชาชนมี ความเชื่อมั่นและ ไว้วางใจต่อ กระบวนการยุติธรรม เป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนให้ ความเชื่อมั่นและ ไว้วางใจต่อ กระบวนการยุติธรรม	ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อ คุณภาพ การให้บริการใน ภาพรวม ของกระบวนการ ยุติธรรม ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการ ให้บริการ ด้านกระบวนการ ยุติธรรม ทางอาญา ส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับ กฎหมายและ กระบวนการยุติธรรม



**ทำการเก็บข้อมูล
6 ภูมิภาค และ
กรุงเทพมหานคร
จำนวน 2,854 ชุด
ซึ่งประกอบด้วย**

- กลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/
รับบริการในหน่วยงานของ
กระบวนการยุติธรรม
จำนวน 1,427 คน และ
- กลุ่มที่ไม่เคยติดต่อ/รับ
บริการในหน่วยงานของ
กระบวนการยุติธรรม
จำนวน 1,427 คน

โดยจะต้องเป็นกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป

หมายเหตุ แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมดูใน ภาคผนวก ก

1) พื้นที่สำรวจ แบ่งตามประกาศคณะกรรมการนโยบายการบริหารงานจังหวัด และกลุ่มจังหวัด แบบบูรณาการ เรื่อง การจัดตั้งกลุ่มจังหวัดและกำหนดจังหวัดที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัด ฉบับที่ 3 จำนวน 6 ภูมิภาคทั่วประเทศ และกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ภาคกลาง ภาคใต้ภาคใต้ชายแดน ภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และกรุงเทพฯ ภูมิภาคละ 400 คน (เคยติดต่อ/รับบริการ 200 คน และไม่เคยติดต่อ/รับบริการ 200 คน)

2) คัดเลือกพื้นที่จังหวัดในแต่ละภูมิภาคที่มีสถิติคดีอาชญากรรมสูง ปานกลางและต่ำ อย่างน้อยจังหวัดละ 50 คน โดยอ้างอิงข้อมูลสถิติการรับแจ้งความคดีอาญา 4 กลุ่มของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และคำนึงถึงสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละพื้นที่

สำหรับในพื้นที่กรุงเทพฯ ให้พิจารณาจากสถิติคดีอาชญากรรมของสถานีตำรวจที่ดูแลในแต่ละเขต

3) สำหรับ “กลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม” ระยะเวลาที่เคยติดต่อ/รับบริการต้องไม่เกิน 5 ปี โดยต้องเป็นผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยตรง (ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด) และผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยอ้อม (ญาติผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหาย)

4.2.2 การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) จำนวน 4 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

ตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

ตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ โดยการเก็บข้อมูลดังกล่าว ทำการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทั้งหมด 14 หน่วยงาน ประกอบด้วย

1) หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 5 หน่วยงาน ได้แก่

- (1) สำนักงานศาลยุติธรรม
- (2) สำนักงานอัยการสูงสุด
- (3) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- (4) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
- (5) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.)

2) หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 9 หน่วยงาน ได้แก่

- (1) สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
- (2) สำนักงานกิจการยุติธรรม
- (3) กรมสอบสวนคดีพิเศษ
- (4) สถาบันนิติวิทยาศาสตร์
- (5) กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
- (6) กรมคุมประพฤติ
- (7) กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
- (8) กรมราชทัณฑ์
- (9) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ป.ป.ส.)

ซึ่งสรุปภาพรวมได้ตามตารางที่ 1.2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1.2 สรุปภาพรวมการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) จำนวน 4 ตัวชี้วัด

การจัดเก็บข้อมูล ด้วยวิธีการสังเกต และการประเมินตนเอง (SA+OB)	ชื่อตัวชี้วัด	นิยาม
G2	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยบทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 1. มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) 2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) 3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ
G8	สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน	ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้จ่ายอย่างสมเหตุสมผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็นความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมืองบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ กับภาระงาน
G9	มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ	การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม สามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้
G10	หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ	หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการงานในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม	1. สำนักงานศาลยุติธรรม 2. สำนักงานอัยการสูงสุด 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 4. สำนักงาน ป.ป.ช. 5. สำนักงาน ป.ป.ง.
หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม	6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม 7. สำนักงานกิจการยุติธรรม 8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ 9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ 10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ 11. กรมคุมประพฤติ 12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน 13. กรมราชทัณฑ์ 14. สำนักงาน ป.ป.ส.

หมายเหตุ แบบสัมภาษณ์การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) (ดูในภาคผนวก ข)

4.2.3 การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง ตามตัวชี้วัดแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 - 2565) ในยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ที่ 2 ทักษะคดีและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ทั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ทำการสำรวจข้อมูลจากประชาชน จำนวนไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง โดยใช้พื้นที่สำรวจตามข้อ 4.2.1 โดยกลุ่มตัวอย่างต้องเคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี และสถานะการมาติดต่อ/รับบริการ ต้องประกอบไปด้วย ผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยตรง (ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด) และผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยอ้อม (ญาติผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหาย) ครอบคลุมหน่วยงานต่อไปนี้

หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล ได้แก่

- 1) ศาลปกครอง
- 2) ศาลยุติธรรม

หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล (หรือนอกศาล) ประกอบด้วย

- หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติธรรม ได้แก่

- 1) กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
- 2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัด
- 3) กรมบังคับคดี
- 4) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- 5) สำนักงานอัยการสูงสุด

- หน่วยงานรัฐที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยในระดับพื้นที่ ได้แก่

- 1) กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

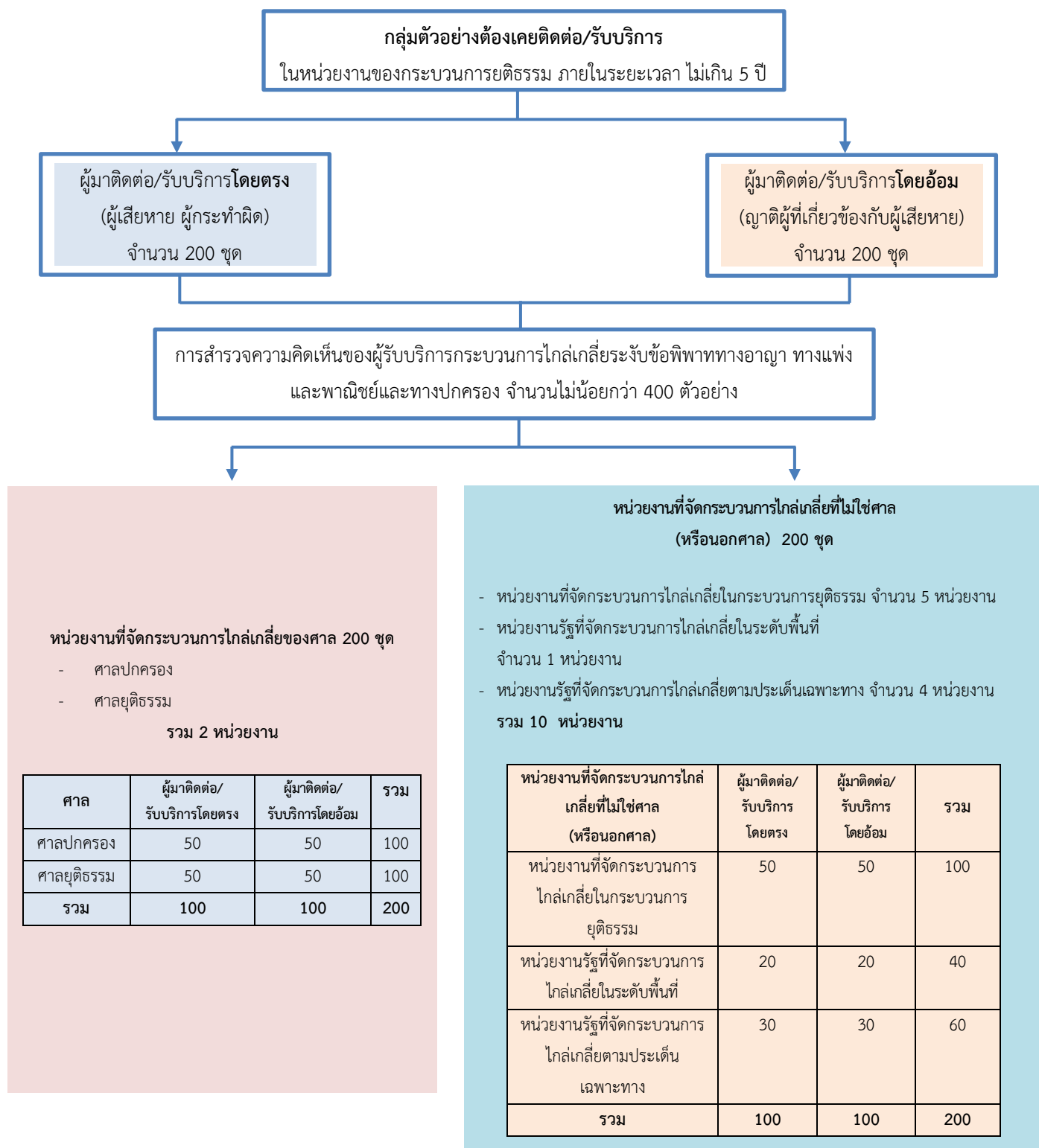
- หน่วยงานรัฐที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยตามประเด็นเฉพาะทาง ได้แก่

- 1) ศูนย์สันติวิธีสาธารณะสุข กระทรวง สาธารณสุข
- 2) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการ

คมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

- 3) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
- 4) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

สามารถสรุปเป็นแผนภาพ ดังต่อไปนี้



หมายเหตุ แบบสอบถามการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์และทางปกครอง (ดูในภาคผนวก ค)

5. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 180 วัน

6. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

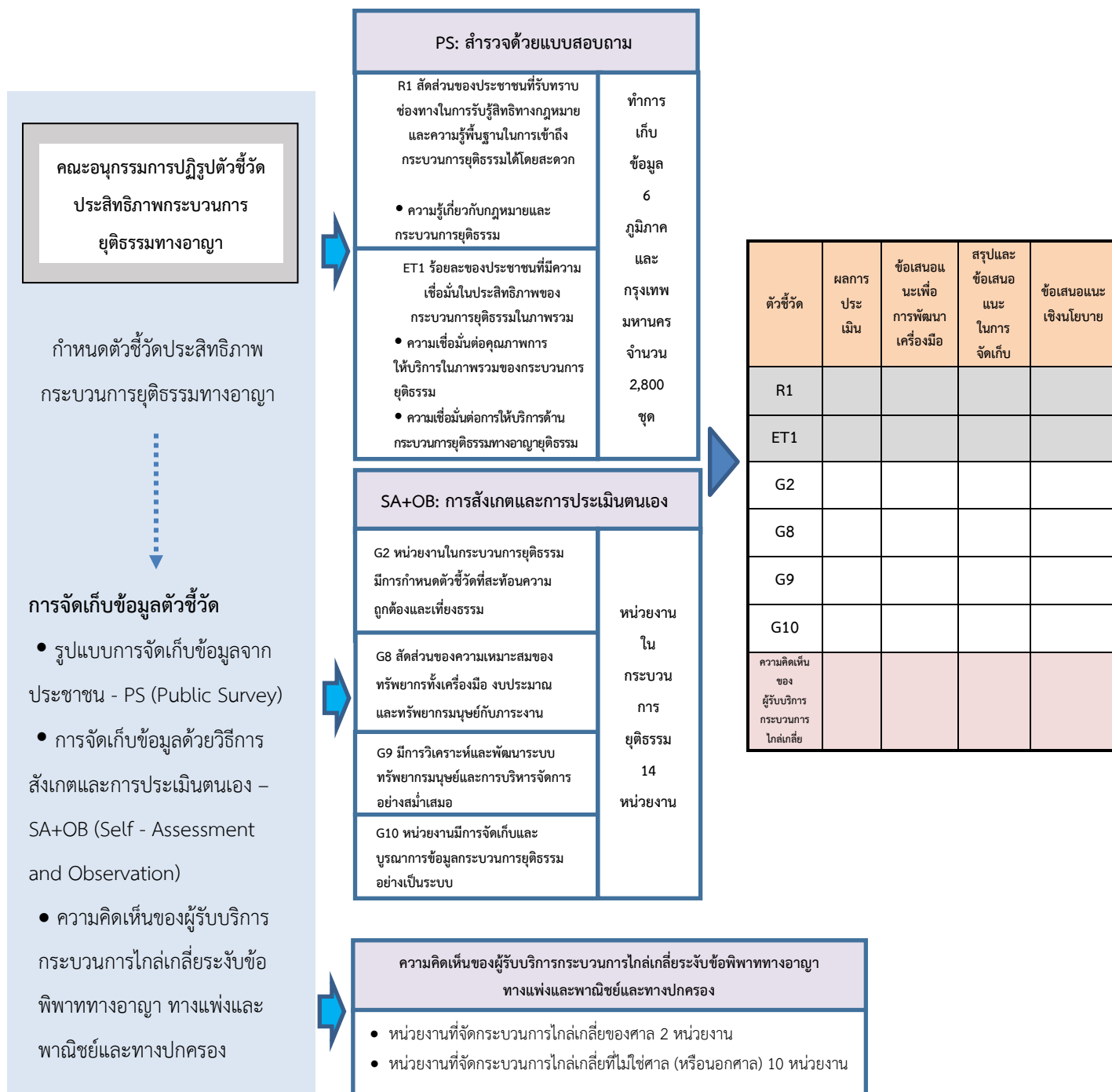
6.1 ผลผลิต

6.1.1 ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่จัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS) และการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB)

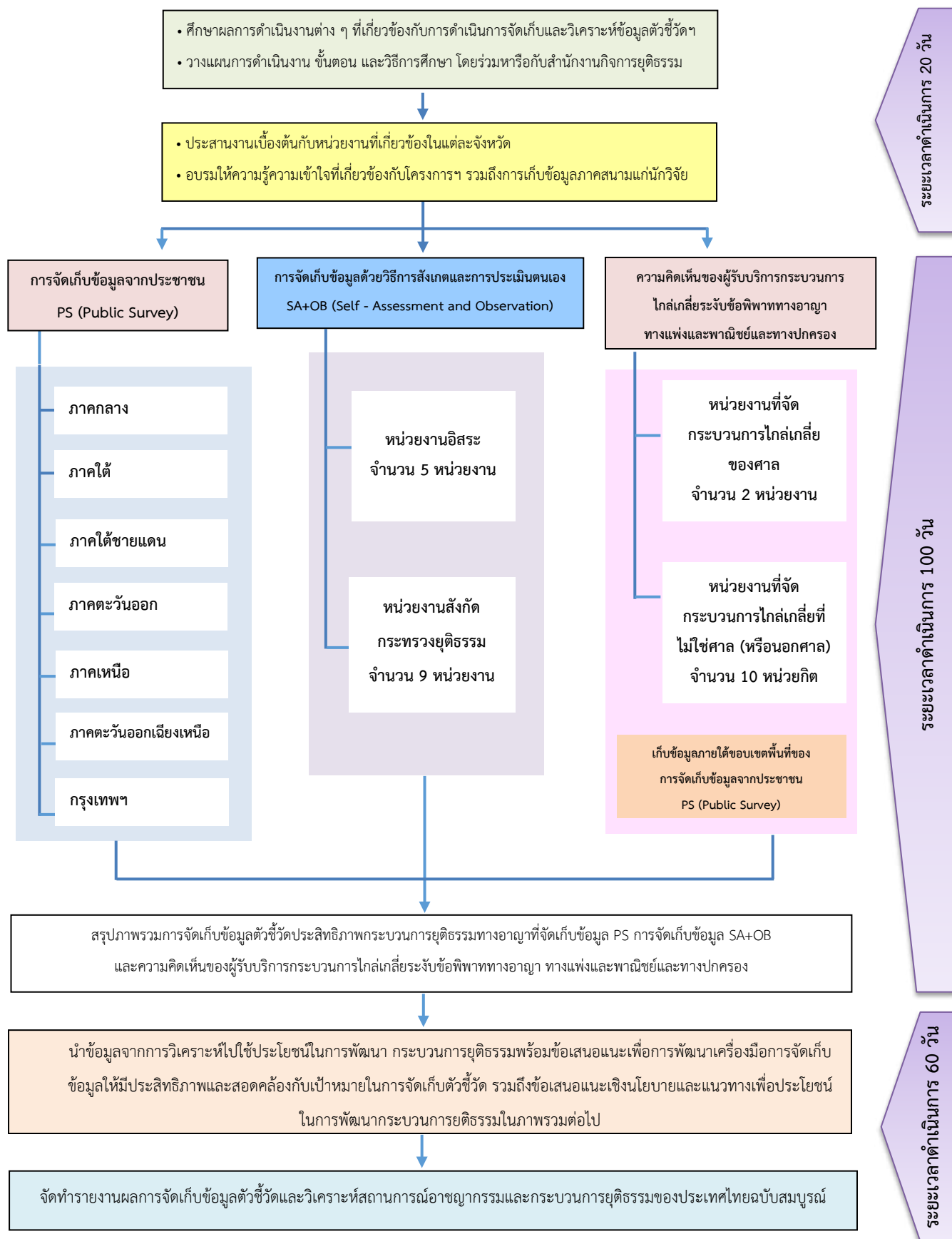
6.1.2 ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแฟงและพาณิชย์และทางปกครอง

6.2 ผลลัพธ์ ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา การป้องกันอาชญากรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม รวมถึงแนวทางการขับเคลื่อนแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 - 2565) เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินการแผนแม่บทฯ ฉบับต่อไป

7. กรอบแนวคิดในการดำเนินการ



ซึ่งสามารถสรุปเป็นขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนภาพ ดังต่อไปนี้



บทที่ 2

ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ตามแนวทางที่สำนักงานกิจการยุติธรรมกำหนด ประกอบด้วย 1) การจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (Public Survey - PS) จำนวน 2 ตัวชี้วัด และ 2) การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (Self Assessment and Observation -SA+OB) จำนวน 4 ตัวชี้วัด สำหรับการนำเสนอเนื้อหาในบทนี้ประกอบด้วยรายละเอียดสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

1. รายละเอียดตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในภาพรวม
2. วิธีการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด
3. ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประกอบด้วย
 - 3.1 ผลการจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS)
 - 3.2 ผลการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB)

1. รายละเอียดตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในภาพรวม

การสำรวจข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาภายใต้โครงการนี้ เป็นการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดฯ จำนวน 3 ชุดตัวชี้วัด ประกอบด้วย ชุดตัวชี้วัดที่ 1 ประชาชนรับรู้กฎหมายและสิทธิพื้นฐาน (Rights and legal knowledge) จำนวน 1 ตัวชี้วัด ชุดที่ 3 กระบวนการยุติธรรมบนพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance justice) จำนวน 4 ตัวชี้วัด และ ชุดที่ 7 ประชาชนให้ความเชื่อมั่น เชื่อถือศรัทธาในกระบวนการยุติธรรม (Ensures trust in justice) จำนวน 1 ตัวชี้วัด โดยมีรายละเอียดแต่ละตัวชี้วัด นิยาม วิธีการจัดเก็บ และแหล่งข้อมูล ดังปรากฏตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 รายละเอียดตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	นิยาม	วิธีการจัดเก็บ	แหล่งข้อมูล
R	ชุดที่ 1 ประชาชนรับรู้กฎหมายและสิทธิพื้นฐาน (Rights and legal knowledge)	ตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก	ประชาชนที่รับรู้กฎหมายและสิทธิพื้นฐานความสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้สะท้อนให้ทราบถึงการรับรู้ในกระบวนการยุติธรรมเพียงใด เมื่อเกิดเหตุแล้วทราบว่าต้องไปติดต่อหรือประสานกับหน่วยงานใด	PS ประชาชน
G	ชุดที่ 3 กระบวนการยุติธรรมบนพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance justice)	ตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน บทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย - มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) - การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) - ไม่มีการเลือกปฏิบัติ - ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	SA+OB - หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 5 หน่วยงาน - หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 9 หน่วยงาน

ชุดตัวชี้วัด		ตัวชี้วัด	นิยาม	วิธีการ จัดเก็บ	แหล่งข้อมูล
		ตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความ เหมาะสมของทรัพยากร ทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับ ภาระงาน	ความเหมาะสมเพียงพอ ของทรัพยากร ทั้งเรื่อง บุคลากรและงบประมาณที่ ได้รับมีการใช้จ่ายอย่าง สมเหตุสมผลและมีความ สอดคล้องกับพันธกิจหรือ ภาระงาน	SA+OB	- หน่วยงานนอกสังกัด กระทรวงยุติธรรม จำนวน 5 หน่วยงาน - หน่วยงานสังกัด กระทรวงยุติธรรม จำนวน 9 หน่วยงาน
		ตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และ พัฒนาระบบทรัพยากร มนุษย์และการบริหาร จัดการอย่างสม่ำเสมอ	การประเมินในหน่วยงาน หรือความเหมาะสมในการ ปฏิบัติงานในกระบวนการ ทำงาน และมีการตรวจ ประเมินความเหมาะสม และขีดความสามารถของ อุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการ ปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ ผลการประเมินแบบ รายงานการบริหาร ทรัพยากรบุคคลประจำปี ของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมิน สถานะของหน่วยงาน ภาครัฐในการเป็นระบบ ราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานอิสระ สามารถใช้ผลการประเมิน ตามที่หน่วยงานกำหนดได้	SA+OB	- หน่วยงานนอกสังกัด กระทรวงยุติธรรม จำนวน 5 หน่วยงาน - หน่วยงานสังกัด กระทรวงยุติธรรม จำนวน 9 หน่วยงาน

ชุดตัวชี้วัด		ตัวชี้วัด	นิยาม	วิธีการ จัดเก็บ	แหล่งข้อมูล
		ตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บ และบูรณาการข้อมูล กระบวนการยุติธรรม อย่างเป็นระบบ	หน่วยงานมีรูปแบบในการ จัดเก็บข้อมูลและ กระบวนการในการจัดเก็บ ข้อมูลด้านกระบวนการ ยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูล กับหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอก	SA+OB	- หน่วยงานนอกสังกัด กระทรวงยุติธรรม จำนวน 5 หน่วยงาน - หน่วยงานสังกัด กระทรวงยุติธรรม จำนวน 9 หน่วยงาน
ET	ชุดที่ 7 ประชาชน ให้ความเชื่อมั่น เชื่อถือ ศรัทธาใน กระบวนการ ยุติธรรม (Ensures trust in justice)	ตัวชี้วัดที่ 21 (ET1) ร้อยละของประชาชนที่มี ความเชื่อมั่นใน ประสิทธิภาพของ กระบวนการยุติธรรมใน ภาพรวม	เมื่อกระบวนการยุติธรรม ได้ทำหน้าที่อย่างเต็มที่ เป้าหมายเพื่อให้ประชาชน มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจ ต่อกระบวนการยุติธรรม เป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็น ว่าประชาชนให้ความ เชื่อมั่นและไว้วางใจต่อ กระบวนการยุติธรรม	PS	ประชาชน

2. วิธีการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด

1. การจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (Public Survey - PS)

การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาจากการสำรวจประชาชน (PS) ประกอบด้วยรายละเอียดขอบเขตการสำรวจ วิธีการจัดเก็บข้อมูล การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ และหลักเกณฑ์ในการแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ขอบเขตการสำรวจ ประกอบด้วย

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งเน้นการสำรวจข้อมูลภายใต้ชุดตัวชี้วัดที่ 1 ประชาชนรับรู้กฎหมายและสิทธิพื้นฐาน (Rights and legal knowledge) จำนวน 1 ตัวชี้วัด และชุดตัวชี้วัดที่ 7 ประชาชนให้ความเชื่อมั่น เชื่อถือ ศรัทธาในกระบวนการยุติธรรม (Ensures trust in justice) จำนวน 1 ตัวชี้วัด เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำและวิเคราะห์ตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประกอบด้วยตัวชี้วัดดังนี้

1.1.1 ตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมาย และความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก

นิยาม ประชาชนที่รับรู้กฎหมายและสิทธิพื้นฐานความสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้สะท้อนให้ทราบถึงการรับรู้ในกระบวนการยุติธรรมเพียงใด เมื่อเกิดเหตุแล้วทราบว่าต้องไปติดต่อหรือประสานกับหน่วยงานใด

1.1.2 ตัวชี้วัดที่ 21 (ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม

นิยาม เมื่อกระบวนการยุติธรรมได้ทำหน้าที่อย่างเต็มที่ เป้าหมายเพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อกระบวนการยุติธรรม เป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อกระบวนการยุติธรรม

วิธีการเก็บข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ทำการสำรวจข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่จากจำนวน 6 ภูมิภาค และกรุงเทพมหานคร โดยการแบ่งภูมิภาคต่าง ๆ ยึดตามประกาศคณะกรรมการนโยบายการบริหารงานจังหวัด และกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ เรื่อง การจัดตั้งกลุ่มจังหวัดและกำหนดจังหวัดที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัด (ฉบับที่ 3) ได้แก่ ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคใต้ชายแดน ภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และกรุงเทพฯ ภูมิภาคละ 400 คน โดยแบ่งเป็นผู้ที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม และผู้ไม่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (เคยติดต่อ/รับบริการ จำนวน 200 คน และไม่เคยติดต่อ/รับบริการ จำนวน 200 คน) รวมจำนวนการสำรวจประชาชนทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 2,800 คน ทั้งนี้ จะต้องเป็นประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป

โดยมีขั้นตอนและวิธีการในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนโดยวิธีการลงพื้นที่สำรวจ และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลต่าง ๆ หลังจากเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ สำหรับขั้นตอนที่สำคัญก่อนการเก็บข้อมูลประกอบด้วย

1) การคัดเลือกผู้ช่วยวิจัย

(1) เปิดรับสมัครผู้ช่วยวิจัย ทำการคัดเลือกผู้ช่วยวิจัยที่มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี ทั้งมีทักษะในการสื่อสาร โดยทำการคัดเลือกผู้ช่วยวิจัยเพื่อดูแลการเก็บข้อมูล

(2) จัดการอบรมผู้ช่วยวิจัย เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวชี้วัด เครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

(3) ฝึกทักษะในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) การกำหนดพื้นที่ สถานที่เก็บข้อมูล และกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1) การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภูมิภาค จำนวน 6 ภูมิภาค (ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคใต้ชายแดน ภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จะคัดเลือกพื้นที่จังหวัดที่มีสถิติอาชญากรรมสูง ปานกลาง และต่ำ อย่างน้อยจังหวัดละ 50 คน ซึ่งการสำรวจข้อมูลครั้งนี้ อ้างอิงข้อมูลสถิติการรับแจ้งความ คดีอาญา 4 กลุ่ม ประจำปี พ.ศ. 2563 จากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 ฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ กลุ่มที่ 2 ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ กลุ่มที่ 3 ฐานความผิดพิเศษ และกลุ่มที่ 4 คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย จำแนกตามจำนวนคดีตามฐานความผิด โดยคำนึงถึงสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละพื้นที่ โดยจำนวนประชากรในแต่ละจังหวัดอ้างอิงจากประกาศสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง พ.ศ. 2563 และในกรณีที่คำนวณสัดส่วนการเก็บตัวอย่างในแต่ละจังหวัดแล้ว หากมีจำนวนตัวอย่างที่ต้องทำการเก็บมีค่าน้อยกว่า 50 ชุด ที่ปรึกษาจะทำการเพิ่มจำนวนตัวอย่างเป็น 50 ชุด

2) การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานครใช้หลักเกณฑ์การคัดเลือกตามสถิติคดีอาญา 4 กลุ่ม ประจำปี พ.ศ. 2563 จากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำแนกตามจำนวนคดี ตามฐานความผิด ในแต่ละพื้นที่ กองบังคับการตำรวจนครบาล โดยทำการคัดเลือกพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาลที่มีจำนวนคดีตามฐานความผิดที่มีระดับ สูง ปานกลาง และต่ำ และนำมาเปรียบเทียบเพื่อกำหนดสัดส่วนการเก็บตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ซึ่งมีความแตกต่างจากการกำหนดตัวอย่างในพื้นที่จังหวัด เนื่องจากการแบ่งขอบเขตพื้นที่รับผิดชอบของ กองบังคับการตำรวจนครบาลที่มีความแตกต่างจากการแบ่งเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร จึงไม่สามารถนำจำนวนประชากรของกรุงเทพมหานครมาใช้เปรียบเทียบเพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้

3) สำหรับ “กลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม” ระยะเวลาที่เคยติดต่อ/รับบริการต้องไม่เกิน 5 ปี โดยต้องเป็นผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยตรง (ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด) และผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยอ้อม (ญาติ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหาย)

ทั้งนี้ รายละเอียดการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างสามารถดูในภาคผนวก ง

ตารางที่ 2.2 จำนวนตัวอย่างการเก็บข้อมูลในกรุงเทพมหานคร โดยทำการคัดเลือกพื้นที่
ตามกองบังคับการตำรวจนครบาล

ภูมิภาค	กองบังคับการ ตำรวจนครบาล	เกณฑ์ในการ คัดเลือกโดย พิจารณาจาก จำนวนคดี ตามฐานความผิด จังหวัดที่ 1 = สูง จังหวัดที่ 2 = ปาน กลาง จังหวัดที่ 3 = ต่ำ	จำนวนตัวอย่าง		รวม (1) + (2)	
			(1) กลุ่ม ตัวอย่างที่ เคยติดต่อ	(2) กลุ่ม ตัวอย่างที่ไม่ เคยติดต่อ		
กรุงเทพมหานคร จำนวนคดี ตามฐานความผิด จาก บก.น.9 บก.น.6 และ บก.น.3 รวมทั้งสิ้น 18,962)	1. บก.น.9	10,588	224		400	200 (1)
			112	112		
	2. บก.น.6	4,656	98			
			49	49		
	3. บก.น.3	3,718	78			
			39	39		

จากที่กล่าวมาข้างต้นรายละเอียดดังกล่าวปรากฏตามตารางที่ 2.3 รายละเอียดจำนวนการเก็บข้อมูล
ในแต่ละพื้นที่ จำนวน 6 ภูมิภาค และกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2.3 รายละเอียดจำนวนการเก็บข้อมูลในแต่ละพื้นที่ จำนวน 6 ภูมิภาค และกรุงเทพมหานคร

ภูมิภาค	จังหวัด / พื้นที่	เกณฑ์ในการคัดเลือกโดยพิจารณาจากจำนวนคดีตามฐานความผิด จังหวัดที่ 1 = สูง จังหวัดที่ 2 = ปานกลาง จังหวัดที่ 3 = ต่ำ	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง		รวม (1) + (2)		
				(1) กลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ	(2) กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยติดต่อ			
1. ภาคกลาง	1. สมุทรปราการ	16,585	1,351,479	254		414		
				127	127			
	2. สมุทรสาคร	6,265	586,199	110			207 (1) 207 (2)	
				55	55			
	3. สมุทรสงคราม	1,238	192,052	50		207 (1) 207 (2)		
				25	25			
2. ภาคใต้	1. นครศรีธรรมราช	28,168	1,550,721	260			418	
				130	130			
	2. ตรัง	8,525	640,574	108		209 (1) 209 (2)		
				54	54			
	3. ระนอง	5,474	194,372	50			209 (1) 209 (2)	
				25	25			
3. ภาคใต้ชายแดน	1. ปัตตานี	7,258	726,015	140		400		
				70	70			
	2. นราธิวาส	7,069	804,429	156			200 (1) 200 (2)	
				78	78			
	3. ยะลา	5,455	538,602	104		200 (1) 200 (2)		
				52	52			
4. ภาคตะวันออก	1. ชลบุรี	24,099	1,566,885	266			412	
				133	133			
	2. สระแก้ว	7,897	560,925	96		206 (1) 206 (2)		
				48	48			
	3. ตราด	3,475	228,536	50			206 (1) 206 (2)	
				25	25			
5. ภาคเหนือ	1. เชียงใหม่	21,070	1,784,370	244		410		
				122	122			
	2. พิษณุโลก	5,140	849,481	116			205 (1) 205 (2)	
				58	58			
	3. แม่ฮ่องสอน	1,762	284,549	50		205 (1) 205 (2)		
				25	25			
6. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	1. นครราชสีมา	23,513	2,633,207	286			400	
				143	143			
	2. ยโสธร	7,784	534,500	58		200 (1) 200 (2)		
				29	29			
	3. หนองบัวลำภู	3,382	509,470	56			200 (1) 200 (2)	
				28	28			
7. กรุงเทพมหานคร	กรุงเทพมหานคร (จำนวนคดี ตามฐานความผิด จาก บก.น.9 บก.น.6 และ บก.น.3)	18,962	5,588,222	400		400		
				200	200	200 (1)		200 (2)
รวม						2,854	1,427 (1)	1,427 (2)

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม โดยสำนักงานกิจการยุติธรรมเป็นผู้กำหนดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

- 1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเป็นข้อคำถามลักษณะแบบเลือกตอบ
 - 2) ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งเป็นข้อคำถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)
 - 3) ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ซึ่งเป็นข้อคำถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)
 - 4) ส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ซึ่งเป็นข้อคำถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)
 - 5) ข้อคำถามปลายเปิดสำหรับแสดงความคิดเห็น
- ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงเครื่องมือให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้การสำรวจจริง ร่วมกับสำนักงานกิจการยุติธรรมด้วยแล้ว

โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

น้อย	ค่าคะแนน	1
ค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	2
ปานกลาง	ค่าคะแนน	3
ค่อนข้างมาก	ค่าคะแนน	4
มาก	ค่าคะแนน	5

หลักเกณฑ์ในการแปลผล มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

น้อย	ค่าคะแนน	1.00 - 1.80	หรือ	ร้อยละ	20.00 - 36.00
ค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	1.81 - 2.60	หรือ	ร้อยละ	36.01 - 52.00
ปานกลาง	ค่าคะแนน	2.61 - 3.40	หรือ	ร้อยละ	52.01 - 68.00
ค่อนข้างมาก	ค่าคะแนน	3.41 - 4.20	หรือ	ร้อยละ	68.01 - 84.00
มาก	ค่าคะแนน	4.21 - 5.00	หรือ	ร้อยละ	84.01 - 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{F \times 100}{n}$$

โดย P = ร้อยละ

F = ความถี่ที่ต้องการแปลค่าให้เป็นร้อยละ

n = จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

โดย $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคะแนนความพึงพอใจรวม

X_i = ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคะแนนความพึงพอใจของแต่ละตัวอย่าง

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

2. การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB)

การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) ประกอบด้วยรายละเอียดขอบเขตการสำรวจ วิธีการจัดเก็บข้อมูล การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ และหลักเกณฑ์ในการแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้มุ่งเน้นการสำรวจข้อมูลภายใต้ชุดตัวชี้วัดที่ 3 กระบวนการยุติธรรมบนพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance justice) จำนวน 4 ตัวชี้วัด เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำและวิเคราะห์ตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประกอบด้วย

2.1.1 ตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

นิยาม หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน บทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย

- มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy)
- การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process)
- ไม่มีการเลือกปฏิบัติ
- ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ

2.1.2 ตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

นิยาม ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้จ่ายอย่างสมเหตุสมผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงาน

2.1.3 ตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

นิยาม การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานอิสระสามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้

2.1.4 ตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

นิยาม หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

วิธีการเก็บข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวนทั้งสิ้น 14 หน่วยงาน ตามที่สำนักงานกิจการยุติธรรมกำหนด ดังนี้

ตารางที่ 2.4 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม	
1. สำนักงานศาลยุติธรรม	หน่วยงานนอกสังกัด กระทรวงยุติธรรม 5 หน่วยงาน
2. สำนักงานอัยการสูงสุด	
3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	
4. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)	
5. สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.)	
6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	หน่วยงานสังกัด กระทรวงยุติธรรม 9 หน่วยงาน
7. สำนักงานกิจการยุติธรรม	
8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ	
9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	
10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	
11. กรมคุมประพฤติ	
12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	
13. กรมราชทัณฑ์	
14. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ป.ป.ส.)	

โดยมีขั้นตอนและวิธีการในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง จากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวนทั้งสิ้น 14 หน่วยงาน โดยวิธีการลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สำหรับขั้นตอนที่สำคัญก่อนการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย

1) การคัดเลือกผู้ช่วยวิจัย

(1) เปิดรับสมัครผู้ช่วยวิจัย ทำการคัดเลือกผู้ช่วยวิจัยที่มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี ทั้งมีทักษะในการสื่อสาร โดยทำการคัดเลือกผู้ช่วยวิจัยเพื่อดูแลการเก็บข้อมูล

(2) จัดการอบรมผู้ช่วยวิจัย เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวชี้วัด เครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

(3) ฝึกทักษะในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) ประสานงานกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมก่อนลงพื้นที่สำรวจ

2.2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้ดำเนินการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อความเหมาะสมต่อการให้ข้อมูลตามตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ดังรายละเอียดที่ปรากฏตามตารางที่ 2.4

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดครอบคลุมในประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัด G2 G8 G9 และ G10 ดังต่อไปนี้

1) ผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด

2) ความเหมาะสมของตัวชี้วัดต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

3) ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัด

4) ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัด

ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงเครื่องมือให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้ในการสำรวจจริงร่วมกับสำนักงานกิจการยุติธรรมด้วยแล้ว

สำหรับการกำหนดระดับผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม แบ่งออกเป็น

1) ดำเนินการ หมายถึง มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 1

2) ไม่มีการดำเนินการ หมายถึง ไม่มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 0

ตัวชี้วัด	ระดับผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด	
	ดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ
(G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม	หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับความถูกต้องและเที่ยงธรรม ที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน และมีการติดตามประเมินผลรวมถึงรายงานให้กับผู้บริหาร	ไม่มีการดำเนินการใด ๆ
(G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน	หน่วยงานมีการวิเคราะห์สัดส่วนความเหมาะสมของทรัพยากรครอบคลุมทุกประเด็น ทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน	ไม่มีการดำเนินการใด ๆ
(G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ	หน่วยงานมีการวิเคราะห์และพัฒนา ครอบคลุม ทั้ง 2 ประเด็น ได้แก่ ระบบทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารจัดการ	ไม่มีการดำเนินการใด ๆ
(G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ	หน่วยงานมีการดำเนินการครบทั้ง 2 ประเด็น ได้แก่ การจัดเก็บข้อมูลในกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ และบูรณาการข้อมูลในกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ	ไม่มีการดำเนินการใด ๆ

โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

ดำเนินการ	ค่าคะแนน	1
ไม่ดำเนินการ	ค่าคะแนน	0

หลักเกณฑ์ในการแปลผล มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

น้อย	ร้อยละ	0.00 - 20.00
ค่อนข้างน้อย	ร้อยละ	20.01 - 40.00
ปานกลาง	ร้อยละ	40.01 - 60.00
ค่อนข้างมาก	ร้อยละ	60.01 - 80.00
มาก	ร้อยละ	80.01 - 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คณะวิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย การสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคที่สำคัญ ดังนี้

1) การจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy)

2) การวิเคราะห์สรุป (Analytic Induction)

3) การวิเคราะห์ส่วนประกอบ (Componential Analysis)

4) การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร (Content Analysis) โดยก่อนที่จะมีการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้ผู้วิจัยเกิดความมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมานั้นมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์เสียก่อน เนื่องจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจะเน้นการใช้อัตวิสัย (Subjectivity) ดังนั้น การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

3. ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

การนำเสนอผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในส่วนนี้จะแบ่งการนำเสนอผลการจัดเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ตามรูปแบบของการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดฯ ดังนี้

3.1 ผลการจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS) จำนวน 2 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

ตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก โดยมีประเด็นการสำรวจ คือระดับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

ตัวชี้วัดที่ 21 (ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม โดยมีประเด็นการสำรวจ คือระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

3.2 ผลการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) จำนวน 4 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

ตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับการะงาน

ตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทั้ง 2 ส่วนปรากฏดังรายละเอียดในตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

1. การจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS)	
ตัวชี้วัด	ผลการจัดเก็บ
(R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก	ร้อยละ 56.80
(ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม	ร้อยละ 63.20
หมายเหตุ ค่าร้อยละของตัวชี้วัด (PS) คัดจากผลการสำรวจจากประชาชนจำนวน 2,854 คน	
2. การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB)	
(G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม	ร้อยละ 100
(G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน	ร้อยละ 100
(G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ	ร้อยละ 100
(G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ	ร้อยละ 100
หมายเหตุ ค่าร้อยละของตัวชี้วัด (SA+OB) คัดจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงาน เทียบกับจำนวนหน่วยงานทั้งหมด จำนวน 14 หน่วยงาน	

เมื่อพิจารณาจากผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS) โดยใช้แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำนวน 2 ตัวชี้วัด ปรากฏผลดังนี้

1. ผลการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.80

2. ผลการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดที่ 21 (ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.20

ในขณะที่ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) จากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมใน 14 หน่วยงาน จำนวน 4 ตัวชี้วัด ซึ่งประกอบด้วย ตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม ตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน ตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ และตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ พบว่าในภาพรวมหน่วยงานมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100 ในทั้ง 4 ตัวชี้วัด ทั้งนี้ สามารถพิจารณาในรายละเอียดผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดฯ ข้างต้นได้ดังนี้

3.1 ผลการจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS)

การสำรวจข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS) ประกอบไปด้วยการสำรวจข้อมูลใน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ ตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก และตัวชี้วัดที่ 21 (ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม (ดูในภาคผนวก จ) โดยมีรายละเอียดในการสำรวจข้อมูลเกณฑ์การให้คะแนน และหลักเกณฑ์ในการแปลผล ดังต่อไปนี้

สำหรับเกณฑ์ในการให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

น้อย	ค่าคะแนน	1
ค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	2
ปานกลาง	ค่าคะแนน	3
ค่อนข้างมาก	ค่าคะแนน	4
มาก	ค่าคะแนน	5

โดยมีหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผล ดังนี้

น้อย	ค่าคะแนน	1.00 - 1.80	หรือ	ร้อยละ	20.00 - 36.00
ค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	1.81 - 2.60	หรือ	ร้อยละ	36.01 - 52.00
ปานกลาง	ค่าคะแนน	2.61 - 3.40	หรือ	ร้อยละ	52.01 - 68.00
ค่อนข้างมาก	ค่าคะแนน	3.41 - 4.20	หรือ	ร้อยละ	68.01 - 84.00
มาก	ค่าคะแนน	4.21 - 5.00	หรือ	ร้อยละ	84.01 - 100

สำหรับการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาจากการสำรวจประชาชน (PS) ได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างในแต่ละภูมิภาค จำนวน 6 ภูมิภาคทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคใต้ชายแดน ภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ภูมิภาคละ 3 จังหวัด) และกรุงเทพฯ โดยจะมีกลุ่มตัวอย่างภูมิภาคและจังหวัดละ 400 คน หรือมากกว่า (แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เคยติดต่อ/รับบริการ จำนวน 200 คน หรือมากกว่า และผู้ไม่เคยติดต่อ/รับบริการ จำนวน 200 คน หรือมากกว่า) โดยช่วงเวลาที่ทำนการสำรวจข้อมูลอยู่ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2565 พบประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 2,854 กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. ผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการของผู้รับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 1,427 คน
2. ผู้ให้ข้อมูลที่ไม่เคยติดต่อหรือรับบริการของผู้รับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 1,427 คน

สำหรับการนำเสนอผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาจากการสำรวจประชาชน (PS) จะนำเสนอตามแบบสอบถามที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ดังนี้

- 1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล
- 2) ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม
- 3) ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา
- 4) ส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม
- 5) ข้อคำถามปลายเปิดสำหรับแสดงความคิดเห็น

จากนั้นจะนำเสนอในรายละเอียดผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดฯ ที่ใช้สำหรับการรายงานสถานการณ์ตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยจำแนกเป็นรายภูมิภาค การใช้บริการ และรายด้านตามลำดับ

ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ตารางที่ 2.6 ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	1,482	51.93
2) หญิง	1,371	48.04
3) อื่น ๆ	1	0.04
2. อายุ		
1) 18-25 ปี	565	19.80
2) 26-35 ปี	894	31.32
3) 36-45 ปี	755	26.45
4) 46-55 ปี	392	13.74
5) 56-65 ปี	184	6.45
6) 66 ปี ขึ้นไป	64	2.24
3. ระดับการศึกษา (สำเร็จการศึกษาสูงสุด)		
1) ไม่ได้เรียนหนังสือ	51	1.79
2) ระดับประถมศึกษา	316	11.07
3) ระดับมัธยมศึกษา	672	23.55
4) อาชีวศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.)	530	18.57
5) ระดับปริญญาตรี	1,165	40.82
6) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	117	4.10
7) อื่น ๆ	3	0.11

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพหลัก		
1) ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	405	14.19
2) พนักงานเอกชน	629	22.04
3) นักเรียน นักศึกษา	147	5.15
4) รับจ้างทั่วไป	841	29.47
5) เกษตรกรรม	202	7.08
6) ประกอบธุรกิจ	404	14.16
7) ไม่ได้ประกอบอาชีพ	185	6.48
8) อื่น ๆ	41	1.44
5. รายได้รวมต่อเดือนจากการประกอบอาชีพ		
1) ไม่มีรายได้	320	11.21
2) น้อยกว่า 10,000 บาท	435	15.24
3) 10,000 – 19,999 บาท	920	32.24
4) 20,000 – 29,999 บาท	691	24.21
5) 30,000 – 39,999 บาท	360	12.61
6) 40,000 – 49,999 บาท ขึ้นไป	128	4.48
6. จังหวัดที่อยู่อาศัย		
1) สมุทรปราการ	254	8.90
2) สมุทรสาคร	110	3.85
3) สมุทรสงคราม	50	1.75
4) นครศรีธรรมราช	260	9.11
5) ตรัง	108	3.78
6) ระนอง	50	1.75
7) ปัตตานี	140	4.91
8) นราธิวาส	156	5.47
9) ยะลา	104	3.64
10) ชลบุรี	266	9.32
11) สระแก้ว	96	3.36
12) ตราด	50	1.75
13) เชียงใหม่	244	8.55
14) พิษณุโลก	116	4.06

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
15) แม่ฮ่องสอน	50	1.75
16) นครราชสีมา	286	10.02
17) ยโสธร	58	2.03
18) หนองบัวลำภู	56	1.96
19) บก.น.9 (กรุงเทพมหานคร)	224	7.85
20) บก.น.6 (กรุงเทพมหานคร)	98	3.43
21) บก.น.3 (กรุงเทพมหานคร)	78	2.73
ภาพรวม	2,854	100.00

เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลจากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 1,482 คน คิดเป็นร้อยละ 51.93 อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวน 894 คน คิดเป็นร้อยละ 31.32 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 1,165 คน คิดเป็นร้อยละ 40.82 นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 841 คน คิดเป็นร้อยละ 29.47 มีรายได้รวมต่อเดือนจากการประกอบอาชีพอยู่ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 920 คน คิดเป็นร้อยละ 32.24 และเมื่อพิจารณาจากพื้นที่การสำรวจจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 10.02 ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามการรับบริการและสถานะของการรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	เคย		ไม่เคย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. การติดต่อหรือรับบริการของผู้รับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในช่วงระยะเวลา 5 ปี	1,427	50.00	1,427	50.00
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้เคยใช้บริการได้ใช้บริการในช่วงระยะเวลา 5 ปี				
หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ		
สถานีตำรวจ	455	31.89		
สำนักงานยุติธรรมจังหวัด	122	8.55		
สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด	330	23.13		
ศูนย์ฝึกอบรมเด็กและเยาวชนฯ	125	8.76		
เรือนจำ/ทัณฑสถาน	264	18.50		
สำนักงานอัยการจังหวัด	20	1.40		
ศาลจังหวัด	111	7.78		
รวม	1,427	100.00		

ข้อมูลทั่วไป	โดยตรง		โดยอ้อม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8. สถานะของผู้เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 1,427 คน	829	58.09	598	41.91

หมายเหตุ

1. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยตรง หมายถึง ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด
2. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อม หมายถึง ญาติ ผู้เกี่ยวข้องกับผู้เสียหายหรือผู้กระทำผิด

เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลจากประเด็นการติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จำนวน 1,427 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีผู้ให้ข้อมูลที่ไม่เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จำนวน 1,427 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

นอกจากนี้แล้ว หากพิจารณาในรายละเอียดของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลเคยติดต่อหรือรับบริการ ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จะเห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลเคยติดต่อหรือใช้บริการมากที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ สถานีตำรวจ จำนวน 455 คน คิดเป็นร้อยละ 31.89 รองลงมา คือ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 23.13 และเรือนจำ/ทัณฑสถาน จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาจากสถานะของการติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการโดยตรงจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 829 คน คิดเป็นร้อยละ 58.09 ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อมจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจำนวน 598 คน คิดเป็นร้อยละ 41.91 ดังปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.8 สรุปผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม

ผลการสำรวจ	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ	ผลการสำรวจตามตัวชี้วัด	ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม
ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.49	0.99	ค่อนข้างมาก	69.80		
1. ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.46	1.01	ค่อนข้างมาก	69.20		
2. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	3.58	1.03	ค่อนข้างมาก	71.60		
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกลึกซึ้งปลอดภัย”	3.49	1.05	ค่อนข้างมาก	69.80		
4. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.45	1.09	ค่อนข้างมาก	69.00		
ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	3.14	1.06	ปานกลาง	62.80		
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	3.14	1.06	ปานกลาง	62.80		
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี”	3.16	1.09	ปานกลาง	63.20		
3. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	3.19	1.12	ปานกลาง	64.00		
4. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	3.12	1.13	ปานกลาง	62.40		
5. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา”	3.08	1.16	ปานกลาง	61.60		
ส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	2.84	1.02	ปานกลาง	56.80		
1. ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.67	1.11	ปานกลาง	53.40		
2. ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	2.86	1.07	ปานกลาง	57.20		
3. ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	2.98	1.06	ปานกลาง	59.60		
					ตัวชี้วัด (R1) คะแนน 2.84 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.80	ภาพรวมความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม คะแนน 3.16 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.20

การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาด้วยวิธีการสำรวจประชาชน (PS) โดยใช้แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม สำหรับการสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 21 (E1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม เป็นหาคำนวณผลรวมการสำรวจจากส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมของแบบสอบถาม ในขณะที่การสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมโดยสะดวก คำนวณจากผลการสำรวจเฉพาะส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเท่านั้น ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 2.8

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลตามตัวชี้วัดทั้งดังกล่าว ปรากฏว่าทั้ง 2 ตัวชี้วัดนั้น มีผลการสำรวจอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละตัวชี้วัดจะพบว่า ผลการสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 21 (E1) ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.16 คิดเป็นร้อยละ 63.20 ในขณะเดียวกันผลการสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 1 (R1) พบว่าประชาชนรับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและมีความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.84 คิดเป็นร้อยละ 56.80

ทั้งนี้ หากพิจารณาจากผลการสำรวจในส่วนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นในส่วนนี้อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.80 และเมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมากในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” 3.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 71.60 2) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย” 3.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 69.80 3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” 3.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 69.20 และ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” 3.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 69.00

ในขณะที่ผลการสำรวจในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นในส่วนนี้อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.14 คิดเป็นร้อยละ 62.80 และเมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” 3.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 64.00 2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี” 3.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 63.20 3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” 3.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 62.80 4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” 3.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 62.40 และ 5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา” 3.08 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 61.60

สำหรับผลการสำรวจข้อมูลในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม พบว่า ในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.84 คิดเป็นร้อยละ 56.80 และเมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจรายด้าน จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” 2.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 59.60 2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” 2.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 57.20 และ 3) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” 2.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 53.40

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของการเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏตามตารางที่ 2.9 ดังนี้

ตารางที่ 2.9 ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.46	1.01	ค่อนข้างมาก	69.20
1.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานชัดเจน	3.54	1.04	ค่อนข้างมาก	70.80
1.2 การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ชัดเจนและเป็นประโยชน์	3.54	1.06	ค่อนข้างมาก	70.80
1.3 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงาน ของหน่วยงาน	3.37	1.12	ปานกลาง	67.40
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงาน	3.37	1.12	ปานกลาง	67.40
2. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	3.58	1.03	ค่อนข้างมาก	71.60
2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ	3.56	1.10	ค่อนข้างมาก	71.20
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำ ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.60	1.08	ค่อนข้างมาก	72.00
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มารับบริการ	3.60	1.10	ค่อนข้างมาก	72.00
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด	3.54	1.12	ค่อนข้างมาก	70.80
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกันความปลอดภัย”	3.49	1.05	ค่อนข้างมาก	69.80
3.1 ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยและ เป็นความลับ	3.53	1.12	ค่อนข้างมาก	70.60
3.2 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับอันตรายจากการเข้ามารับบริการ/ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่	3.60	1.09	ค่อนข้างมาก	72.00
3.3 การปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอยู่ในมาตรฐานระดับเดียวกัน	3.36	1.19	ปานกลาง	67.20
3.4 ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จาก เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.48	1.17	ค่อนข้างมาก	69.60
4. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.45	1.09	ค่อนข้างมาก	69.00
4.1 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญในความเดือดร้อน ของท่าน	3.45	1.14	ค่อนข้างมาก	69.00
4.2 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่	3.46	1.16	ค่อนข้างมาก	69.20

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4.3 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบจากการ ดำเนินงานของหน่วยงาน	3.44	1.16	ค่อนข้างมาก	68.80
4.4 การได้รับความยุติธรรมจากการดำเนินงานของหน่วยงานใน กระบวนการยุติธรรม	3.45	1.17	ค่อนข้างมาก	69.00
ภาพรวม	3.49	0.99	ค่อนข้างมาก	69.80

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.80 เมื่อพิจารณาจากคำถามในรายข้อจะพบว่าทุกข้อผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” 3.58 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 71.60 2) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย” 3.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 69.80 3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” 3.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 69.20 และ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” 3.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 69.00

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูล โดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง (ข้อ 2.2) และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มารับบริการ (ข้อ 2.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 72.00 เท่ากัน

ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ (ข้อ 2.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 71.20

ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด (ข้อ 2.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 70.80

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”

ลำดับที่ 1 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับอันตรายจากการเข้ามารับบริการ/เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่ (ข้อ 3.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 72.00

ลำดับที่ 2 ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยและเป็นความลับ (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 70.60

ลำดับที่ 3 ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ข้อ 3.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 69.60

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”

ลำดับที่ 1 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานชัดเจน (ข้อ 1.1) และการให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานชัดเจนและเป็นประโยชน์ (ข้อ 1.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 70.80 เท่ากัน

ลำดับที่ 2 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงานของหน่วยงาน (ข้อ 1.3) และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงาน (ข้อ 1.4) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 67.40 เท่ากัน

นอกจากนี้แล้ว ผู้ให้ข้อมูลได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นคุณภาพการให้บริการที่เห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรจะต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน โดยปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 2.10 ดังนี้

ตารางที่ 2.10 ผลการสำรวจความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลในประเด็นคุณภาพการให้บริการที่หน่วยงาน
ในกระบวนการยุติธรรมควรจะต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	1. ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแบบออนไลน์ เช่น การสแกน QR Code หรือ Google form ฯลฯ
	2. ควรมีการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ
	3. ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การสืบค้นคดี และการให้ข้อมูลแก่ผู้เสียหาย รวมถึงการดำเนินการและติดตามอย่างมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน
	4. ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์หรือบริการด้านงานยุติธรรม พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลทางกฎหมายให้กับประชาชนได้รับทราบมากขึ้น รวมถึงมีช่องทางสำหรับการติดต่อด้วยระบบออนไลน์
	5. ควรมีการปรับปรุงสถานที่ รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น
2. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	1. ควรมีการให้คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้ความรู้พื้นฐานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน
	2. ควรปรับปรุงระยะเวลาการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วมากขึ้น
	3. หน่วยงานควรมีการให้ความรู้พื้นฐานทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดี เช่น กระบวนการดำเนินงานในชั้นของบังคับคดี กระบวนการขายทอดตลาด หลักทรัพย์ เป็นต้น
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกลึกซึ้งปลอดภัย”	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรสร้างความรู้สึกลึกซึ้งและเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยเฉพาะการไม่เรียกการรับสินบนจากการปฏิบัติหน้าที่
4. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจ ต่อการดำเนินงาน”	1. ควรให้บริการกับประชาชนอย่างเสมอภาค และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
	2. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานควรมีการให้คำแนะนำเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและมั่นใจที่จะมาใช้บริการ พร้อมทั้งความเต็มใจช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการรับบริการ
	3. หน่วยงานควรมีการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งให้กับประชาชนที่มาใช้บริการให้มากขึ้น พร้อมทั้งให้ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลได้

กล่าวโดยสรุปแล้ว เมื่อพิจารณาจากความเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในตารางที่ 2.10 จะพบว่าหากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องการยกระดับความเชื่อมั่นของหน่วยงานและการให้บริการแก่ประชาชนให้ครอบคลุมในมิติของความเชื่อมั่นต่อความสะดวกในการรับบริการ สมรรถนะของผู้ให้บริการ ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย และความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน หน่วยงานจะต้องมีการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของ การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งในด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมกับการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะการไม่เรียกการรับสินบนจากการปฏิบัติหน้าที่ รวมไปถึงการให้คำแนะนำในการรับบริการ ควบคู่ไปกับการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายพื้นฐานที่จำเป็น

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยปรากฏผลการสำรวจตาม ตารางที่ 2.11 ดังนี้

ตารางที่ 2.11 ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	3.14	1.06	ปานกลาง	62.80
1.1 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐ ดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	3.17	1.09	ปานกลาง	63.40
1.2 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนมีความเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)	3.14	1.17	ปานกลาง	62.80
1.3 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบขององค์กรอาชญากรรม	2.93	1.29	ปานกลาง	58.60
1.4 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.21	1.13	ปานกลาง	64.20
1.5 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น สิทธิในการให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจ เข้าฟังการสอบปากคำตนได้ในชั้นสอบสวน สิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ เป็นต้น	3.23	1.12	ปานกลาง	64.60

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	3.16	1.09	ปานกลาง	63.20
2.1 การสั่งฟ้องคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	3.17	1.13	ปานกลาง	63.40
2.2 การสั่งฟ้องคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติ ฯลฯ)	3.17	1.20	ปานกลาง	63.40
2.3 การสั่งฟ้องคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	2.99	1.31	ปานกลาง	59.80
2.4 การสั่งฟ้องคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.26	1.15	ปานกลาง	65.20
2.5 การสั่งฟ้องคดีมีข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	3.22	1.14	ปานกลาง	64.40
3. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	3.20	1.12	ปานกลาง	64.00
3.1 การพิจารณาคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	3.21	1.15	ปานกลาง	64.20
3.2 การพิจารณาคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)	3.20	1.23	ปานกลาง	64.00
3.3 การพิจารณาคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.03	1.33	ปานกลาง	60.60
3.4 การพิจารณาคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.28	1.19	ปานกลาง	65.60
3.5 ในการพิจารณาคดี ให้ความสำคัญในสิทธิของจำเลย เหยื่อ หรือผู้เสียหาย ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมและมีโอกาสต่อสู้ในกระบวนการพิจารณาคดีได้อย่างเต็มที่	3.26	1.18	ปานกลาง	65.20
4. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	3.12	1.13	ปานกลาง	62.40
4.1 การบังคับโทษดำเนินการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	3.10	1.22	ปานกลาง	62.00
4.2 เจ้าหน้าที่ปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.00	1.28	ปานกลาง	60.00

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4.3 การบังคับโทษมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.10	1.25	ปานกลาง	62.00
4.4 ผู้กระทำความผิดได้รับการพัฒนาพฤติกรรมดีโดยการแก้ไขฟื้นฟูอย่างเหมาะสม เช่น การพัฒนาทางการศึกษา การฝึกทักษะอาชีพ และการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ	3.25	1.15	ปานกลาง	65.00
4.5 ผู้กระทำความผิดได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับหลักศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยต้องไม่มีการทรมาน การอุทธรณ์	3.17	1.20	ปานกลาง	63.40
5. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา”	3.08	1.16	ปานกลาง	61.60
5.1 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา ดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า ทันท่วงที	3.12	1.20	ปานกลาง	62.40
5.2 มีช่องทางหรือการช่วยเหลือแก่จำเลย ผู้เสียหาย เหยื่อ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือพยาน ให้ได้รับการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่เหมาะสม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	3.11	1.23	ปานกลาง	62.20
5.3 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา ปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.06	1.27	ปานกลาง	61.20
5.4 การชดเชยค่าเสียหายแก่เหยื่อและผู้เสียหายในคดีอาญามีความเหมาะสมและเป็นธรรม	3.06	1.24	ปานกลาง	61.20
5.5 จำเลยในคดีอาญา หากถูกจับกุมและเมื่อได้รับการพิสูจน์แล้วว่า เป็นผู้บริสุทธิ์ จะได้รับการชดเชยเยียวยาจากรัฐอย่างเหมาะสม	3.05	1.25	ปานกลาง	61.00
ภาพรวม	3.14	1.06	ปานกลาง	62.80

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของการเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นในส่วนนี้อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.14 คิดเป็นร้อยละ 62.80 และเมื่อพิจารณาจากคำถามในรายชื่อจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” 3.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 64.00 2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี” 3.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 63.20 3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” 3.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 62.80 4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” 3.12 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 62.40 และ 5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา” 3.08 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 61.60

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูล โดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”

ลำดับที่ 1 การพิจารณาคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 3.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.60

ลำดับที่ 2 การพิจารณาคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ (ข้อ 3.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.60

ลำดับที่ 3 การพิจารณาคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 64.20

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”

ลำดับที่ 1 การสั่งฟ้องคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 2.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.20

ลำดับที่ 2 การสั่งฟ้องคดีมีข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ (ข้อ 2.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 64.40

ลำดับที่ 3 การสั่งฟ้องคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติ ฯลฯ) (ข้อ 2.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.40

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”

ลำดับที่ 1 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น สิทธิในการให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำตนได้ในชั้นสอบสวน สิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ เป็นต้น (ข้อ 1.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 64.60

ลำดับที่ 2 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 1.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 64.20

ลำดับที่ 3 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า (ข้อ 1.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.40

นอกจากนี้แล้ว เมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในส่วนของการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 2.12 ดังนี้

ตารางที่ 2.12 ผลการสำรวจความคิดเห็นของความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลในประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	1. ควรมีการเผยแพร่และความรู้ในด้านกระบวนการสืบสวนสอบสวน เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน
	2. ควรมีการปรับปรุง/แก้ไขกระบวนการสืบสวนและสอบสวน เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่รู้สึกว่าการดำเนินการดังกล่าวไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะคนที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายมากนัก
	3. ควรมีกระบวนการสำหรับตรวจสอบและถ่วงดุล เพื่อให้กระบวนการสืบสวนและสอบสวนมีความโปร่งใสมากขึ้น
	4. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการสอบสวนและสอบสวนควรมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจให้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งไม่ยึดกับติดใจหรือจำเลยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และให้เกิดการแก้จำเลยเหมือนบุคคลทั่วไปแม้ว่าจะกระทำความผิดก็ตาม
	5. ควรมีการพัฒนากระบวนการสืบสวนและสอบสวนให้มีความรวดเร็วและเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันกระบวนการดังกล่าวยังประสบปัญหาความล่าช้าและไม่เป็นธรรม
	6. ควรมีการติดตามและแจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
	7. กระบวนการสืบสวนและสอบสวนควรมีความโปร่งใส ปราศจากการติดสินบนและการคอร์รัปชัน และการบริการประชาชน
	8. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการตรวจสอบและพิจารณาพฤติการณ์ของการกระทำความผิดให้มีความรอบคอบให้ดีที่สุดก่อน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดกรณีการตกเป็นจำเลยโดยมิชอบ เนื่องจากประชาชนบางส่วนอาจจะยังไม่มีความรู้กฎหมายมากนัก
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานและระยะเวลาในกระบวนการสั่งฟ้องคดีให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ประกอบกับจะต้องมีการรับฟังพยานเอกสารและบุคคลให้มีความละเอียดและถี่ถ้วน รวมทั้งมีการลงโทษพยานหากให้การเท็จในชั้นศาล

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
3. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	1. ควรมีมาตรฐานระยะเวลาในการดำเนินงานในกระบวนการพิจารณาคดีการพิจารณาคดี โดยต้องสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงมีการดำเนินการอย่าง โปร่งใสปราศจากการคอร์รัปชันและการรับสินบน
	2. กระบวนการพิจารณาคดีจะต้องมีมาตรฐานเป็นไปอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม
	3. การประสานงานกับทนายควรมีความสะดวกและสามารถเข้าถึงทนายความได้ง่าย และกระบวนการที่ใช้ในการต่อสู้คดีไม่ควรนานจนเกินไป เนื่องจากจะกระทบสิทธิของผู้เสียหาย
4. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	1. ควรปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานในกระบวนการบังคับโทษให้มีความชัดเจน และโปร่งใสมากขึ้น พร้อมทั้งมีมาตรการในการป้องกันการคอร์รัปชันหรือเรียกรับสินบน ทำให้ผู้ที่กระทำความผิดไม่ได้รับโทษ
	2. ควรมีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการดำเนินงาน เช่น การทำเรื่องขอประกันตัวให้กับนักโทษที่อยู่ในเรือนจำ เนื่องจากกระบวนการดังกล่าวมีความล่าช้ามาก อาจจะส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยตัวชั่วคราวของผู้ต้องขัง
	3. ควรมีการสนับสนุนอาชีพหรือการจัดหางานให้แก่ผู้ต้องขังภายหลังพ้นโทษ
5. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิ และการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมทางอาญา”	1. ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานในกระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา ควบคู่ไปกับการให้ความรู้แก่ประชาชน และเผยแพร่ช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
	2. ควรมีการเพิ่มงบประมาณ/สนับสนุนเงินชดเชยเยียวยาให้แก่ประชาชนมากขึ้น
	3. ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบ กฎกระทรวงยุติธรรม โดยเห็นว่าสำหรับผู้ที่ต้องโทษ จำคุกในครั้งแรกหรือกระทำความผิดครั้งแรกควรได้รับโทษชั้นกลาง ไม่ควรตกไปอยู่ชั้นอื่น

กล่าวโดยสรุปแล้ว เมื่อพิจารณาผลจากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลตาม ตารางที่ 2.12 จะพบว่าหากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชน ในประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ให้ครอบคลุมมิติของความเชื่อมั่นต่อ กระบวนการ สืบสวนสอบสวน กระบวนการสั่งฟ้องคดี กระบวนการพิจารณาคดี กระบวนการบังคับโทษ และกระบวนการ คุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา หน่วยงานจะต้องมีมาตรฐานในการดำเนินงาน ในทุกกระบวนการและสามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การดำเนินงานจะต้องมีความโปร่งใส รวมทั้งมีมาตรการในการป้องกันการคอร์รัปชันและการเรียกรับสินบนจากประชาชน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเป็น ควบคู่ไปกับการให้ความรู้ แก่ประชาชน และเผยแพร่ช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 2.13 ดังนี้

ตารางที่ 2.13 ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม
จำแนกตามความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
1. ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.67	1.11	ปานกลาง	53.40
1.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ทั้งระบบตั้งแต่ชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ การพิพากษาคดีชั้นศาล	2.70	1.27	ปานกลาง	54.00
1.2 กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติ ที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์	2.68	1.21	ปานกลาง	53.60
1.3 กฎหมายเกี่ยวกับหนี้ นิติกรรมสัญญา การไม่ชำระหนี้ และการขอรับข้อพิพาท	2.68	1.19	ปานกลาง	53.60
1.4 กฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีและล้มละลาย	2.59	1.21	ค่อนข้างน้อย	51.80
1.5 กฎหมายเกี่ยวกับการปกครอง เช่น ความผิดต่อเจ้าพนักงาน และต่อตำแหน่งหน้าที่ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ	2.67	1.20	ปานกลาง	53.40
1.6 กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร เช่น ความผิด เกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ ความมั่นคงของรัฐ การก่อการร้าย	2.67	1.22	ปานกลาง	53.40
1.7 กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ลักทรัพย์ ยักยอกทรัพย์ รับของโจร	2.83	1.17	ปานกลาง	56.60
1.8 กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย เช่น ฆ่า ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง	2.77	1.18	ปานกลาง	55.40
1.9 กฎหมายเกี่ยวกับเพศ เช่น ข่มขืน อนาจาร การค้าประเวณี	2.71	1.21	ปานกลาง	54.20
1.10 กฎหมายเกี่ยวกับความสงบสุขของประชาชน เช่น อั้งยี่ ซ่องโจร	2.55	1.25	ค่อนข้างน้อย	51.00
1.11 กฎหมายเกี่ยวกับการก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อประชาชน เช่น วางเพลิง เผาทรัพย์ ปลอมปนอาหารหรือยา	2.59	1.24	ค่อนข้างน้อย	51.80
1.12 กฎหมายเกี่ยวกับการค้า เช่น เครื่องขังตวงวัดที่ผิดอัตรา การขายของโดยการหลอกลวง การลอกเลียนแบบสินค้า/ เครื่องหมายการค้า	2.55	1.23	ค่อนข้างน้อย	51.00
2. ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	2.86	1.07	ปานกลาง	57.20
2.1 การขอรับความช่วยเหลือผ่านช่องทาง สายด่วนยุติธรรม 1111 กต 77	2.86	1.18	ปานกลาง	57.20

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
2.2 การบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ผ่านศูนย์ยุติธรรมจังหวัด/ชุมชน	2.99	1.15	ปานกลาง	59.80
2.3 เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความ	2.98	1.16	ปานกลาง	59.60
2.4 การขอรับความช่วยเหลือทางการเงินในการต่อสู้คดีจากกองทุนยุติธรรม	2.78	1.21	ปานกลาง	55.60
2.5 การร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น	2.94	1.14	ปานกลาง	58.80
2.6 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทนายความหรือผู้ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย	2.91	1.16	ปานกลาง	58.20
2.7 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านโฆษกหน่วยงานภาครัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐผู้รับผิดชอบคดี	2.72	1.23	ปานกลาง	54.40
2.8 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านมูลนิธิหรือองค์กรให้ความช่วยเหลือในกระบวนการยุติธรรม	2.71	1.24	ปานกลาง	54.20
3. ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	2.98	1.06	ปานกลาง	59.60
3.1 ท่านจะได้รับการแจ้งข้อกล่าวหาจากตำรวจ เมื่อต้องถูกดำเนินคดี	3.20	1.06	ปานกลาง	64.00
3.2 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา	3.12	1.11	ปานกลาง	62.40
3.3 ท่านมีสิทธิที่จะร้องให้มีการขอลปล่อยตัวชั่วคราว (ประกันตัว) เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา	2.98	1.18	ปานกลาง	59.60
3.4 หากท่านเป็นผู้ถูกกล่าวหา/ผู้เสียหาย ท่านสามารถรับทราบความคืบหน้า ในการสอบสวนจากเจ้าหน้าที่	2.91	1.17	ปานกลาง	58.20
3.5 ท่านมีสิทธิเข้าถึงและใช้พยานหลักฐานต่าง ๆ ได้โดยสะดวก เมื่อต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม	2.89	1.19	ปานกลาง	57.80
3.6 บุคคลจะต้องได้รับการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็น “ผู้บริสุทธิ์” ก่อนคดีจะถึงที่สุด	3.06	1.14	ปานกลาง	61.20
3.7 ผู้ต้องหา/จำเลย/ผู้เสียหายมีสิทธิได้รับการคุ้มครองระหว่างการดำเนินคดี และการพิจารณาคดีของคู่กรณีทุกฝ่าย	2.92	1.20	ปานกลาง	58.40

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
3.8 ท่านมีสิทธิขอรับการอุทธรณ์คำตัดสินของศาลต่อศาลที่สูงกว่าเพื่อโอกาสในการได้รับการพิจารณาคดีใหม่	2.91	1.24	ปานกลาง	58.20
3.9 ท่านมีสิทธิได้รับการเยียวยาจากรัฐ หากเป็นผลมาจากความบกพร่องหรือผิดพลาดจากการดำเนินการของกระบวนการยุติธรรม	2.86	1.24	ปานกลาง	57.20
ภาพรวม	2.84	1.02	ปานกลาง	56.80

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วน of ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.84 คิดเป็นร้อยละ 56.80 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของความรู้กฎหมายจะพบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” 2.98 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 59.60 2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” 2.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 57.20 และ 3) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” 2.67 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 53.40

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”

ลำดับที่ 1 ท่านจะได้รับการแจ้งข้อกล่าวหาจากตำรวจ เมื่อต้องถูกดำเนินคดี (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 64.00

ลำดับที่ 2 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลย ในคดีอาญา (ข้อ 3.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.40

ลำดับที่ 3 บุคคลจะต้องได้รับการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็น “ผู้บริสุทธิ์” ก่อนคดีจะถึงที่สุด (3.6) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.20

2. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”

ลำดับที่ 1 การบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมผ่านศูนย์ยุติธรรมจังหวัด/ชุมชน (ข้อ 2.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.80

ลำดับที่ 2 เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความ (ข้อ 2.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.60

ลำดับที่ 3 การร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น (ข้อ 2.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.80

3. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”

ลำดับที่ 1 กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ลักทรัพย์ ยักยอกทรัพย์ รับของโจร (ข้อ 1.7)
ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.60

ลำดับที่ 2 กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย เช่น ฆ่า ทอดทั้งเด็ก ทำแท้ง (ข้อ 1.8)
ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.40

ลำดับที่ 3 กฎหมายเกี่ยวกับเพศ เช่น ช่มชู้ อนาจาร การค้าประเวณี (ข้อ 1.8) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.20

ถึงแม้ว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลจะมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมในระดับปานกลาง แต่หากพิจารณาไปในรายละเอียดของแต่ละข้อคำถามแล้วกลับพบว่าผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมีความรู้ในระดับค่อนข้างน้อยในข้อคำถามส่วนความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน ได้แก่ กฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีและล้มละลาย กฎหมายเกี่ยวกับความสงบสุขของประชาชน เช่น อั้งยี่ ซ่องโจร กฎหมายเกี่ยวกับการก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อประชาชน เช่น วางเพลิง เผาทรัพย์ ปลอมปนอาหารหรือยา และกฎหมายเกี่ยวกับการค้า เช่น เครื่องขังดวงวัดที่ผิดอัตรา การขายของโดยหลอกลวง การลอกเลียนแบบสินค้า/เครื่องหมายการค้า

และเมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนา/ปรับปรุงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความรู้ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 2.14 ดังนี้

ตารางที่ 2.14 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม
ในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่น
ให้กับประชาชน

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและ กระบวนการยุติธรรมขั้น พื้นฐาน”	1. ควรมีการส่งเสริมและสร้างการรับรู้กฎหมายขั้นพื้นฐาน เช่น กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม กฎหมายเกี่ยวกับการฆ่า/ข่มขืน คຸ້ມครองสตรี ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร เป็นต้น
	2. ควรมีการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในด้านกฎหมายแก่ประชาชนให้ทั่วถึง และเพิ่มการสื่อสารลงไปในชุมชนให้มากขึ้นผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น Social Media
	3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน อบต. และระดับอำเภอต้องมีบทบาทในการให้ความเป็นธรรมกับประชาชนอย่างเท่าเทียม และสามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้
	4. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน คดีแรงงานต่างด้าวกับนายจ้าง การประสานงานการทำงานระหว่างอำเภอกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แรงงานต่างด้าวทำงานกับผู้รับเหมาในลักษณะเดินทางไปเข้าเย็นกลับจะต้องมีแนวปฏิบัติอย่างไร
	5. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและให้คำแนะนำต่อผู้เสียหายในคดีอาญา คดีแพ่ง
2. ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึง กระบวนการยุติธรรม”	1. มีการพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม รวมทั้งคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน
	2. ควรมีการประชาสัมพันธ์การสร้างการรับรู้ในด้านกฎหมายและช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมให้กับประชาชน
	3. กระบวนการการสืบสวนสอบสวนเพื่อหาหลักฐานควรมีความชัดเจนมากขึ้น มีการพิจารณาข้อมูลอย่างเที่ยงธรรม ไม่ยึดติดกับฝ่ายโจทก์หรือจำเลยก่อนที่จะตัดสินพิพากษาในแต่ละคดี
	4. พัฒนามาตรฐาน/ช่องทางในการจัดหาทนายความ เนื่องจากเมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา การที่กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความให้บางครั้งมีความไม่เหมาะสม
3. ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของ ประชาชน”	1. ส่งเสริมการสร้างการรับรู้และการเข้าถึงสิทธิที่พึงมีของผู้เสียหายและผู้กระทำความผิดให้มากยิ่งขึ้น
	2. การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมควรคำนึงถึงสิทธิของประชาชน ไม่ล่าช้า เป็นกลาง มีความน่าเชื่อถือ และไม่มีค่าใช้จ่ายมากเกินไปจนทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้
	3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรมควรเป็นไปด้วยความโปร่งใส และคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน
	4. เพิ่มการรับรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิในการคุ้มครองนักโทษ และการขอลอ่ยตัวชั่วคราวให้กับนักโทษที่มีอัตราโทษน้อย สิทธิในการเข้าถึงและให้พยานหลักฐานต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุปแล้ว เมื่อพิจารณาผลจากการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ให้ข้อมูลตามตารางที่ 2.14 จะพบว่าหากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนผ่านการสร้างการรับรู้ในส่วนของความรู้ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมให้ครอบคลุมในมิติความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน หน่วยงานจะต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชนให้ทั่วถึงและเพิ่มการสื่อสารลงไปในชุมชนให้มากขึ้นผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น สื่อโซเชียล พร้อมกับพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน และการส่งเสริมและสร้างการรับรู้กฎหมายขั้นพื้นฐาน เช่น กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม กฎหมายเกี่ยวกับการเช่า/ข่มขืน คຸ້ມຄອງສຸດຣີ ທອດທຶງເດັກ ທຳແຫ່ງ ກຸໝາຍທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບຄວາມມັ່ນຄົງແຫ່ງຣາຊາອານາຈັກ ເປັນຕົ້ນ

นอกจากนี้แล้วเมื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลในประเด็นของกฎหมายที่ตนเห็นว่ามีควมจำเป็นและต้องการรับรู้ ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 2.15 ดังนี้

ตารางที่ 2.15 ภาพรวมกฎหมายใดที่เห็นว่าจำเป็น และมีความต้องการรับรู้

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. กฎหมายการปกครอง สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน	50	1.75
2. กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน มรดก ที่ดิน สามเษภรยา ครอบครวั	24	0.84
3. กฎหมายเกี่ยวกับคดี พรบ.ยาเสพติด	16	0.56
4. กฎหมายเกี่ยวกับแรงงาน คຸ້ມນຸຍົ ເດັກແລະສຸດຣີ ທຳຣຳຣ່າງກຳຍ ຈຳຈຣ ເຍາວຊນ ຟຳ ຂ່ມຊີນ	16	0.56
5. กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจออนไลน์ การค้าขาย น้อโกง อาหารและยา พรบ.คอมพิวเตอร์ และการคຸ້ມຄອງຜູ້ບຣິໂກດ	11	0.39
6. ทุกกฎหมายที่มีการปรับปรุงใหม่ให้เป็นปัจจุบันแล้ว ควรเผยแพร่ให้ประชาชนรับรู้	11	0.39
7. กฎหมายอาญา กฎหมายแพ่ง พาณิชย์	10	0.35
8. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสู้คดี	4	0.14
9. กฎหมายการลงโทษ เจ้าหน้าที่รัฐ	3	0.11
10. กฎหมายเกี่ยวกับหนี้ นิติกรรมสัญญา การระงับข้อพิพาท	2	0.07
11. ค่าตอบแทนผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา กองทุนยุติธรรม และคຸ້ມຄອງພຸຍານໃນຄືດື່ອາຢຸ	1	0.04

เมื่อพิจารณาผลจากการสำรวจความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลบางส่วนเห็นว่ากฎหมายที่มีความจำเป็นและอยากรับรู้มากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ 1) กฎหมายการปกครอง สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน 2) กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน มรดก ที่ดิน สามี-ภรรยา ครอบครัว และ 3) กฎหมายเกี่ยวกับคดี พรบ.ยาเสพติด และกฎหมายเกี่ยวกับแรงงาน คำนุชย์ เด็กและสตรี ทำร้ายร่างกาย จราจร เยาวชน ฆ่า ช่มชู้ ในสัดส่วนผลสำรวจที่เท่ากันดังปรากฏตามตารางข้างต้น

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม โดยจำแนกพื้นที่รายภูมิภาคที่ดำเนินการสำรวจ ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 2.16 ดังนี้

ตารางที่ 2.16 ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม
จำแนกรายภูมิภาค

ภูมิภาค	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. ภาคกลาง	3.19	0.97	ปานกลาง	63.80
2. ภาคใต้	3.53	0.72	ค่อนข้างมาก	70.60
3. ภาคใต้ชายแดน	3.82	0.62	ค่อนข้างมาก	76.40
4. ภาคตะวันออก	2.73	0.91	ปานกลาง	54.60
5. ภาคเหนือ	3.16	0.80	ปานกลาง	63.20
6. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	2.88	1.07	ปานกลาง	57.60
7. กรุงเทพมหานคร	2.78	0.82	ปานกลาง	55.60
ภาพรวม	3.16	0.93	ปานกลาง	63.20

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจโดยจำแนกพื้นที่การสำรวจเป็นรายภูมิภาค จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ภาคใต้ และภาคใต้ชายแดน มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีคะแนน 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 และ คะแนน 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในพื้นที่ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพมหานคร และ ภาคตะวันออก มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนน 3.19 คิดเป็นร้อยละ 63.80 คะแนน 3.16 คิดเป็นร้อยละ 63.20 คะแนน 2.88 คิดเป็นร้อยละ 1.07 คะแนน 2.78 คิดเป็นร้อยละ 55.60 และ คะแนน 2.73 คิดเป็นร้อยละ 54.60 ตามลำดับ

สำหรับรายละเอียดภาพรวมระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในด้านต่าง ๆ จำแนกรายภูมิภาค ปรากฏตามตารางที่ 2.17 ดังนี้

ตารางที่ 2.17 ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมด้านต่าง ๆ
จำแนกรายภูมิภาค

ภูมิภาค		ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ การให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	ความเชื่อมั่นต่อ การให้บริการด้าน กระบวนการยุติธรรม ทางอาญา	ความรู้เกี่ยวกับ กฎหมายและ กระบวนการ ยุติธรรม	ภาพรวม
1. ภาคกลาง	คะแนน	3.66	3.13	2.78	3.19
	ร้อยละ	73.20	62.60	55.60	63.80
2. ภาคใต้	คะแนน	3.95	3.55	3.08	3.53
	ร้อยละ	79.00	71.00	61.60	70.60
3. ภาคใต้ชายแดน	คะแนน	4.06	3.92	3.48	3.82
	ร้อยละ	81.20	78.40	69.60	76.40
4. ภาคตะวันออก	คะแนน	3.10	2.62	2.47	2.73
	ร้อยละ	62.00	52.40	49.40	54.60
5. ภาคเหนือ	คะแนน	3.52	3.24	2.72	3.16
	ร้อยละ	70.40	64.80	54.40	63.20
6. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	คะแนน	3.20	2.80	2.64	2.88
	ร้อยละ	64.00	56.00	52.80	57.60
7. กรุงเทพมหานคร	คะแนน	2.93	2.72	2.70	2.78
	ร้อยละ	58.60	54.40	54.00	55.60
ภาพรวม	คะแนน	3.49	3.14	2.84	3.16
	ร้อยละ	69.80	62.80	56.80	63.20

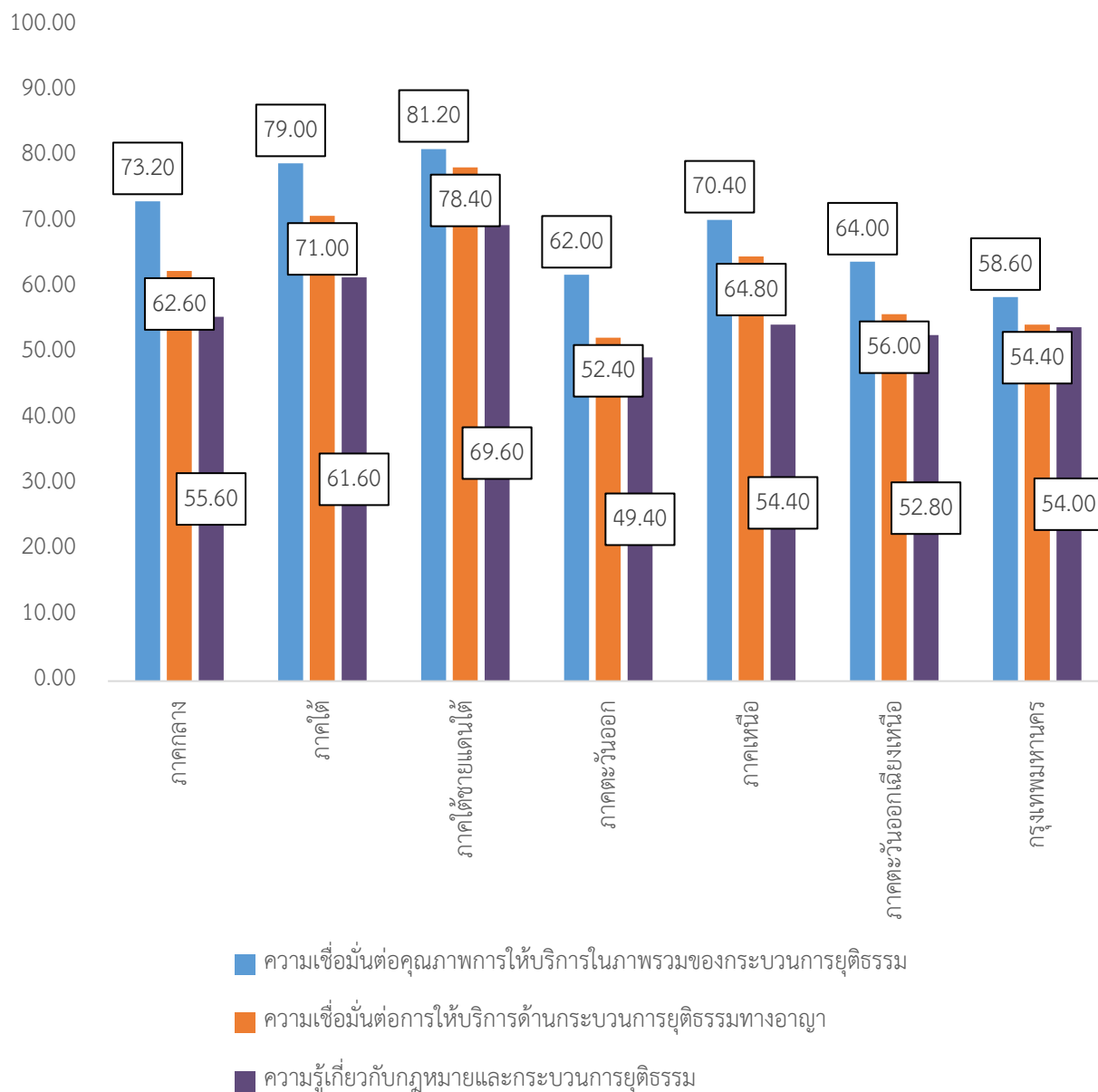
เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม โดยจำแนกตามพื้นที่การสำรวจรายภูมิภาค ใน 3 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามรายละเอียดแต่ละส่วนปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาจากการสำรวจเป็นรายภูมิภาค พบว่าในพื้นที่ภาคใต้ชายแดน ผู้ให้ข้อมูลมีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมาคือ ภาคใต้ ด้วยคะแนน 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.00 ภาคกลาง 3.66 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 73.20 ภาคเหนือ 3.52 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 70.40 มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยคะแนน 3.20 คิดเป็นร้อยละ 64.00 ภาคตะวันออก ด้วยคะแนน 3.10 คิดเป็นร้อยละ 62.00 ในขณะที่พื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.93 คิดเป็นร้อยละ 58.60

2. เมื่อพิจารณาผลการสำรวจในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในพื้นที่ภาคใต้ชายแดน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.40 รองลงมาคือภาคใต้ ด้วยคะแนน 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ภาคเหนือ ด้วยคะแนน 3.24 คิดเป็นร้อยละ 64.80 ภาคกลาง ด้วยคะแนน 3.13 คิดเป็นร้อยละ 62.60 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยคะแนน 2.80 คิดเป็นร้อยละ 56.00 กรุงเทพมหานคร ด้วยคะแนน 2.72 คิดเป็นร้อยละ 54.40 ในขณะที่พื้นที่ภาคตะวันออก ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางด้วยคะแนน 2.62 คิดเป็นร้อยละ 52.40

3. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาเป็นรายภูมิภาค พบว่า ภาคใต้ชายแดน มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด ด้วยคะแนน 3.48 คิดเป็นร้อยละ 69.60 มีความรู้อยู่ในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาคือ ภาคใต้ ด้วยคะแนน 3.08 คิดเป็นร้อยละ 61.60 ภาคกลาง ด้วยคะแนน 2.78 คิดเป็นร้อยละ 55.60 ภาคเหนือ ด้วยคะแนน 2.72 คิดเป็นร้อยละ 54.40 กรุงเทพมหานคร ด้วยคะแนนภาคละ 2.70 คิดเป็นร้อยละ 54.00 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยคะแนน 2.64 คิดเป็นร้อยละ 52.80 มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง และภาคตะวันออก ด้วยคะแนน 2.47 คิดเป็นร้อยละ 49.40 มีความรู้อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจข้อมูลทั้ง 3 ส่วน จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ภาคใต้ชายแดน มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมและมีความรู้ด้านกฎหมายพื้นฐานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลมีต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมบางส่วนอาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการบังคับใช้กฎหมายเฉพาะ การดำเนินตามมาตรการด้านความมั่นคง รวมไปถึงนโยบายการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในพื้นที่



ภาพที่ 1 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบภาพรวมระดับความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายภูมิภาค

ทั้งนี้ ตามขอบเขตของการดำเนินโครงการได้กำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามสถานะของการรับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (ทั้งนี้ระยะเวลาที่เคยรับบริการจะต้องไม่เกิน 5 ปี) และ 2) กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมตามตารางที่ 2.18 ดังนี้

ตารางที่ 2.18 ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามการใช้บริการ

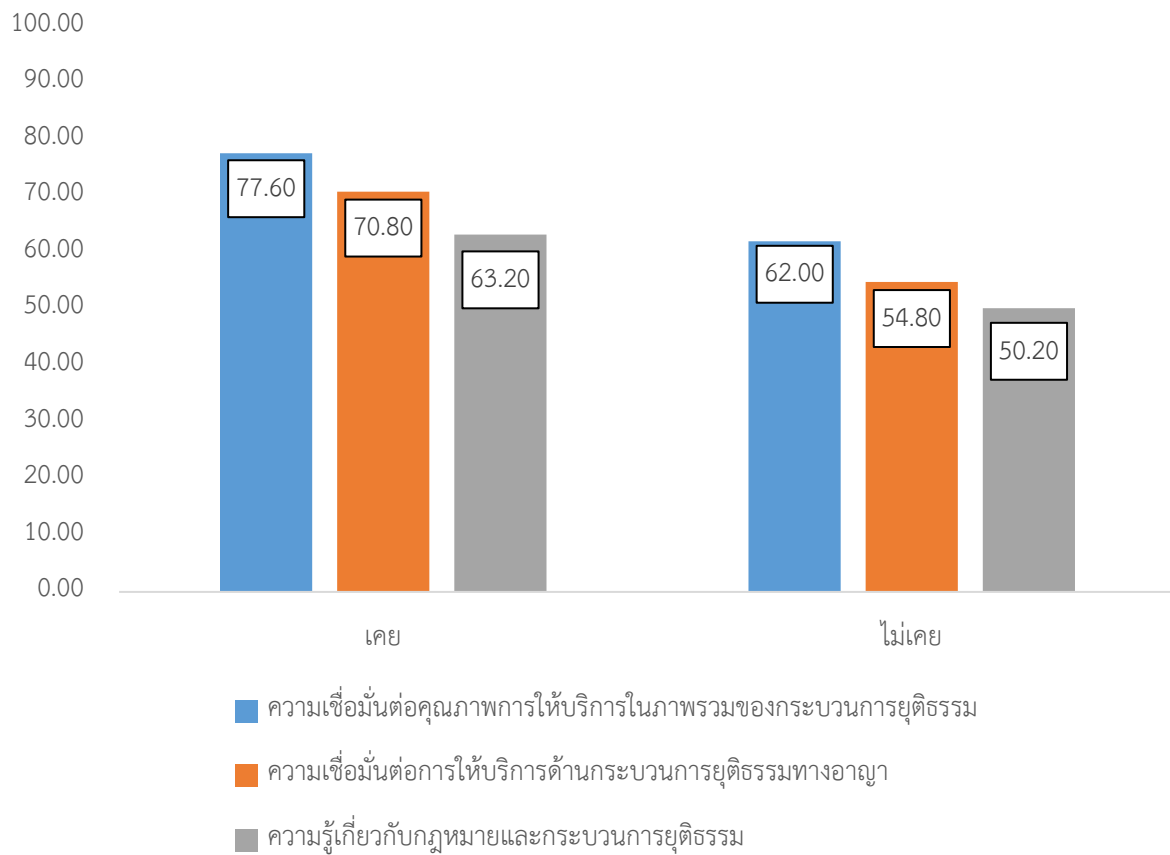
ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
เคย รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (ระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี)	3.53	0.87	ค่อนข้างมาก	70.60
1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.88	0.91	ค่อนข้างมาก	77.60
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.81	0.93	ค่อนข้างมาก	76.20
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	3.97	0.96	ค่อนข้างมาก	79.40
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	3.88	0.96	ค่อนข้างมาก	77.60
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.85	1.02	ค่อนข้างมาก	77.00
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	3.54	0.99	ค่อนข้างมาก	70.80
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	3.51	1.00	ค่อนข้างมาก	70.20
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	3.54	1.03	ค่อนข้างมาก	70.80
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	3.61	1.07	ค่อนข้างมาก	72.20
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	3.52	1.06	ค่อนข้างมาก	70.40
(5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	3.49	1.07	ค่อนข้างมาก	69.80
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	3.16	1.01	ปานกลาง	63.20
(1) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	3.00	1.11	ปานกลาง	60.00
(2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	3.18	1.07	ปานกลาง	63.60
(3) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	3.31	1.04	ปานกลาง	66.20
ไม่เคย รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม	2.78	0.83	ปานกลาง	55.60
1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.10	0.92	ปานกลาง	62.00
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.10	0.96	ปานกลาง	62.00
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	3.18	0.95	ปานกลาง	63.60
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	3.11	0.99	ปานกลาง	62.20
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.05	1.00	ปานกลาง	61.00
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	2.74	0.98	ปานกลาง	54.80
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	2.76	0.98	ปานกลาง	55.20
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	2.78	1.00	ปานกลาง	55.60

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	2.78	1.02	ปานกลาง	55.60
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	2.72	1.05	ปานกลาง	54.40
(5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	2.67	1.10	ปานกลาง	53.40
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	2.51	0.91	ค่อนข้างน้อย	50.20
(1) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.33	0.99	ค่อนข้างน้อย	46.60
(2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	2.54	0.97	ค่อนข้างน้อย	50.80
(3) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	2.65	0.97	ปานกลาง	53.00
ภาพรวม	3.16	0.93	ปานกลาง	63.20

เมื่อพิจารณาจากสถานะของการรับบริการทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง ผลจากการสำรวจพบว่าในภาพรวม ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.16 คิดเป็นร้อยละ 63.20

ทั้งนี้ หากพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามสถานะของการเคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมพบว่า ผู้ที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจตามรายด้านจะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.88 คิดเป็นร้อยละ 77.60 และคะแนน 3.54 คิดเป็นร้อยละ 70.80 ตามลำดับ ในขณะที่ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มนี้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.16 คิดเป็นร้อยละ 63.20

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามสถานะของการไม่เคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมจะพบว่า ผู้ที่ไม่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.78 คิดเป็นร้อยละ 55.60 เมื่อพิจารณาผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.10 คิดเป็นร้อยละ 62.00 และคะแนน 2.74 คิดเป็นร้อยละ 54.80 ตามลำดับ ในขณะที่ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มนี้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน 2.51 คิดเป็นร้อยละ 50.20



ภาพที่ 2 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบภาพรวมระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม
จำแนกตามการใช้บริการ

3.2 ผลการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB)

การนำเสนอผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) ในส่วนนี้ประกอบด้วยผลการจัดเก็บข้อมูลใน 4 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

ตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ (ปรากฏตามภาคผนวก ฉ) โดยมีรายละเอียดในการจัดเก็บข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนน และหลักเกณฑ์ในการแปลผล ดังต่อไปนี้

โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

ดำเนินการ	ค่าคะแนน	1
ไม่ดำเนินการ	ค่าคะแนน	0

หลักเกณฑ์ในการแปลผล มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

น้อย	ร้อยละ	0.00 - 20.00
ค่อนข้างน้อย	ร้อยละ	20.01 - 40.00
ปานกลาง	ร้อยละ	40.01 - 60.00
ค่อนข้างมาก	ร้อยละ	60.01 - 80.00
มาก	ร้อยละ	80.01 - 100

สำหรับการกำหนดระดับผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่แบ่งออกเป็น

- 1) ดำเนินการ หมายถึง มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 1
- 2) ไม่มีการดำเนินการ หมายถึง ไม่มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 0

สามารถอธิบายการกำหนดระดับผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดในแต่ละตัวชี้วัดได้ดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด	ระดับผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด	
	ดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ
(G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม	หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับความถูกต้องและเที่ยงธรรม ที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน และมีการติดตามประเมินผล รวมถึงรายงานให้กับผู้บริหาร	ไม่มีการดำเนินการใด ๆ
(G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน	หน่วยงานมีการวิเคราะห์ สัดส่วน ความเหมาะสมของ ทรัพยากรครอบคลุมทุกประเด็น ทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และ ทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน	ไม่มีการดำเนินการใด ๆ
(G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ	หน่วยงานมีการวิเคราะห์และ พัฒนา ครอบคลุมทั้ง 2 ประเด็น ได้แก่ ระบบทรัพยากรมนุษย์และ การบริหารจัดการ	ไม่มีการดำเนินการใด ๆ
(G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ	หน่วยงานมีการดำเนินการครบทั้ง 2 ประเด็น ได้แก่ การจัดเก็บข้อมูล ในกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ และบูรณาการข้อมูลใน กระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ	ไม่มีการดำเนินการใด ๆ

การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (Self Assessment and Observation - SA+OB) จำนวน 4 ตัวชี้วัด ดำเนินการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวนทั้งสิ้น 14 หน่วยงาน ดังนี้

1. หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 5 หน่วยงาน ได้แก่
 - 1.1 สำนักงานศาลยุติธรรม
 - 1.2 สำนักงานอัยการสูงสุด
 - 1.3 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
 - 1.4 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
 - 1.5 สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.)

2. หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 9 หน่วยงาน ได้แก่

- 2.1 สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
- 2.2 สำนักงานกิจการยุติธรรม
- 2.3 กรมสอบสวนคดีพิเศษ
- 2.4 สถาบันนิติวิทยาศาสตร์
- 2.5 กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
- 2.6 กรมคุมประพฤติ
- 2.7 กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
- 2.8 กรมราชทัณฑ์
- 2.9 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ป.ป.ส.)

สำหรับรายละเอียดของภาพรวมผลการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมภายใต้ตัวชี้วัด G2 G8 G9 และ G10 ปรากฏตามตารางที่ 2.19 ดังนี้

ตารางที่ 2.19 ภาพรวมผลการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมภายใต้ตัวชี้วัด G2 G8 G9 และ G10

หน่วยงาน	ผลการดำเนินงาน			
	(G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม	(G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน	(G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ	(G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ
1. สำนักงานศาลยุติธรรม	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ ระดับ 3 (1)
2. สำนักงานอัยการสูงสุด	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ ระดับ 3 (1)
3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ ระดับ 3 (1)
4. สำนักงาน ป.ป.ช.	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ ระดับ 3 (1)
5. สำนักงาน ปปง.	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ ระดับ 3 (1)
6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ ระดับ 3 (1)
7. สำนักงานกิจการยุติธรรม	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ ระดับ 3 (1)
8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ ระดับ 3 (1)
9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ ระดับ 3 (1)
10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ ระดับ 3 (1)
11. กรมคุมประพฤติ	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ ระดับ 3 (1)
12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ ระดับ 3 (1)
13. กรมราชทัณฑ์	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ ระดับ 3 (1)
14. สำนักงาน ป.ป.ส.	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ (1)	ดำเนินการ ระดับ 3 (1)
รวม (ร้อยละ)	100	100	100	100

เมื่อพิจารณาจากผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่ดำเนินการจัดเก็บด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) จำนวน 4 ตัวชี้วัด จากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจำนวนทั้งสิ้น 14 หน่วยงาน ปรากฏผลการดำเนินงานในภาพรวมดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม ผลการจัดเก็บข้อมูลพบว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามนิยามของตัวชี้วัดทั้ง 14 หน่วยงาน เมื่อคิดเป็นภาพรวมของการดำเนินงานแล้ว หน่วยงานมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100

ตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน ผลการจัดเก็บข้อมูลพบว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามนิยามของตัวชี้วัดทั้ง 14 หน่วยงาน เมื่อคิดเป็นภาพรวมของการดำเนินงานแล้ว หน่วยงานมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100

ตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ ผลการจัดเก็บข้อมูลพบว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามนิยามของตัวชี้วัดทั้ง 14 หน่วยงาน เมื่อคิดเป็นภาพรวมของการดำเนินงานแล้ว หน่วยงานมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100

ตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ ผลการจัดเก็บข้อมูลพบว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามนิยามของตัวชี้วัดทั้ง 14 หน่วยงาน เมื่อคิดเป็นภาพรวมของการดำเนินงานแล้ว หน่วยงานมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100

โดยปรากฏรายละเอียดผลการจัดเก็บข้อมูลในรายตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

นิยาม หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน บทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย

- มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy)
- การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process)
- ไม่มีการเลือกปฏิบัติ
- ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ

ตารางที่ 2.20 ภาพรวมการดำเนินงานของหน่วยงานตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

หน่วยงาน	ดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ	การดำเนินการ
1. สำนักงานศาลยุติธรรม	✓		หน่วยงานมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568 มีนโยบายประธานศาลฎีกา รวมถึงมีการจัดทำประกาศเจตจำนงสุจริตของสำนักงานศาลยุติธรรมมีระบบการควบคุมภายใน และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานศาลยุติธรรม
2. สำนักงานอัยการสูงสุด	✓		หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ร้อยละของคดีอาญาที่จำเลยให้การปฏิเสธและศาลมีคำพิพากษายกฟ้อง/ไม่เป็นไปตามคำฟ้อง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้วยเหตุปัจจัยที่มีนัยเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการโดยตรง เหตุปัจจัยที่มีนัยเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการโดยตรง เช่น ยกฟ้องฐานความผิดที่ฟ้อง (ทุกฐานความผิดหรือบางฐานความผิด), การกระทำของจำเลยไม่เป็นความผิด, จำเลยไม่ได้กระทำความผิด
3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	✓		หน่วยงานมีการดำเนินงานดังนี้ 1. มีการกำหนดแนวทางการดำเนินการ ของพนักงานสอบสวน กรณีมีการร้องทุกข์ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และมีให้เกิดความเสียหายแก่คดี 2. โครงการนัดหมายแจ้งความล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ต้องเสียเวลารอการแจ้งความร้องทุกข์ขึ้นสถานีตำรวจด้วยตนเอง และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้น 3. มีระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการ
4. สำนักงาน ป.ป.ช.	✓		สำนักงาน ป.ป.ช. ปฏิบัติงานตามพรบ.ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 ระเบียบ ประกาศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กำหนดตัวชี้วัดที่มีความชัดเจน กำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินงานและแนวปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนและไม่เลือกปฏิบัติ โดยสามารถเชื่อมโยงจากนิยามของตัวชี้วัด ดังนี้ 1. มีความเที่ยงตรง ปรากฏในมาตรา 31 ของ พ.ร.บ. ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร ปรากฏในมาตรา 47 และ 48 ของ พ.ร.บ. 3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ปรากฏตามระเบียบคณะกรรมการ ป.ป.ช. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ พ.ศ. 2563 4. ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ ปรากฏในมาตรา 36 และ 37 ของ พ.ร.บ.
5. สำนักงาน ปปง.	✓		- หน่วยงานมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) ฉบับทบทวน ประจำปีงบประมาณ 2565 ของสำนักงาน ปปง. - มีตัวชี้วัดตามกลยุทธ์และเป้าประสงค์ ในการปฏิบัติหน้าที่หลักได้อย่างถูกต้องตามบทบัญญัติและกระบวนการตามกฎหมาย ปปง. มีความเที่ยงตรงตามภารกิจ ปปง. ด้านป้องกัน ด้านปราบปรามและด้านพัฒนาองค์กร แม้ว่าไม่ได้ตรงเหมือนกันทุกข้อในคำนิยาม - มีการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล โดยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงาน
6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	✓		กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการกำหนดตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพฯ ของสำนักงาน ก.พ.ร. ตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และมีการกำหนดตัวชี้วัดตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม ตามข้อสั่งการของปลัดกระทรวงยุติธรรม เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานและประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายของส่วนราชการในสังกัด (ระดับกรม) นอกจากนี้ในการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานในระดับกอง/สำนัก ได้มีการกำหนดตัวชี้วัด โดยถ่ายทอดจากตัวชี้วัดของ

หน่วยงาน	ดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ	การดำเนินการ
			หน่วยงานลงสู่ปฏิบัติ ทั้งนี้ได้มีการกำหนดตัวชี้วัด SOP เพื่อใช้ควบคุมกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพของกอง/สำนักในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง
7. สำนักงานกิจการยุติธรรม	✓		- หน่วยงานมีการดำเนินการตามแนวทางการปกครอง ITA ของสำนักงาน ป.ป.ช. และมีการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตในโครงการที่มีการใช้งบประมาณสูง รวมถึงมีระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน
8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ	✓		กรมสอบสวนคดีพิเศษ ใช้ตัวชี้วัดที่ 5 คือการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม จำนวน 3 ตัวชี้วัด เพื่อวัดหน่วยงานในสังกัด ได้แก่ 1. ร้อยละความเชื่อมั่นของพยาน/ผู้เสียหาย/ผู้ต้องหา/อัยการ/ปปช. ต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ 2. ร้อยละของบุคลากรที่กระทำความผิดทางวินัยอันเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่เทียบกับจำนวนบุคลากรกรมสอบสวนคดีพิเศษ 3. ร้อยละของบุคลากรถูก ปปช. หรือ ปปท. ชี้มูลความผิดเกี่ยวกับปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือโดยทุจริตลดลง
9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	✓		สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ได้มีตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนามาตรฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ ให้สามารถธำรงรักษาระดับมาตรฐานและได้รับการรับรองมาตรฐานสากล เพื่อเป็นการประกันคุณภาพของผลการตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ที่ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร เครื่องมือที่มีมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงานตามหลักวิชาการและมีมาตรฐานรับรอง รวมทั้งมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมโดยมีตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการตรวจวิเคราะห์/ตรวจพิสูจน์งานด้านนิติวิทยาศาสตร์ที่สามารถดำเนินการได้ แล้วเสร็จตามระยะเวลามาตรฐาน ของแต่ละประเภทการตรวจพิสูจน์ ซึ่งแสดงถึงความถูกต้องและความเที่ยงธรรมในการตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนการดำเนินงาน
10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	✓		- หน่วยงานมีการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานปรากฏในคู่มือ ซึ่งมุ่งเน้นความเท่าเทียมกัน งานช่วยเหลือ งานเยียวยา จึงก่อให้เกิดผล เช่น สถิติการละเมิดสิทธิมนุษยชนลดลง สถิติปริมาณผู้ได้รับการเยียวยาเพิ่มขึ้น สถิติการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย ทั้งฝ่ายผู้ละเมิดและผู้เสียหาย เป็นต้น - มียุทธศาสตร์ส่งเสริมให้สังคมรู้หน้าที่และเคารพสิทธิมนุษยชน ยุทธศาสตร์ส่งเสริมและพัฒนาระบบไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบและมาตรการขับเคลื่อนการปฏิบัติตามพันธกรณีสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ ยุทธศาสตร์ยกระดับการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ และยุทธศาสตร์ยกระดับสมรรถนะบุคลากร และพัฒนาระบบบริหาร
11. กรมคุมประพฤติ	✓		หน่วยงานมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 โดยการกำหนดตัวชี้วัด ไปยังกระทรวงยุติธรรม และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และได้ถ่ายทอดตัวชี้วัดไปยังสำนักงานคุมประพฤติส่วนกลางและภูมิภาค จำนวน 109 แห่ง และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด จำนวน 2 แห่ง ซึ่งตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ 2565 ที่ได้ถ่ายทอด ดังนี้ 1. ร้อยละของคดีในการแสวงหาข้อเท็จจริงที่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด 2. ร้อยละของคดีตรวจพิสูจน์ที่ได้รับการปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานที่กำหนด 3. ร้อยละของผู้ถูกคุมความประพฤติที่ปฏิบัติตามเงื่อนไข 4. ร้อยละของผู้กระทำผิดได้รับการช่วยเหลือด้านอาชีพ 5. ร้อยละของคดีฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ได้รับการปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานที่กำหนด 6. ระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนงานคุมประพฤติเชิงพื้นที่

หน่วยงาน	ดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ	การดำเนินการ
			7. ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนของกรม 8. ร้อยละในการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบสารสนเทศกรมคุมประพฤติ 8.1 ร้อยละความครบถ้วน ในการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบสารสนเทศ กรมคุมประพฤติ 8.2 ร้อยละความถูกต้องในการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบสารสนเทศกรมคุมประพฤติ โดยที่ตัวชี้วัดดังกล่าวได้สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร ไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีความเป็นอิสระ และเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ ประกอบตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรมคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	✓		หน่วยงานมีการประมวลผลตัวชี้วัดจากระบบสารสนเทศงานคดีอาญา (CMS) และระบบศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน (TRS) ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด
13. กรมราชทัณฑ์	✓		หน่วยงานได้กำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรด้านการควบคุมและพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังแบบมืออาชีพ มีการกำหนดเป้าประสงค์การควบคุมผู้ต้องขังอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน พัฒนาพฤตินิสัยโดยยึดผู้ต้องขังเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาการอำนวยความสะดวกและปรับปรุงกระบวนการงานหลักให้ถูกต้องและรวดเร็ว ส่งเสริมกระบวนการราชทัณฑ์โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ
14. สำนักงาน ป.ป.ส.	✓		หน่วยงานได้มีการจัดทำนโยบาย No Gift Policy ในการไม่รับ/ให้ของขวัญของกำนัล จากบุคคลหรือบริษัทต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมในการประสานงานหรือเกิดความสัมพันธ์ที่มีผลต่อการปฏิบัติที่อาจแตกต่างกันได้ เป็นการป้องกันปัญหาการถูกร้องเรียน หรือการมีความประพฤติมิชอบได้ นอกจากนี้ยังได้มีวิทยากรจาก ป.ป.ช. มาอบรมเรื่องความโปร่งใสในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ได้รับทราบและเป็นแนวทางในการปฏิบัติตามในการเป็นข้าราชการใสสะอาด
รวม (ร้อยละ)	100		

หมายเหตุ รายละเอียดการดำเนินการตามตัวชี้วัด (G2) ดูในภาคผนวก ฉ

เมื่อพิจารณาภาพรวมผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม พบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่สอดคล้องตามนิยามของตัวชี้วัดทั้ง 14 หน่วยงาน เมื่อคิดเป็นภาพรวมของการดำเนินงานแล้วจะเห็นว่าทุกหน่วยงานมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งอาจจะเป็นผลสืบเนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการดำเนินงานในฐานะส่วนราชการที่มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จึงส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ มีลักษณะการดำเนินการคล้ายคลึงกัน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรมซึ่งกำหนดในระดับตัวชี้วัดของหน่วยงาน เช่น มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์รวมถึงแผนปฏิบัติราชการ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการจัดเก็บข้อมูลตามนิยามของตัวชี้วัดนี้จะพบว่าในประเด็นการมีความเที่ยงตรง หน่วยงานได้ดำเนินการปฏิบัติตามภารกิจ โดยถ่ายทอดในแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานไปสู่หน่วยงานภายใน รวมถึงกำหนดเป็นตัวชี้วัดตามภารกิจสำคัญในแผนปฏิบัติราชการในแต่ละปี

สำหรับประเด็นการปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) พบว่าหน่วยงานมีการกำหนดพันธกิจและยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับหน้าที่หลักของหน่วยงาน ตามกฎหมาย ส่งผลต่อการออกแบบกระบวนการ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ รวมทั้งมีการกำกับติดตาม การปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกระบวนการที่กำหนด

ในประเด็นไม่มีการเลือกปฏิบัติ พบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการในลักษณะของรายงานผลตามตัวชี้วัด การประเมิน ITA ของส่วนราชการในประเด็นของความเที่ยงตรงและการไม่เลือกปฏิบัติ

และในประเด็นความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจ มีขอบ พบว่าหน่วยงานมีการดำเนินงานในลักษณะของการรายงานผลในตัวชี้วัดตามเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ (PMQA) รวมถึงตัวชี้วัดระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในองค์ประกอบความโปร่งใส ความรับผิดชอบการทุจริตคอร์รัปชัน วัฒนธรรมคุณธรรม และคุณธรรม ในการทำงาน

ตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากร มนุษย์กับภาระงาน

นิยาม ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้จ่าย อย่างสมเหตุสมผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงาน

ตารางที่ 2.21 ภาพรวมการดำเนินงานของหน่วยงานในสัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

หน่วยงาน	ดำเนินการ	ไม่มี การดำเนินการ	การดำเนินการ
1. สำนักงานศาลยุติธรรม	✓		หน่วยงานมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2568 รวมถึงหน่วยงานมีการจัดทำของงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2566
2. สำนักงานอัยการสูงสุด	✓		- หน่วยงานมีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลปริมาณคดีและ/หรือปริมาณงานของทุกสำนักงานอัยการในแต่ละจังหวัดและส่วนกลาง ตามรอบปี ปฏิทิน เพื่อนำมาคำนวณอัตราค่าจ้างข้าราชการอัยการในสัดส่วนที่เหมาะสมกับปริมาณคดีและ/หรือปริมาณงานนั้น ๆ แล้วนำข้อมูลมาใช้ประกอบการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการอัยการ - มีการสำรวจข้อมูลพัสดุที่หมดอายุการใช้งาน เพื่อเตรียมความพร้อมในการขอรับจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานงบประมาณ เพื่อให้หน่วยงานจะได้ มีพัสดุที่เพียงพอและสอดคล้องกับภารกิจและอัตราค่าจ้างของหน่วยงาน เช่น เตรียมความพร้อมในการจัดหาอาคาร สถานที่ คอมพิวเตอร์ รถยนต์ โต๊ะ เก้าอี้ และอื่น ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หน่วยงาน	ดำเนินการ	ไม่มี การดำเนินการ	การดำเนินการ
3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	✓		หน่วยงานมีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน พบว่า งบประมาณพื้นฐานของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เพื่อเป็นการป้องปรามและตัดโอกาสการเกิดอาชญากรรมในขั้นต้น ยังคงได้รับงบประมาณต่ำมาก แต่ภายใต้งบประมาณที่มีอย่างจำกัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติก็สามารถบริหารราชการได้บรรลุเป้าหมาย กรอบประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพมีการปรับปรุงการภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยคาดว่าผลสัมฤทธิ์และประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับตามตัวชี้วัด ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
4. สำนักงาน ป.ป.ช.	✓		สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีการจัดทำแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2565 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนงานต่าง ๆ อาทิ แผนงานบุคลากรภาครัฐ แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นต้น ซึ่งจะต้องดำเนินการวิเคราะห์สัดส่วนของทรัพยากรรอบด้าน ครอบคลุมทั้งเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ (ต้นทุนต่อหน่วย) ทรัพยากรบุคคล (อัตราค่าจ้าง) เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเพียงพอในการดำเนินงานในแต่ละภารกิจ ทั้งงานด้านการทุจริต งานตรวจสอบทรัพย์สิน งานป้องกันการทุจริต และงานด้านการสนับสนุนขององค์กร ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายในแต่ละปี รวมทั้งสอดคล้องกับภาระงานหรือปริมาณงานที่ต้องดำเนินการตามนโยบายของคณะกรรมการ ป.ป.ช. และสำนักงาน ป.ป.ช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการขอรับการสนับสนุนอัตราค่าจ้างในแต่ละภารกิจเพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) ข้าราชการ ในกลุ่มภารกิจได้สวนการทุจริต ตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานไตสวน จำนวน 40 อัตรา 2) ลูกจ้างตามสัญญาจ้าง ในตำแหน่งนิติกร จำนวน 63 อัตรา และพนักงานธุรการ (ด้านตรวจสอบทรัพย์สิน) จำนวน 117 อัตรา และพนักงานธุรการ จำนวน 2 อัตรา นอกจากนี้ เพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงาน สำนักงาน ป.ป.ช. ยังให้ความสำคัญกับจำนวนสัดส่วนบุคลากรและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีสัดส่วนบุคลากรและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 1 เครื่อง ต่อ 1 คน
5. สำนักงาน ปปง.	✓		- หน่วยงานมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) ฉบับทบทวน ประจำปีงบประมาณ 2565 ของสำนักงาน ปปง. - กลยุทธ์ทบทวนโครงสร้างและอัตราค่าจ้างของสำนักงาน ปปง. ตัวชี้วัดคือ ระดับความสำเร็จในการทบทวนโครงสร้างและอัตราค่าจ้างของสำนักงาน ปปง. - กลยุทธ์พัฒนาและบูรณาการระบบ IT และฐานข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดคือ ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบ IT เพื่อสนับสนุนภารกิจหรืองานนวัตกรรมของสำนักงาน ปปง.
6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	✓		สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมมีการเบิกจ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลัง โดยหน่วยงานที่ขอเบิกจ่ายจะดำเนินการตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ และหากต้องการปรับแผนจะต้องทำการวิเคราะห์แผนปฏิบัติการมาเบื้องต้นก่อน
7. สำนักงานกิจการยุติธรรม	✓		- หน่วยงานมีการดำเนินการและรายงานตามแบบฟอร์มของสำนักงาน ก.พ. ประจำปี

หน่วยงาน	ดำเนินการ	ไม่มี การดำเนินการ	การดำเนินการ
			- มีการดำเนินการและรายงานตามแบบฟอร์มของกระทรวงยุติธรรมประจำปี
8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ	✓		- หน่วยงานมีการพัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร เรียกว่า Case Intelligence : CI เพื่อแสดงให้เห็นถึงข้อมูลจำนวนเรื่องสืบสวน และคดีพิเศษ จำแนกตามประเภท พื้นที่ ตลอดจนแนวโน้มการเกิดอาชญากรรมพิเศษ เพื่อให้ผู้บริหารใช้ตัดสินใจในการวางแผนและจัดสรร ทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับการทำงานในปัจจุบัน และในอนาคต นอกจากนี้ยังสามารถแสดงข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณในการสืบสวนสอบสวนได้เป็นรายเรื่อง/คดี เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารงบประมาณและต่อยอดในการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยในการสืบสวนสอบสวนได้ และการแสดงผลตอบแทนที่กรมเรียกคืนให้กับรัฐ ต้องงบประมาณเรียกว่า ROI (RETURN ON INVEST)
9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	✓		หน่วยงานมีการจัดทำแผนงานโครงการการขอสนับสนุนงบประมาณ ระบบปกติในส่วนที่จะต้องมีการพัฒนาทั้งระบบ เครื่องมือ งบประมาณ บุคลากร จำนวนบุคลากรและเครื่องมือมีการบริหารจัดการให้เหมาะสมกับการงานแต่ละห้องปฏิบัติการ ตามงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุน
10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	✓		หน่วยงานมีแผนอัตรากำลัง 5 ปี แผนปฏิบัติการ แผนการใช้จ่ายงบประมาณ แผนปฏิบัติการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (ปรากฏในตัวชี้วัดที่ 9 สัดส่วนของจำนวนเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย ประชาชนและเยาวชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภายใต้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชนเพิ่มขึ้น)
11. กรมคุมประพฤติ	✓		กรมคุมประพฤติดำเนินการตามภารกิจงานหลัก เพื่อวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งประกอบด้วยเรื่อง แจ่งตัวชี้วัดสำนักงานคุมประพฤติ การแสวงหาข้อเท็จจริง คดีตรวจพิสูจน์ ผู้ถูกคุมความประพฤติ การส่งเคราะห์ด้านอาชีพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	✓		- หน่วยงานมีการจัดหาระบบเครือข่ายเพื่อรองรับกับการปฏิบัติงานทั่วประเทศ - หน่วยงานมีการจัดหาเครื่อง Computer เพื่อรองรับกับการปฏิบัติงานทั่วประเทศ
13. กรมราชทัณฑ์	✓		หน่วยงานมีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับการงาน พบว่า อัตราผู้คุมต่อผู้ต้องขังยังไม่มีที่เหมาะสม อีกทั้งยังขาดแคลนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควบคุม ดูแล พันฟู และพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขัง
14. สำนักงาน ป.ป.ส.	✓		- หน่วยงานจะมีการสำรวจความต้องการอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกอง/สำนักต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี และมีการของบประมาณจาก กองทุนป้องกัน ปราบปราม และแก้ไขปัญหายาเสพติด เพื่อมาสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้มีอุปกรณ์เพื่อใช้งาน ตามความเหมาะสมและความจำเป็นในการใช้งาน เนื่องจาก ไม่สามารถของบประมาณจาก เงินงบประมาณปกติได้ และนอกจากนี้ยังต้องมีการจัดหาเครื่องพิเศษต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการสืบสวนหาข่าวที่มีประสิทธิภาพเรื่องทรัพยากรบุคคล ไม่เพียงพอ และได้มีการจ้างลูกจ้างบริษัทเพื่อนำมาช่วยในการทำงานตามภารกิจที่จำเป็นและเร่งด่วน เนื่องจากความล่าช้าในการจัดหาข้าราชการมาทดแทนตามตำแหน่งที่ขาด
รวม (ร้อยละ)	100		

หมายเหตุ รายละเอียดการดำเนินการตามตัวชี้วัด (G8) ดูในภาคผนวก ฉ

เมื่อพิจารณาภาพรวมผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน พบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่สอดคล้องตามนิยามของตัวชี้วัดทั้ง 14 หน่วยงาน เมื่อคิดเป็นภาพรวมของการดำเนินงานแล้วจะเห็นว่าทุกหน่วยงานมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100 โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงานอยู่แล้ว ขณะที่หน่วยงานบางส่วนมีความเห็นว่าผลลัพธ์จากการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการปฏิบัติงานยังพบว่าไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติการตามภารกิจของหน่วยงาน

ตัวชี้วัด (G9) การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

นิยาม การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหาร ทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะ ของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานอิสระสามารถใช้ผลการประเมิน ตามที่หน่วยงานกำหนดได้

ตารางที่ 2.22 ภาพรวมการดำเนินงานของหน่วยงานในการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และ การบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

หน่วยงาน	ดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ	การดำเนินการ
1. สำนักงานศาลยุติธรรม	✓		ระบบทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานมีแนวทางและหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณโครงการเพิ่มศักยภาพข้าราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และมีคู่มือการพัฒนาบุคลากรศาลยุติธรรมตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563-2565 การบริหารจัดการ มีการนำแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562-2564 มาใช้เป็นกรอบแนวทางขับเคลื่อนและพัฒนางานของศาลยุติธรรมโดยใช้เทคโนโลยี และการติดตามประเมินผลการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลของศาลยุติธรรม
2. สำนักงานอัยการสูงสุด	✓		ระบบทรัพยากรมนุษย์ มีการประเมินระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารองค์กรด้วยระบบสารสนเทศ และเรื่องของการพัฒนาระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การบริหารทรัพยากรบุคคลที่โปร่งใส และมีการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ให้กับบุคลากร การบริหารจัดการ มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) ทุกปี
3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	✓		ระบบทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานมีการจัดทำผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. 2564 การบริหารจัดการ หน่วยงานมีการจัดทำผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0
4. สำนักงาน ป.ป.ช.	✓		ระบบทรัพยากรมนุษย์ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงาน ป.ป.ช. ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2562 – 2565) ถ่ายทอดเป็นแผนปฏิบัติการบริหารทรัพยากรบุคคล (Action Plan) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อาทิ การปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงาน ป.ป.ช. การจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสำนักงาน ป.ป.ช. พ.ศ. 2566 - 2570 การสรรหาและบรรจุแต่งตั้งข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ช. และการแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการ การประเมินบุคคลและผลงาน การบริหารจัดการ สำนักงาน ป.ป.ช. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศ สนับสนุนการปฏิบัติงานภารกิจ ปี 2564 ตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล สำนักงาน ป.ป.ช. ปี 2564 จำนวน 17 ระบบงาน เช่น 1. ระบบทะเบียนประวัติผู้ถูกกล่าวหา 2. ระบบการเชื่อมโยงข้อมูล (สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด และ สำนักงานกิจการยุติธรรม) 3. ระบบสารสนเทศการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ตามมาตรา 130

หน่วยงาน	ดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ	การดำเนินการ
			4. ระบบสนับสนุนภารกิจด้านป้องกันการทุจริต (Corruption Deterrence System: CDS)
5. สำนักงาน ปปง.	✓		ระบบทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานจัดทำผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี และแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) ฉบับทบทวน ประจำปีงบประมาณ 2565 ของสำนักงาน ปปง. - กลยุทธ์พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้รองรับการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดคือ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล ระดับความสำเร็จในการบริหาร HRs การบริหารจัดการ หน่วยงานมี - กลยุทธ์ส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้ ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย - กลยุทธ์ส่งเสริมบุคลากรให้ปฏิบัติงานหลักธรรมาภิบาล เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ และพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ตัวชี้วัดคือ ประเมินร้อยละความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ร้อยละความสำเร็จในการประเมิน ITA ระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	✓		ระบบทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานมีการจัดทำรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. 2564 ผลการประเมิน 5 มิติ ได้ร้อยละ 98.75 การบริหารจัดการ หน่วยงานมีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ผ่านกลไกการสมัครรางวัล PMQA 4.0 และการประเมิน KPI 4.0 โดยนำผลการวิเคราะห์ OFI เพื่อนำข้อจ้องและโอกาสไปพัฒนาและปรับปรุงองค์กรเป็นประจำทุกปี มีการดำเนินการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ดำเนินการโดยกลุ่มพัฒนาบริหารสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม มีการจัดทำและประกาศใช้มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามมาตรฐานรอบ 6 เดือน
7. สำนักงานกิจการยุติธรรม	✓		ระบบทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานมี - การรายงานตามแบบฟอร์มของสำนักงาน ก.พ. และกระทรวง - มีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน - นโยบายของผู้บริหารในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การบริหารจัดการ หน่วยงานมี - การดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการและเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงานโดยเฉพาะมีการปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรมของหน่วยงาน เช่น ระบบ E-service ระบบ DXC
8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ	✓		ระบบทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานมีการจัดทำผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. 2564 การบริหารจัดการ หน่วยงานมีการจัดทำผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)
9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	✓		ระบบทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานมีผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี และมีการดำเนินการรายงานต่อเนื่องทุกปี การบริหารจัดการ หน่วยงานมีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA)
10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	✓		ระบบทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานมีการกำหนดสมรรถนะหลัก สมรรถนะที่จำเป็น พัฒนาบุคลากรด้วยการอบรม ฯลฯ การบริหารจัดการ หน่วยงานมี - การประเมินตามแนวทางของ กพร. ทุก ๆ 6 เดือน - มีการติดตามตัวชี้วัดทางออนไลน์ทุกรายไตรมาส - มีการติดตามการใช้จ่ายงบประมาณผ่านการประชุมระดับผู้บริหารทุกเดือน รวมทั้งผ่านทาง Line กลุ่มผู้บริหาร (*เน้นไปที่การติดตามและประเมินผล)

หน่วยงาน	ดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ	การดำเนินการ
11. กรมคุมประพฤติ	✓		ระบบทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานมีแผนบริหารอัตรากำลังคนและแผนการสรรหาบุคลากร ดำเนินการประเมินความเหมาะสมในการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของกรมคุมประพฤติ ซึ่งสรุปรวมเป็นรายงานผลการปฏิบัติงาน รายงานการบริหารบุคคลประจำปี โดยมีรวบรวมไปสู่ฝ่ายบริหารและการปรับปรุงแผนและการปฏิบัติงานในปีต่อ ๆ ไป การบริหารจัดการ หน่วยงานมี - การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) และมีการดำเนินการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ประจำปี ซึ่งในปี 2564 ได้คะแนน 369.76 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่ 2 และได้นำข้อสังเกตมาปรับปรุงระบบราชการและการดำเนินงานของกรมคุมประพฤติ
12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	✓		ระบบทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานมีการจัดทำรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นประจำทุกปี ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร.กำหนด การบริหารจัดการ หน่วยงานมีผลการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในระบบราชการ 4.0 (PMQA) โดยมีผลการประเมินจากผู้ตรวจประเมิน 428.35 คะแนน
13. กรมราชทัณฑ์	✓		ระบบทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานมีการจัดทำผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี โดยกองบริหารทรัพยากรบุคคลจัดทำกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล และแผนปฏิบัติการการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกรมราชทัณฑ์ การบริหารจัดการ หน่วยงานมีการจัดทำผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA) เป็นประจำในการนำองค์กรไปสู่มาตรฐานเป็นระบบสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องจากปัจจัยภายนอกที่ไม่อาจควบคุมได้
14. สำนักงาน ป.ป.ส.	✓		ระบบทรัพยากรมนุษย์ หน่วยงานมีระบบการประเมินทรัพยากรบุคคลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการข้าราชการและบุคลากรเป็นประจำทุกปี โดยมีการประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผล มีการกำหนดระยะเวลาในการประเมิน รวมถึงกำหนดแบบรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) ที่แสดงรายการตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้บุคลากรทุกระดับรับทราบตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้บุคลากรมีทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน การบริหารจัดการ หน่วยงานมีการประเมินสถานะในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) มาอย่างต่อเนื่องทุกปี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และ พ.ศ. 2565 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้การประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) เป็นตัวชี้วัดภาคบังคับของทุกส่วนราชการ โดยพิจารณาจากผลคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 7 หมวด ซึ่งในปี 2565 สำนักงาน ป.ป.ส. ได้ประเมินสถานะหน่วยงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว และ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้แจ้งผลการประเมินของ สำนักงาน ป.ป.ส. ได้เท่ากับ 452.63 คะแนน ผ่านเป้าหมายขั้นสูงที่กำหนดไว้ที่ 416.90
รวม (ร้อยละ)	100		

หมายเหตุ รายละเอียดการดำเนินการตามตัวชี้วัด (G9) อยู่ในภาคผนวก ฉ

เมื่อพิจารณาภาพรวมผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ 12 (G9) การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ พบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่สอดคล้องตามนิยามของตัวชี้วัดทั้ง 14 หน่วยงาน เมื่อคิดเป็นภาพรวมของการดำเนินงานแล้วจะเห็นว่าทุกหน่วยงานมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100 โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรบุคคลและการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ หากพิจารณาในรายประเด็นของระบบทรัพยากรบุคคล จะพบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องในลักษณะของการจัดทำผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี และจัดทำแบบประเมินตามแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี

และในภาพรวมของประเด็นการบริหารจัดการ พบว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) ในลักษณะของการจัดทำผลการประเมินของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) ทุกปี

ตัวชี้วัด (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

นิยาม หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการงานในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

ตารางที่ 2.23 ภาพรวมการดำเนินงานของหน่วยงานในการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

หน่วยงาน	ดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ	การดำเนินการ
1. สำนักงานศาลยุติธรรม	✓		หน่วยงานมีการดำเนินการในระดับที่ 3 โดยมีการจัดทำระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลการออกหมายจับกุมระหว่างสำนักงานศาลยุติธรรมกับกรมปศุกรรมและเจ้าพนักงานตำรวจ
2. สำนักงานอัยการสูงสุด	✓		หน่วยงานมีการดำเนินการในระดับที่ 3 โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในกระบวนการยุติธรรม
3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	✓		หน่วยงานมีการดำเนินการในระดับที่ 3 โดยมี - การตรวจสอบประวัติด้วยชื่อ-นามสกุล โดยมีการเก็บฐานข้อมูลไว้ในระบบ หากหน่วยงานต้องการทราบข้อมูลประวัติอาชญากรรมของบุคคลใด ให้ทำหนังสือแจ้งมายังหน่วยงานกองทะเบียนประวัติอาชญากรรม แต่หากไม่มีการส่งหนังสือมายังกองทะเบียนประวัติอาชญากรรมจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลให้ทราบแต่อย่างใด เว้นแต่การตรวจประวัติด้วยชื่อ-นามสกุลทางอิเล็กทรอนิกส์เจ้าของประวัติต้องกรอกข้อมูลตามรายละเอียดและอ่านเงื่อนไขในการตรวจสอบประวัติให้เรียบร้อยแล้วจึงจะสามารถตรวจสอบได้ตามเจตนาที่ยื่นในระบบออนไลน์ - การบันทึกผลคดี ถึงที่สุดทางออนไลน์เป็นการที่ สน./สก. บันทึกผลคดีถึงที่สุดผ่านระบบออนไลน์มายังกองทะเบียนประวัติอาชญากรรม เพื่อเป็นการเชื่อมโยงในฐานข้อมูลให้สมบูรณ์ ส่วนการเปิดเผยข้อมูลถือเป็นความลับตามจริยธรรมวิชาชีพตำรวจ แต่หากสำหรับ สน./สก. ใดเป็นเจ้าของพื้นที่นั้น ก็จะดูผลการบันทึกผลคดีถึงที่สุดได้แค่เขตพื้นที่ของตนเองเท่านั้น
4. สำนักงาน ป.ป.ช.	✓		หน่วยงานมีการดำเนินการในระดับที่ 3 โดยมีระบบฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการข้อมูลในกระบวนการยุติธรรม ได้แก่

หน่วยงาน	ดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ	การดำเนินการ
			- ระบบตรวจรับคำกล่าวหา (PESCA) - ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและคดี (CCMS) นอกจากนี้สำนักงาน ป.ป.ช. มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับสำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อดึงข้อมูลคำพิพากษาโดยย่อและข้อมูลหมายจับ และเชื่อมโยงกับ Linkage Center ในส่วนของข้อมูลทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง
5. สำนักงาน ปปง.	✓		หน่วยงานมีการดำเนินการในระดับที่ 3 โดยมีระบบฐานข้อมูลที่เป็นดิจิทัล เชื่อมกับหน่วยงานภายนอก open data - ฐานข้อมูล ปปง./ระบบศูนย์ข้อมูลคดีฟอกเงิน ประกอบไปด้วยข้อมูลคำพิพากษาคดีฟอกเงิน ข้อมูลการดำเนินคดีอาญาฟอกเงิน - Linkage Center - DXC - Government Data Catalog ซึ่งมี 9 ชุดข้อมูล เช่น ข้อมูลรายชื่อประเทศที่มีความเสี่ยงสูงตามแถลงการณ์ของ FATF
6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	✓		หน่วยงานมีการดำเนินการในระดับที่ 3 โดยพัฒนาระบบในส่วนเชื่อมโยงงานบริการระหว่างระบบศูนย์ให้บริการประชาชน กระทรวงยุติธรรม (Moj Service Center:MSC) ร่วมกับส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ได้แก่ สำนักงานกองทุนยุติธรรม กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ และหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้สามารถส่งต่อคำร้องของประชาชนที่ขอรับบริการผ่านระบบศูนย์ให้บริการประชาชน กระทรวงยุติธรรมไปยังหน่วยงานที่มีภารกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ ซึ่งสามารถแจ้งสถานะการดำเนินการกลับมายังหน่วยงานต้นทาง และประชาชนสามารถติดตามผลการให้บริการออนไลน์ผ่านระบบบริการประชาชน (Mind) หรือแอปพลิเคชัน Justice Care ได้
7. สำนักงานกิจการยุติธรรม	✓		หน่วยงานมีการดำเนินการในระดับที่ 3 โดยมีการดำเนินงานในระบบ DXC เช่น ระบบข้อมูลการกระทำผิดซ้ำ ระบบการสืบค้น ข้อมูลผู้พ้นโทษ ระบบการสืบค้นข้อมูลกับสำนักงานอัยการ
8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ	✓		หน่วยงานมีการดำเนินการในระดับที่ 3 โดยมี - การพัฒนาระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลหมายจับ (AWIS) เพื่อส่งต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับหมายจับ - มีการพัฒนาระบบ e-Service โดยเชื่อมโยงกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด กระทรวงยุติธรรม เพื่อส่งต่อ แลกเปลี่ยน รายงานความก้าวหน้าเกี่ยวกับ การร้องเรียน ร้องทุกข์ - มีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการฐานข้อมูลในกรมสอบสวนคดีพิเศษ ตามนโยบาย DCIO
9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	✓		หน่วยงานมีการดำเนินการในระดับที่ 3 โดยได้พัฒนาระบบศูนย์ข้อมูลกลางในการให้บริการและตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ (Forensic Science Service Center : FSSC) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในการบริหารจัดการงานนิติวิทยาศาสตร์และห้องปฏิบัติการภายใน สนว. ในการบริหารจัดการดูแลและเก็บรักษาข้อมูลที่ได้มาบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์ให้จัดเก็บตามมาตรฐานสากล พร้อมดำเนินการให้บริการและส่งเสริมงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ในการช่วยเหลือและสนับสนุนการสืบสวนสอบสวนและการดำเนินคดีอาญาตามที่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายร้องขอ เพื่อการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การอำนวยความสะดวก การบริหารจัดการและสนับสนุนการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ สนว. ได้ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง ผ่าน Linkage Center ซึ่งเป็นระบบการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยวิธีการเชื่อมโยงใช้ประโยชน์จากระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ แทนการเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชน

หน่วยงาน	ดำเนินการ	ไม่มีการดำเนินการ	การดำเนินการ
10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	✓		หน่วยงานมีการดำเนินการในระดับที่ 3 โดยมี - ระบบ MSC และกำลังเริ่มดำเนินการ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ - ยุทธศาสตร์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ แผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563 – 2565 ในยุทธศาสตร์ที่ 5 ยกระดับสมรรถนะบุคลากรและพัฒนาระบบบริหาร โดยมีกลยุทธ์คือ ปรับรูปแบบการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล บูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน โดยมีตัวชี้วัดคือ กระบวนการหลักกระบวนการสนับสนุนของกรมมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับเชื่อมต่อกันได้มากกว่า 3 ระบบ
11. กรมคุมประพฤติ	✓		หน่วยงานมีการดำเนินการในระดับที่ 3 โดยมี - มีการเชื่อมโยงข้อมูลตามที่ทำ MOU กับหน่วยงานอื่น โดยใช้ DXC, Web service - Linkage center โดยให้กรมคุมประพฤติเป็น Admin ทั้งการส่งคำร้องขอและการรับข้อมูลโดยอาศัยเลขประจำตัวพช. 13 หลัก - ระบบข้อมูลการบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดของประเทศ (บสต.) ทางกรมฯ ต้องขอการดำเนินการ โดยให้กระทรวงสาธารณสุขมีบทบาทหลักตามประมวลกฎหมายเสพติดฉบับใหม่ - ในส่วนของการเชื่อมต่อข้อมูลภายใน ใช้ App. ของกรมคุมประพฤติ DOP service, Big Data ของกระทรวงยุติธรรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ต่างจากอันอื่น
12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	✓		หน่วยงานมีการดำเนินการในระดับที่ 3 โดยมีระบบสารสนเทศกรมพินิจฯ สามารถให้บริการแก่หน่วยงานในสังกัดกรมพินิจฯ ได้ทุกหน่วยงาน และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ เช่น DXC ปรส. Data Catalog เป็นต้น
13. กรมราชทัณฑ์	✓		หน่วยงานมีการดำเนินการในระดับที่ 3 โดยมีระบบข้อมูลผู้ต้องขัง ได้ให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลแก่หน่วยงานภายในกระบวนการยุติธรรม และหน่วยงานภายนอกเป็นจำนวน 20 กว่าหน่วยงาน เพื่อประสานบูรณาการข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่องานราชการร่วมกัน
14. สำนักงาน ป.ป.ส.	✓		หน่วยงานมีการดำเนินการในระดับที่ 3 โดยมีการดำเนินงานจัดทำระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบ Web Service ในการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ มีทั้งให้ข้อมูลและการรับข้อมูล อาทิเช่น ระบบ DXC, Linkage Center, ระบบ CRIMES จาก สตช. เชื่อมโยงข้อมูลการเดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักรกับ สตม. รวมถึงหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องการตรวจสอบพฤติกรรมและป้อนข้อมูลสนับสนุนการทำงานด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด
รวม (ร้อยละ)	100		

หมายเหตุ รายละเอียดการดำเนินการตามตัวชี้วัด (G10) ดูในภาคผนวก ก

เมื่อพิจารณาภาพรวมผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ พบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่สอดคล้องตามนิยามของตัวชี้วัดทั้ง 14 หน่วยงาน เมื่อคิดเป็นภาพรวมของการดำเนินงานแล้วจะเห็นว่าทุกหน่วยงานมีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100 โดยหน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ในการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดนี้ได้มีการแบ่งระดับการดำเนินงานตามตัวชี้วัดนี้ออกเป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย ระดับที่ 1 ข้อมูลที่ทำเป็นกระดามีการทำเป็นดิจิทัลแล้ว ระดับที่ 2 มีการทำงานด้วยระบบดิจิทัลแล้วและมีการอัปเดตข้อมูลเสมอ และระดับที่ 3 มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการดำเนินงานจะพบว่าในภาพรวมหน่วยงานมีการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในระดับที่ 3 ทุกหน่วยงานโดยมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก และมีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ ซึ่งในภาพรวมของแต่ละหน่วยงานมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย

เมื่อพิจารณาภาพรวมผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) พบว่าสามารถบรรลุเป้าหมายในระดับพื้นฐานได้อย่างครบถ้วนแล้ว ขณะที่ตัวชี้วัดดังกล่าว หากยังคงมีความต้องการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าว ควรมีการพัฒนาหรือยกระดับการประเมินผลดังต่อไปนี้

1. ควรสร้างตัวชี้วัดดังกล่าวให้มีความยืดหยุ่น โดยกำหนดทางเลือกในการจัดเก็บตัวชี้วัดเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น หน่วยงานประเภทกำหนดนโยบาย หน่วยงานประเภทให้บริการ เป็นต้น
2. ควรมีการบูรณาการตัวชี้วัดที่มีความซ้ำซ้อนกันของแต่ละหน่วยงานให้มีการเก็บข้อมูลหรือการกำหนดค่าเป้าหมายที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. ควรมีการพิจารณาถึงบางหน่วยงานภาครัฐที่มีลักษณะเฉพาะ และมีการกำหนดเกณฑ์เฉพาะมาใช้ประเมินกับหน่วยงานดังกล่าว
4. เสนอให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานให้มีคุณภาพ
5. ควรพิจารณาควบคู่กับตัวชี้วัดของสำนักงาน กพร. เพื่อลดความซ้ำซ้อนในเรื่องการรายงานผลหรือนำไปพิจารณาเพื่อเป็นตัวชี้วัดที่ สำนักงาน กพร. กำหนด
6. ควรมีการนำผลการประเมินตามตัวชี้วัดดังกล่าวมาวิเคราะห์ในภาพรวมและแจ้งผลการวิเคราะห์กลับสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. การจัดเก็บผลการดำเนินงานควรมีแนวทางและระบบที่ชัดเจน และมีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์สนับสนุนในการจัดเก็บและประมวลผลการดำเนินงาน

สำหรับทิศทางการขับเคลื่อนที่สำคัญในภาพรวมของตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) ประกอบไปด้วยประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. กำหนดค่าเป้าหมายหรือตัวชี้วัดให้มีความท้าทายสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม
2. ทบทวนประเด็นการวัดประเมินผล รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดร่วมกรณีที่สามารถดำเนินการได้เพื่อประโยชน์ในการสร้างแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. ควรพิจารณาการประเมินผลภายใต้ตัวชี้วัดต่าง ๆ ในลักษณะของการวัดผลในเชิงคุณภาพหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินการในระดับพื้นฐานที่มีการดำเนินการอยู่แล้ว

บทที่ 3

ผลการสำรวจข้อมูลทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ย และระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์ และทางปกครอง

การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง เป็นการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ของผู้รับบริการจากหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาลและหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการรายงานสถานการณ์ตัวชี้วัดแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 - 2565) พร้อมทั้งใช้สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาแผนแม่บทฉบับต่อไป

การนำเสนอเนื้อหาในบทนี้ประกอบด้วยรายละเอียดสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

1. รายละเอียดตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์ และทางปกครอง
2. วิธีการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด
3. ผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์ และทางปกครอง

1. การจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด ในยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ทั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง

แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 - 2565) ในยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ทั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์นี้เพื่อลดจำนวนความขัดแย้งและข้อพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม กระแสหลัก ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงความยุติธรรมในรูปแบบที่หลากหลายและทั่วถึง ยุติความขัดแย้ง สร้างความสมานฉันท์ โดยนำกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทมาใช้ในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 1 จำนวนข้อพิพาทและคดีความที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง

ตัวชี้วัดที่ 2 ทัศนคติและ ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง

โดยในงานศึกษานี้ มุ่งเน้นสำรวจข้อมูลเฉพาะตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดที่ 2 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ซึ่งกำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดไว้ที่ คะแนนค่าเฉลี่ยทศนคติและความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 4 จากคะแนนเต็ม 5 มีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายในปี พ.ศ. 2565

2. วิธีการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด

การสำรวจข้อมูลตามตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดที่ 2 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ประกอบด้วยรายละเอียดขอบเขตการสำรวจ วิธีการจัดเก็บข้อมูล การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ และหลักเกณฑ์ในการแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ขอบเขตการสำรวจ ประกอบด้วย

การสำรวจมุ่งเน้นการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง ตามตัวชี้วัดแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 - 2565) ในยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดที่ 2 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง

วิธีการเก็บข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ทำการสำรวจข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่สำรวจ จำนวน 6 ภูมิภาค และกรุงเทพมหานคร โดยการแบ่งภูมิภาคต่าง ๆ ยึดตามประกาศคณะกรรมการนโยบายการบริหารงานจังหวัด และกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ เรื่อง การจัดตั้งกลุ่มจังหวัดและกำหนดจังหวัดที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัด (ฉบับที่ 3) ได้แก่ ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคใต้ชายแดน ภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และกรุงเทพฯ จำนวนไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง ซึ่งครอบคลุมหน่วยงานต่อไปนี้

หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล ได้แก่

- 1) ศาลปกครอง
- 2) ศาลยุติธรรม

หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล (หรือนอกศาล) ประกอบด้วย

- หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติธรรม ได้แก่
 - 1) กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
 - 2) สำนักงานยุติธรรมจังหวัด
 - 3) กรมบังคับคดี

4) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

5) สำนักงานอัยการสูงสุด

- หน่วยงานรัฐที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยในระดับพื้นที่ ได้แก่

1) กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

- หน่วยงานรัฐที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยตามประเด็นเฉพาะทาง ได้แก่

1) ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข กระทรวง สาธารณสุข

2) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการคมนาคม

แห่งชาติ (กสทช.)

3) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

4) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

โดยในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถดำเนินการได้ดังนี้

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนโดยวิธีการลงพื้นที่สำรวจ และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลต่าง ๆ หลังจากเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ สำหรับขั้นตอนที่สำคัญก่อนการเก็บข้อมูลประกอบด้วยดังนี้

1) การคัดเลือกผู้ช่วยวิจัย

(1) เปิดรับสมัครผู้ช่วยวิจัย ทำการคัดเลือกผู้ช่วยวิจัยที่มีมนุษยสัมพันธ์และบุคลิกภาพที่ดี ทั้งมีทักษะในการสื่อสาร โดยทำการคัดเลือกผู้ช่วยวิจัยเพื่อดูแลการเก็บข้อมูล

(2) จัดการอบรมผู้ช่วยวิจัย เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวชี้วัด เครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

(3) ฝึกทักษะในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2) การกำหนดพื้นที่ สถานที่เก็บข้อมูล และกลุ่มตัวอย่าง

2.2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี และสถานะการมาติดต่อ/รับบริการ ต้องประกอบไปด้วย ผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยตรง (ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด) และผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยอ้อม (ญาติผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหาย) ครอบคลุมหน่วยงานข้างต้น โดยกระจายในแต่ละภูมิภาค จำนวน 6 ภูมิภาค (ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคใต้ชายแดน ภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) และกรุงเทพมหานคร โดยมีจำนวนตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนตัวอย่างการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการไกล่เกลี่ย

หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล				
หน่วยงาน	ผู้มาติดต่อ/ รับบริการโดยตรง	ผู้มาติดต่อ/ รับบริการโดยอ้อม	รวม	200
ศาลปกครอง	50	50	100	
ศาลยุติธรรม	50	50	100	
หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล (หรือนอกศาล)				
หน่วยงาน	ผู้มาติดต่อ/ รับบริการโดยตรง	ผู้มาติดต่อ/ รับบริการโดยอ้อม	รวม	200
หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ย ในกระบวนการยุติธรรม	50	50	100	
หน่วยงานรัฐที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ย ในระดับพื้นที่	20	20	40	
หน่วยงานรัฐที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยตาม ประเด็นเฉพาะทาง	30	30	60	
รวมทั้งสิ้น				400

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ ใช้แบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการใช้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ที่สำนักงานกิจการยุติธรรมเป็นผู้กำหนด ประกอบด้วยรายละเอียดสำคัญ ดังนี้

- 1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ซึ่งเป็นข้อคำถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)
- 3) ส่วนที่ 3 ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญาทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครองซึ่งเป็นข้อคำถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงเครื่องมือให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้การสำรวจจริง ร่วมกับสำนักงานกิจการยุติธรรมด้วยแล้ว

โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

น้อย	ค่าคะแนน	1
ค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	2
ปานกลาง	ค่าคะแนน	3
ค่อนข้างมาก	ค่าคะแนน	4
มาก	ค่าคะแนน	5

หลักเกณฑ์ในการแปลผล มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

น้อย	ค่าคะแนน	1.00 - 1.80	หรือ	ร้อยละ	20.00 - 36.00
ค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	1.81 - 2.60	หรือ	ร้อยละ	36.01 - 52.00
ปานกลาง	ค่าคะแนน	2.61 - 3.40	หรือ	ร้อยละ	52.01 - 68.00
ค่อนข้างมาก	ค่าคะแนน	3.41 - 4.20	หรือ	ร้อยละ	68.01 - 84.00
มาก	ค่าคะแนน	4.21 - 5.00	หรือ	ร้อยละ	84.01 - 100

หมายเหตุ: อยู่ในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ข้อที่ 1 ของแบบสอบถาม

นอกจากนี้ยังมีเกณฑ์การให้คะแนนที่แบ่งเป็น 10 ระดับ คือ

น้อย	ค่าคะแนน	1-2
ค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	3-4
ปานกลาง	ค่าคะแนน	5-6
ค่อนข้างมาก	ค่าคะแนน	7-8
มาก	ค่าคะแนน	9-10

หลักเกณฑ์ในการแปลผล มีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

น้อย	ค่าคะแนน	1.00 - 2.80	หรือ	ร้อยละ	10.00 - 28.00
ค่อนข้างน้อย	ค่าคะแนน	2.81 - 4.60	หรือ	ร้อยละ	28.01 - 46.00
ปานกลาง	ค่าคะแนน	4.61 - 6.40	หรือ	ร้อยละ	46.01 - 64.00
ค่อนข้างมาก	ค่าคะแนน	6.41 - 8.20	หรือ	ร้อยละ	64.01 - 82.00
มาก	ค่าคะแนน	8.21 - 10.00	หรือ	ร้อยละ	82.01 - 100

หมายเหตุ: อยู่ในตอนที่ 3 ข้อที่ 2 และ 3 ของแบบสอบถาม

หลักสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{F \times 100}{n}$$

โดย P = ร้อยละ

F = ความถี่ที่ต้องการแปลค่าให้เป็นร้อยละ

n = จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

โดย $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคะแนนความพึงพอใจรวม
 X_i = ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคะแนนความพึงพอใจของแต่ละตัวอย่าง
 n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ

3. ผลการสำรวจข้อมูลทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์ และทางปกครอง

การสำรวจข้อมูลตามตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดที่ 2 ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ตามตัวชี้วัดแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 - 2565) ดำเนินการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล และหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล (ทั้งนี้ ระยะเวลาที่ติดต่อจะต้องไม่เกิน 5 ปี) ปรากฏผลการสำรวจข้อมูลดังนี้ (รายละเอียด ดูในภาคผนวก ข)

ตารางที่ 3.2 ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง

การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง	
ตัวชี้วัด	ผลการจัดเก็บ
ตัวชี้วัดที่ 2 ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	ร้อยละ 72.00
หมายเหตุ ค่าร้อยละของตัวชี้วัดคิดจากผลการสำรวจจากประชาชนจำนวน 400 คน	

ผลการสำรวจข้อมูลตามที่ปรากฏในตารางข้างต้น เป็นการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครองในภาพรวม โดยเป็นการคำนวณผลการจัดเก็บข้อมูลจากแบบสำรวจ จำนวน 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง และตอนที่ 3 ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง เฉพาะในส่วนข้อที่ 1 ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท โดยผลสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 72.00

โดยสามารถพิจารณารายละเอียดผลการสำรวจข้อมูล ดังนี้

ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ตารางที่ 3.3 ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	222	55.50
2) หญิง	178	44.50
3) อื่น ๆ	0	0.00
2. อายุ		
1) 18-25 ปี	13	3.25
2) 26-35 ปี	102	25.50
3) 36-45 ปี	125	31.25
4) 46-55 ปี	95	23.75
5) 56-65 ปี	54	13.50
6) 66 ปี ขึ้นไป	11	2.75
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้เรียนหนังสือ	2	0.50
2) ระดับประถมศึกษา	42	10.50
3) ระดับมัธยมศึกษา	36	9.00
4) อาชีวศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.)	33	8.25
5) ระดับปริญญาตรี	234	58.50
6) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	53	13.25
7) อื่น ๆ	0	0.00
4. อาชีพ		
1) ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	139	34.75
2) พนักงานเอกชน	80	20.00
3) นักเรียน นักศึกษา	6	1.50
4) รับจ้างทั่วไป	56	14.00
5) เกษตรกรรม	33	8.25
6) ประกอบธุรกิจ	43	10.75
7) ไม่ได้ประกอบอาชีพ	16	4.00
8) อื่น ๆ	27	6.75

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. หน่วยงานที่เคยมาติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา		
1) ศาลยุติธรรม	100	25.00
2) ศาลปกครอง	100	25.00
3) หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติธรรม	100	25.00
4) หน่วยงานรัฐที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยในระดับพื้นที่	40	10.00
5) หน่วยงานรัฐที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยตามประเด็นเฉพาะทาง	60	15.00
ภาพรวม	400	100.00

เมื่อพิจารณาข้อมูลพื้นฐานพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของหน่วยงานที่ผู้ให้ข้อมูลเคยมาติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมามากที่สุด คือ ศาลยุติธรรม ศาลปกครอง และหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติธรรม จำนวนหน่วยงานละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 3.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	ทางตรง		ทางอ้อม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. การติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา	200	50.00	200	50.00
8. เคยมาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในสถานะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
สถานะ			จำนวน	ร้อยละ
1) ผู้ร้อง (หรือเรียกในชื่ออื่น เช่น ผู้เสียหาย ผู้บริโภค ผู้ใช้บริการ ผู้ฟ้องคดี คู่กรณีฝ่ายผู้เสียหาย ผู้ประกอบธุรกิจ ฯลฯ)			266	66.50
2) ผู้ถูกร้อง (หรือเรียกในชื่ออื่น เช่น ผู้ต้องหา ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้รับอนุญาต คู่กรณีฝ่ายก่อให้เกิดความเสียหาย ฯลฯ)			95	23.75
3) อื่น ๆ เช่น เพื่อน ญาติผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหาย			39	9.75
9. เคยมาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางด้านใด				
1) ทางอาญา			35	8.75
2) ทางแพ่งและพาณิชย์			253	63.25
3) ทางปกครอง			112	28.00

การสำรวจข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยตรง (ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด) และ 2) ผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยอ้อม (ญาติผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหาย) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสถานะของผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อ/รับบริการโดยตรงจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มาติดต่อ/รับบริการในสถานะผู้ร้องมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.50 (หรือเรียกในชื่ออื่น เช่น ผู้เสียหาย ผู้บริโภค ผู้ใช้บริการ ผู้ฟ้องคดี คู่กรณีฝ่ายผู้เสียหาย ผู้ประกอบธุรกิจ ฯลฯ) รองลงมาคือ ผู้ถูกร้อง (หรือเรียกในชื่ออื่น เช่น ผู้ต้องหา ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้รับอนุญาต คู่กรณีฝ่ายก่อให้เกิดความเสียหาย ฯลฯ) คิดเป็นร้อยละ 23.75 และ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 9.75 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาตามประเภทของการรับบริการ ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลเคยมาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ทางแพ่งและพาณิชย์ มากที่สุดจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 รองลงมาคือ การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางปกครอง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ตามลำดับ

นอกจากแล้วยังได้มีการสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การไกล่เกลี่ยที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการ ในกรณีข้อพิพาทเดียวกันหรือการไกล่เกลี่ยในรูปแบบอื่น ๆ ปรากฏผลการสำรวจข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 3.5 ภาพรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามประสบการณ์การไกล่เกลี่ยของผู้รับบริการ

10. ก่อนหน้านี้เคยมีประสบการณ์การไกล่เกลี่ยที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการ ในกรณีข้อพิพาทเดียวกันหรือเคยมีการไกล่เกลี่ยในรูปแบบอื่น		
ประสบการณ์การไกล่เกลี่ยที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการ	จำนวน	ร้อยละ
1) เคย	99	24.75
2) ไม่เคย	301	75.25
ภาพรวม	400	100.00

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลตามตารางข้างต้นจากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์การไกล่เกลี่ยที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการหรือในกรณีข้อพิพาทเดียวกันหรือเคยมีการไกล่เกลี่ยในรูปแบบอื่น ๆ มาก่อน จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.25 และในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนเท่านั้นที่เคยมีประสบการณ์การไกล่เกลี่ยที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการในกรณีข้อพิพาทเดียวกันหรือเคยมีการไกล่เกลี่ยในรูปแบบอื่น เป็นจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการใช้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ตามส่วนของแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง และทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญาทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ปรากฏผลการศึกษาตามตารางดังนี้

ตารางที่ 3.6 ผลการสำรวจข้อมูลผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในภาพรวม

ผลการสำรวจ	คะแนนเฉลี่ย	SD.	ร้อยละ	ผลการสำรวจ	ความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	4.01	0.61	80.20	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง คะแนน 4.01 ระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 80.20	ภาพรวม ความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทคะแนน 3.60 ระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 72.00
1. ความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการของผู้ไกล่เกลี่ย”	4.16	0.57	83.20		
2. ความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการรับบริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ย”	3.87	0.77	77.40		
ตอนที่ 3 ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	3.19	1.07	63.80	ระดับทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง คะแนน 3.19 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.80	
1 ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	3.19	1.07	63.80		

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลตามตารางข้างต้นจะเห็นว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกระบวนการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจข้อมูลตามแบบสอบถามจะเห็นว่าในตอนี่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20 ในขณะที่ผลการสำรวจข้อมูลตอนที่ 3 ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติและความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.19 คิดเป็นร้อยละ 63.80

ทั้งนี้ เมื่อนำผลการสำรวจข้อมูลดังกล่าวไปใช้รายงานข้อมูลตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดที่ 2 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาท ทั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง ตามตัวชี้วัดแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 - 2565) ซึ่งกำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดไว้ที่ คะแนนค่าเฉลี่ยทศนคติและความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่า 4 จากคะแนนเต็ม 5 มีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายในปี พ.ศ. 2565 ปรากฏผลการสำรวจดังนี้

ตารางที่ 3.7 ภาพรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท พิจารณาจากจำนวน กลุ่มเป้าหมายที่มีการตอบแบบสอบถามในระดับที่ 5 และ 4

ส่วนที่	ด้าน	ข้อ	คำถาม	จำนวนผู้ตอบในแต่ละระดับ					ผลรวม ของผู้ตอบ ในระดับ 5 และ 4	จำนวน ผู้ตอบ แบบ สอบ ถาม	
				5 มาก	4 ค่อนข้าง มาก	3 ปาน กลาง	2 ค่อนข้าง น้อย	1 น้อย			
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์ และทางปกครองยุติธรรม	ความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการของผู้ไกล่เกลี่ย”	1.1	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการเห็นความสำคัญในความเดือดร้อนของท่าน	99	231	65	5	0	330	400	
		1.2	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	109	215	73	3	0	324	400	
		1.3	ผู้ไกล่เกลี่ยมีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการดีผู้มารับบริการ	172	168	56	4	0	340	400	
		1.4	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	167	183	49	1	0	350	400	
		1.5	ผู้ไกล่เกลี่ยช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และเอื้อให้ผู้กรณีหาแนวทางยุติข้อพิพาทตนเอง	124	186	84	5	1	310	400	
		1.6	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	149	166	79	6	0	315	400	
		1.7	ผู้ไกล่เกลี่ยซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท	195	156	44	5	0	351	400	
		1.8	ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	131	167	89	12	1	298	400	
	ความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการรับบริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ย”	2.1	ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานไกล่เกลี่ยชัดเจน	99	197	89	15	0	296	400	
		2.2	การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ยชัดเจนและเป็นประโยชน์	114	196	80	10	0	310	400	
		2.3	ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานไกล่เกลี่ย	112	149	120	17	2	261	400	
		2.4	สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ย	109	147	118	24	2	256	400	
		2.5	กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความรวดเร็วกว่าการดำเนินคดีตามปกติ	114	123	116	41	6	237	400	
		2.6	ผลการไกล่เกลี่ยที่สำเร็จสามารถนำมาบังคับใช้หรือดำเนินการได้ในระหว่างคู่กรณี โดยไม่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีในชั้นศาล	108	131	123	30	8	239	400	
		ส่วนที่ 3 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	1.1	ช่องทางร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้ เมื่อมีความเกิดขึ้น	74	135	140	47	4	209	400
			1.2	หน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์แนวทางและกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทอย่างทั่วถึง	59	113	130	79	19	172	400
	1.3		การติดต่อหน่วยงานไกล่เกลี่ยสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	65	100	117	86	32	165	400	
	1.4		การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ	63	77	100	98	62	140	400	
	1.5		การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชน	63	77	98	100	62	140	400	
ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับที่ 5 และ 4 จากข้อคำถามทั้งหมด 19 ข้อ เทียบกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด									5,043	7,600	
ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่มีการตอบแบบสอบถามในระดับที่ 5 และ 4									66.36		

จากการสำรวจข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เมื่อพิจารณาถึงข้อคำถามในแบบสอบถามทั้ง 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครองยุติธรรม จำนวน 14 ข้อคำถาม ส่วนที่ 3 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครองจำนวน 5 ข้อ โดยรวมมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 19 ข้อ เมื่อพิจารณาเฉพาะจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับ 5 และ 4 พบว่ามีจำนวนผู้ตอบในระดับที่ 5 จำนวน 2,126 คน และผู้ตอบในระดับที่ 4 จำนวน 2,917 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 5,043 คน และเมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ต่อจำนวนข้อคำถาม 19 ข้อ คิดเป็นมีจำนวนการตอบเท่ากับ 7,600 คำตอบ และเมื่อคำนวณเป็นร้อยละของความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม พิจารณาจากจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่มีการตอบแบบสอบถามในระดับที่ 5 และ 4 คิดเป็นร้อยละ 66.36

ตารางที่ 3.8 ความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งสุดท้าย

ความพึงพอใจ	คะแนน	SD.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งสุดท้าย	7.57	1.84	ค่อนข้างมาก	75.70

นอกจากนี้แล้วเมื่อพิจารณาในรายละเอียดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในครั้งสุดท้าย ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งสุดท้าย อยู่ในระดับค่อนข้างมากด้วยคะแนน 7.57 คิดเป็นร้อยละ 75.70

ตารางที่ 3.9 ความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

ความเชื่อมั่น	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	7.40	2.02	ค่อนข้างมาก	74.00

และเมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลในประเด็นความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 7.40 คิดเป็นร้อยละ 74.00

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายละเอียดตามแบบสำรวจปรากฏผลการศึกษาตามตารางที่ 3.10 ดังนี้

ตารางที่ 3.10 ภาพรวมผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท

ความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ย ระดับข้อพิพาท	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ย ระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	4.01	0.61	ค่อนข้างมาก	80.20
1. ความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการของผู้ไกล่เกลี่ย”	4.16	0.57	ค่อนข้างมาก	83.20
1) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและ ให้บริการเห็นความสำคัญในความเดือดร้อนของท่าน	4.06	0.68	ค่อนข้างมาก	81.20
2) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำ ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.08	0.69	ค่อนข้างมาก	81.60
3) ผู้ไกล่เกลี่ยมีอริยาบถที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติ ผู้มารับบริการ	4.27	0.73	มาก	85.40
4) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	4.29	0.68	มาก	85.80
5) ผู้ไกล่เกลี่ยช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และเอื้อให้ผู้กรณี หาแนวทางยุติข้อพิพาทกันเอง	4.07	0.77	ค่อนข้างมาก	81.40
6) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	4.15	0.78	ค่อนข้างมาก	83.00
7) ผู้ไกล่เกลี่ยซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สินหรือ ประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท	4.35	0.72	มาก	87.00
8) ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล	4.04	0.83	ค่อนข้างมาก	80.80
2. ความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการรับบริการของหน่วยงาน ไกล่เกลี่ย”	3.87	0.77	ค่อนข้างมาก	77.40
1) ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานไกล่เกลี่ยชัดเจน	3.95	0.79	ค่อนข้างมาก	79.00
2) การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานไกล่ เกลี่ยชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.04	0.77	ค่อนข้างมาก	80.80
3) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงานของ หน่วยงานไกล่เกลี่ย	3.88	0.88	ค่อนข้างมาก	77.60
4) สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ย	3.84	0.91	ค่อนข้างมาก	76.80
5) กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความรวดเร็วกว่าการดำเนินคดีตามปกติ	3.75	1.03	ค่อนข้างมาก	75.00

ความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาท	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
6) ผลการไกล่เกลี่ยที่สำเร็จสามารถนำมาบังคับใช้หรือดำเนินการได้ ในระหว่างคู่กรณี โดยไม่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีในชั้นศาล	3.75	1.00	ค่อนข้างมาก	75.00
ตอนที่ 3 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	3.19	1.07	ปานกลาง	63.80
3. ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	3.19	1.07	ปานกลาง	63.80
1) ช่องทางการร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้ เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น	3.57	0.96	ค่อนข้างมาก	71.40
2) หน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์แนวทาง และกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทอย่างทั่วถึง	3.29	1.09	ปานกลาง	65.80
3) การติดต่อหน่วยงานไกล่เกลี่ยสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	3.20	1.18	ปานกลาง	64.00
4) การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ของหน่วยงานภาครัฐ	2.95	1.30	ปานกลาง	59.00
5) การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชน	2.95	1.30	ปานกลาง	59.00
ภาพรวม	3.60	0.75	ค่อนข้างมาก	72.00

จากการสำรวจผู้ให้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในภาพรวม
อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00

และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจโดยแจกแจงตามประเด็นการสำรวจข้อมูลพบว่า ในตอนที่ 2 ความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง
ในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20
เมื่อพิจารณาตามรายข้อคำถามจะด้านพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมากในทุกด้าน
โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการของ
ผู้ไกล่เกลี่ย” ด้วยคะแนน 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 และ 2) ความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการรับบริการของ
หน่วยงานไกล่เกลี่ย” ด้วยคะแนน 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40

สำหรับผลการสำรวจข้อมูลในตอนที่ 3 ตามทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการ
ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ในภาพรวมพบว่าผู้ให้ข้อมูลมี
ทศนคติและความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.19 คิดเป็นร้อยละ 63.80 และเมื่อพิจารณา
ตามรายข้อย่อย จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีทศนคติและความพึงพอใจต่อช่องทางการร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำ
หน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40

ในขณะที่ทัศนคติและความพึงพอใจต่อหน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์แนวทางและกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทอย่างทั่วถึง การติดต่อหน่วยงานไกล่เกลี่ยสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ และการรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนน 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.80 ด้วยคะแนน 3.20 คิดเป็นร้อยละ 64.00 ด้วยคะแนน 2.95 คิดเป็นร้อยละ 59.00 ตามลำดับ

และเมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการปรับปรุงคุณภาพและการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ปรากฏผลตามตารางที่ 3.11 ดังนี้

ตารางที่ 3.11 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นคุณภาพและการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในเรื่องใดที่ต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. คุณภาพการให้บริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในเรื่องใดที่ต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง	1. กระบวนการไกล่เกลี่ยที่ส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมของประชาชนและที่กระทบกับประชาชนเป็นจำนวนมาก 2. ความรวดเร็วในการดำเนินการไกล่เกลี่ย 3. แจ้งให้ผู้ได้รับการไกล่เกลี่ยทราบจะได้มีแนวในการตัดสินใจว่าจะทำอย่างไรต่อไป 4. ช่องทางในการติดต่อ ประชาสัมพันธ์ หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วยงาน 5. บุคลากรในหน่วยงาน สถานที่ ผู้ประนีประนอม ความชัดเจนในเรื่องการให้คำแนะนำในคดีที่สามารถเข้าไกล่เกลี่ยได้ 6. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เอกสารที่มีความสำคัญในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ 7. อยากให้ผู้มีความรู้มาทำการไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทต่าง ๆ
2. การเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในเรื่องใดที่ต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง	1. การกำหนดระเบียบขั้นตอนที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายสำหรับประชาชน 2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประชาชนที่นำไปสู่ข้อขัดแย้งที่รุนแรงขึ้นถึงขั้นทำร้ายซึ่งกันและกัน เช่น พิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิ์ที่ดินปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญของเพื่อนบ้าน 3. ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและเข้าถึงกระบวนการมากขึ้น 4. ความรวดเร็ว และเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่าย 5. เจ้าหน้าที่ควรแนะนำเกี่ยวกับหลักฐานและพยานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรณีพิพาทให้ผู้ใช้บริการ 6. ต้องการผู้มีความรู้หรือประสบการณ์หลาย ๆ ด้านมาอยู่ในระบบการไกล่เกลี่ย

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ	1. การไกล่เกลี่ยที่ดีต้องพยายามทำให้เรื่องทุกเรื่องจบด้วยเหตุและผล ไม่ใช่แค่ทำหน้าที่ให้ผ่าน ๆ ไปตามกระบวนการ 2. ควรเคารพเจตนาในการขยายระยะเวลาไกล่เกลี่ยของคู่ความในคดี 3. ควรมีสถานที่ไกล่เกลี่ยให้ชัดเจน เพิ่มห้องไกล่เกลี่ยให้มากขึ้น ทำให้การไกล่เกลี่ยมีบรรยากาศที่ดี เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นไม่ต้องรอนาน ความพร้อม เช่น หนังสือพิมพ์ เครื่องดื่ม 4. ภาครัฐต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ 5. ภาครัฐนำเสนอข่าวสารข้อกฎหมายการไกล่เกลี่ยให้ประชาชนเห็นประโยชน์อย่างแท้จริง 6. ไม่ควรกำหนดระยะเวลาในการไกล่เกลี่ย ควรให้เวลาแก่คู่ความ 7. หน่วยงานของรัฐให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย ต้องมีความรู้ความชำนาญ และควรบอกถึงข้อดีและข้อเสียของการไกล่เกลี่ยให้ประชาชนทราบ

เมื่อสรุปในภาพรวมพบประเด็นการปรับปรุงการให้บริการที่สำคัญของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ดังต่อไปนี้

1. ควรมีการสร้างทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ในเรื่องการรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ และการรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชน

2. ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการที่มุ่งเน้นความสะดวกในการรับบริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ย โดยเฉพาะกระบวนการไกล่เกลี่ยที่มีความรวดเร็วกว่าการดำเนินคดีตามปกติ รวมถึงการนำผลการไกล่เกลี่ยที่สำเร็จมาบังคับใช้หรือดำเนินการได้ในระหว่างคู่กรณี โดยไม่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีในชั้นศาล

3. ควรมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท โดยเฉพาะในกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมของประชาชนและที่กระทบกับประชาชนเป็นจำนวนมาก รวมถึงระบบการแจ้งผลการไกล่เกลี่ยให้ผู้รับบริการทราบได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ควรเพิ่มเติมนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ เช่น เอกสารสำคัญต่าง ๆ รวมถึงจัดหาผู้มีความรู้มาทำการไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทต่าง ๆ

4. ควรปรับปรุงรูปแบบการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท โดยการกำหนดระเบียบขั้นตอนที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายสำหรับประชาชน รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประชาชนที่นำไปสู่ข้อขัดแย้งที่รุนแรงขึ้นถึงขั้นทำร้ายซึ่งกันและกัน

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท โดยจำแนกตาม สถานการณ์การติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา และ ประเภทหน่วยงานที่เคยติดต่อหรือรับบริการ ปรากฏผลการสำรวจดังนี้

ตารางที่ 3.12 ภาพรวมความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งสุดท้าย

จำแนกตามสถานการณ์การติดต่อและประเภทหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งสุดท้าย				
สถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับบริการ ด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1) ทางตรง	7.73	1.92	ค่อนข้างมาก	77.30
2) ทางอ้อม	7.41	1.75	ค่อนข้างมาก	74.10
ประเภทหน่วยงานที่เคยติดต่อหรือรับบริการ ด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1) หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล	7.62	1.74	ค่อนข้างมาก	76.20
2) หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล	7.52	1.94	ค่อนข้างมาก	75.20
ภาพรวม	7.57	1.84	ค่อนข้างมาก	75.70

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งสุดท้ายตาม ตารางข้างต้นจะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งสุดท้าย ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 7.57 คิดเป็นร้อยละ 75.70

ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลในมิติของสถานการณ์การติดต่อหรือรับบริการด้าน การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาของผู้ให้ข้อมูลทั้งทางตรงและทางอ้อม พบว่าผู้ให้ ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม ต่างมีระดับความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งสุดท้ายอยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 7.73 คิดเป็นร้อยละ 77.30 และคะแนน 7.41 คิดเป็นร้อยละ 74.10

โดยหน่วยงานที่ผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล ด้วยคะแนน 7.62 คิดเป็นร้อยละ 76.20 เช่นเดียวกับหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล ด้วยคะแนน 7.52 คิดเป็นร้อยละ 75.20

นอกจากนี้แล้วยังได้มีการสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลในประเด็นความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาท โดยจำแนกตามสถานการณ์การติดต่อและประเภทหน่วยงาน ปรากฏผลการสำรวจดังนี้

ตารางที่ 3.13 ภาพรวมความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท จำแนกตามสถานการณ์ติดต่อและประเภทหน่วยงาน

ความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท				
สถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1) ทางตรง	7.69	2.02	ค่อนข้างมาก	76.90
2) ทางอ้อม	7.11	1.99	ค่อนข้างมาก	71.10
ประเภทหน่วยงานที่เคยติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1) หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล	7.36	1.98	ค่อนข้างมาก	73.60
2) หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล	7.44	2.07	ค่อนข้างมาก	74.40
ภาพรวม	7.40	2.02	ค่อนข้างมาก	74.00

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลจากตารางข้างต้นจะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา มีระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 7.40 คิดเป็นร้อยละ 74.00

และหากพิจารณาในรายละเอียดของผลการจัดเก็บข้อมูลตามสถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาในทั้งกลุ่มผู้ที่เคยรับบริการทางตรงและทางอ้อม พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการทางตรงและทางอ้อมต่างมีความเชื่อมั่นในบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 7.69 คิดเป็นร้อยละ 76.90 และคะแนน 7.11 คิดเป็นร้อยละ 71.10 ตามลำดับ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลโดยจำแนกตามประเภทหน่วยงานที่เคยติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลต่างมีความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาลและหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล อยู่ในระดับค่อนข้างมากเช่นเดียวกัน ด้วยคะแนน 7.44 คิดเป็นร้อยละ 74.40 และคะแนน 7.36 คิดเป็นร้อยละ 73.60ตามลำดับ

โดยรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลในภาพรวมตามแบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการใช้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง จำแนกตามสถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท และประเภทหน่วยงานที่เคยติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ปรากฏผลการศึกษาตามตาราง 3.14 ดังนี้

ตารางที่ 3.14 ภาพรวมความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
จำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

สถานะการติดต่อและประเภทหน่วยงาน		ความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการ ให้บริการของผู้ ไกล่เกลี่ย	ความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการ รับบริการของ หน่วยงานไกล่เกลี่ย”	ทัศนคติและความพึงพอใจ ต่อการเข้าถึงกระบวนการ ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททาง อาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	ภาพรวม
สถานะการติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับ ข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา					
1) ทางตรง	คะแนน	4.22	3.98	3.38	3.73
	ร้อยละ	84.40	79.60	67.60	74.60
1) ทางอ้อม	คะแนน	4.01	3.75	3.00	3.47
	ร้อยละ	80.20	75.00	60.00	69.40
ประเภทหน่วยงานที่เคยติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา					
1) หน่วยงานที่จัดกระบวนการ ไกล่เกลี่ยของศาล	คะแนน	4.19	3.90	3.09	3.57
	ร้อยละ	83.80	78.00	61.80	71.40
2) หน่วยงานที่จัดกระบวนการ ไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล	คะแนน	4.14	3.84	3.29	3.64
	ร้อยละ	82.80	76.80	65.80	72.80
ภาพรวม	คะแนน	4.16	3.87	3.19	3.60
	ร้อยละ	83.20	77.40	63.80	72.00

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลในภาพรวมตามแบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการใช้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง จำแนกตามสถานะการติดต่อการติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท และประเภทหน่วยงานที่เคยติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา โดยนำเสนอผลการสำรวจตามแบบสำรวจทั้ง 3 ตอน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาตามสถานะการติดต่อและประเภทหน่วยงานพบว่า ผู้เข้ารับบริการทางตรง มีความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการของผู้ไกล่เกลี่ย มากที่สุด ด้วยคะแนน 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล ด้วยคะแนน 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล ด้วยคะแนน 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 และผู้เข้ารับบริการทางอ้อม ด้วยคะแนน 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

2. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาตามสถานะการติดต่อและประเภทหน่วยงานพบว่า ผู้ใช้บริการทางตรง มีความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการรับบริการของหน่วยงานใกล้เคียง” มากที่สุด ด้วยคะแนน 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60 รองลงมาคือหน่วยงานที่จัดกระบวนการใกล้เคียงของศาล ด้วยคะแนน 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00 หน่วยงานที่จัดกระบวนการใกล้เคียงที่ไม่ใช่ศาล ด้วยคะแนน 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.80 และผู้ใช้บริการทางอ้อม ด้วยคะแนน 3.75 คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

3. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาตามสถานะการติดต่อและประเภทหน่วยงานพบว่า ผู้ใช้บริการทางตรง มีทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการใกล้เคียงรับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครองมากที่สุด ด้วยคะแนน 3.38 คิดเป็นร้อยละ 67.60 รองลงมาคือหน่วยงานที่จัดกระบวนการใกล้เคียงที่ไม่ใช่ศาล ด้วยคะแนน 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.80 หน่วยงานที่จัดกระบวนการใกล้เคียงของศาล ด้วยคะแนน 3.09 คิดเป็นร้อยละ 61.80 และผู้ใช้บริการทางอ้อม ด้วยคะแนน 3.00 คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 3.15 ภาพรวมความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
จำแนกตามสถานะการติดต่อและประเภทหน่วยงาน

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท		สถานการณ์ติดต่อ การติดต่อหรือรับ บริการด้านการไกล่ เกลี่ยระงับ ข้อ พิพาทในช่วง ระยะเวลา 5 ปีที่ ผ่านมา		ประเภท หน่วยงานที่เคย ติดต่อหรือรับ บริการ ด้านการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาท ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา		ภาพรวม
		ทางตรง	ทางอ้อม	ศาล	ไม่ใช่ ศาล	
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการ ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์ และทางปกครอง	คะแนน	4.10	3.92	4.05	3.99	4.01
	ร้อยละ	82.00	78.40	81.00	79.80	80.20
1. ความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการ ของผู้ไกล่เกลี่ย”	คะแนน	4.22	4.10	4.19	3.14	4.16
	ร้อยละ	84.40	82.00	83.80	62.80	83.20
1) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือและให้บริการเห็นความสำคัญในความ เดือดร้อนของท่าน	คะแนน	4.15	3.97	4.03	4.09	4.06
	ร้อยละ	83.00	79.40	80.60	81.80	81.20
2) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้ คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	คะแนน	4.13	4.03	4.05	4.11	4.08
	ร้อยละ	82.60	80.60	81.00	82.20	81.60
3) ผู้ไกล่เกลี่ยมีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ ให้เกียรติผู้มารับบริการ	คะแนน	4.32	4.22	4.30	4.24	4.27
	ร้อยละ	86.40	84.40	86.00	84.80	85.40
4) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตาม ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	คะแนน	4.33	4.25	4.32	4.26	4.29
	ร้อยละ	86.60	85.00	86.40	85.20	85.80
5) ผู้ไกล่เกลี่ยช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และเอื้อให้ คู่กรณีหาแนวทางยุติข้อพิพาทกันเอง	คะแนน	4.17	3.97	4.11	4.03	4.07
	ร้อยละ	83.40	79.40	82.20	80.60	81.40
6) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	คะแนน	4.20	4.09	4.18	4.12	4.15
	ร้อยละ	84.00	81.80	83.60	82.40	83.00
7) ผู้ไกล่เกลี่ยซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มี ส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท	คะแนน	4.37	4.33	4.45	4.25	4.35
	ร้อยละ	87.40	86.60	89.00	85.00	87.00
8) ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	คะแนน	4.07	4.01	4.09	3.99	4.04
	ร้อยละ	81.40	80.20	81.80	79.80	80.80
คะแนน		3.98	3.75	3.90	3.84	3.87

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ กระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท		สถานการณ์ติดต่อ การติดต่อหรือรับ บริการด้านการไกล่ เกลี่ยระดับ ข้อ พิพาทในช่วง ระยะเวลา 5 ปีที่ ผ่านมา		ประเภท หน่วยงานที่เคย ติดต่อหรือรับ บริการ ด้านการไกล่เกลี่ย ระดับข้อพิพาท ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา		ภาพรวม
		ทางตรง	ทางอ้อม	ศาล	ไม่ใช่ ศาล	
2. ความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ ของหน่วยงานไกล่เกลี่ย”	ร้อยละ	79.60	75.00	78.00	76.80	77.40
1) ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงาน ไกล่เกลี่ยชัดเจน	คะแนน	4.05	3.85	3.98	3.92	3.95
	ร้อยละ	81.00	77.00	79.60	78.40	79.00
2) การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของ หน่วยงานไกล่เกลี่ยชัดเจนและเป็นประโยชน์	คะแนน	4.10	3.98	4.11	3.96	4.04
	ร้อยละ	82.00	79.60	82.20	79.20	80.80
3) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการ ดำเนินงานของหน่วยงานไกล่เกลี่ย	คะแนน	4.02	3.74	3.87	3.89	3.88
	ร้อยละ	80.40	74.80	77.40	77.80	77.60
4) สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของ หน่วยงานไกล่เกลี่ย	คะแนน	3.98	3.70	3.90	3.78	3.84
	ร้อยละ	79.60	74.00	78.00	75.60	76.80
5) กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความรวดเร็วกว่าการดำเนินคดี ตามปกติ	คะแนน	3.88	3.62	3.80	3.70	3.75
	ร้อยละ	77.60	72.40	76.00	74.00	75.00
6) ผลการไกล่เกลี่ยที่สำเร็จสามารถนำมาบังคับใช้หรือ ดำเนินการได้ในระหว่างคู่กรณี โดยไม่เข้าสู่กระบวนการ พิจารณาคดีในชั้นศาล	คะแนน	3.87	3.63	3.74	3.76	3.75
	ร้อยละ	77.40	72.60	74.80	75.20	75.00
ตอนที่ 3 ทศนคดีและความพึงพอใจต่อการเข้าถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	คะแนน	3.38	3.00	3.09	3.29	3.19
	ร้อยละ	67.60	60.00	61.80	65.80	63.80
ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการ ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	คะแนน	3.38	3.00	3.09	3.29	3.19
	ร้อยละ	67.60	60.00	61.80	65.80	63.80
1) ช่องทางการร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น	คะแนน	3.64	3.50	3.55	3.59	3.57
	ร้อยละ	72.80	70.00	71.00	71.80	71.40
2) หน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์ แนวทางและกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทอย่างทั่วถึง	คะแนน	3.44	3.13	3.20	3.38	3.29
	ร้อยละ	68.80	62.60	64.00	67.60	65.80
3) การติดต่อหน่วยงานไกล่เกลี่ยสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	คะแนน	3.42	2.98	3.08	3.32	3.20
	ร้อยละ	68.40	59.60	61.60	66.40	64.00

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ กระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท		สถานการณ์ติดต่อ การติดต่อหรือรับ บริการด้านการไกล่ เกลี่ยระดับ ข้อ พิพาทในช่วง ระยะเวลา 5 ปีที่ ผ่านมา		ประเภท หน่วยงานที่เคย ติดต่อหรือรับ บริการ ด้านการไกล่เกลี่ย ระดับข้อพิพาท ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา		ภาพรวม
		ทางตรง	ทางอ้อม	ศาล	ไม่ใช่ ศาล	
4) การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านสื่อ ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ	คะแนน	3.19	2.71	2.82	3.08	2.95
	ร้อยละ	63.80	54.20	56.40	61.60	59.00
5) การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่าน เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชน	คะแนน	3.20	2.70	2.80	3.10	2.95
	ร้อยละ	64.00	54.00	56.00	62.00	59.00
ภาพรวม	คะแนน	3.73	3.47	3.57	3.64	3.60
	ร้อยละ	74.60	69.40	71.40	72.80	72.00

จากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00 ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20 และทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง มีทัศนคติและความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่าปานกลาง ด้วยคะแนน 3.19 คิดเป็นร้อยละ 63.80

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์และประเมินผลการจัดเก็บข้อมูลในภาพรวมที่สะท้อนให้เห็นถึง สถานการณ์อาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย

การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดและวิเคราะห์สถานการณ์อาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์สำคัญคือการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและตัวชี้วัดในยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์ และทางปกครอง ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ที่ 2 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง เพื่อสะท้อนสถานการณ์อาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย ในประเด็นความเชื่อมั่น ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ประสิทธิภาพของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม รวมทั้ง ทศนคติและความพึงพอใจต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาท โดยเนื้อหาการนำเสนอในบทนี้จะประกอบด้วย

1. การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยวิธีการสำรวจประชาชน (PS)
2. การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตัวเอง (SA+OB)
3. การสำรวจสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง
4. การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงในภาพรวมตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

1. การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยวิธีการสำรวจประชาชน (PS)

การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (Public Survey - PS) เป็นการสำรวจจากประชาชนทั่วประเทศจากพื้นที่ 6 ภูมิภาค และกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,854 คน จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่

- 1) ตัวชี้วัด (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก คิดเป็นร้อยละ 56.80
- 2) ตัวชี้วัด (ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 63.20

ตารางที่ 4.1 ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

การจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS)	
ตัวชี้วัด	ผลการจัดเก็บ
(R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก	ร้อยละ 56.80
(ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม	ร้อยละ 63.20
หมายเหตุ ค่าร้อยละของตัวชี้วัด (PS) คัดจากผลการสำรวจจากประชาชนจำนวน 2,836 คน	

เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชนทั่วประเทศ ในการนำเสนอผลการสำรวจข้อมูล ตัวชี้วัด (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก และ ตัวชี้วัด (ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม ในครั้งนี้ จึงได้มีการนำเสนอข้อมูลจำแนกตามรายภูมิภาค และจำแนกตามประเภทของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแบ่งเป็นผู้เคยติดต่อหรือรับบริการ และผู้ไม่เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม เพื่อสะท้อนให้เห็นข้อมูลในหลายมิติมากขึ้น ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่จัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS)

(R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก		(ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม	
ภูมิภาค	ร้อยละ	ภูมิภาค	ร้อยละ
1. ภาคกลาง	55.60	1. ภาคกลาง	63.80
2. ภาคใต้	61.60	2. ภาคใต้	70.60
3. ภาคใต้ชายแดน	69.60	3. ภาคใต้ชายแดน	76.40
4. ภาคตะวันออก	54.60	4. ภาคตะวันออก	54.60
5. ภาคเหนือ	63.20	5. ภาคเหนือ	63.20
6. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	57.60	6. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	57.60
7. กรุงเทพมหานคร	54.00	7. กรุงเทพมหานคร	55.60
ผู้ให้ข้อมูลประเภท		ผู้ให้ข้อมูลประเภท	
เคยรับบริการ	63.20	เคยรับบริการ	70.60
ไม่เคยรับบริการ	50.20	ไม่เคยรับบริการ	55.60

จากตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก คิดเป็นร้อยละ 56.80 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลการสำรวจเป็นรายภูมิภาค โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก จะพบว่าผลการสำรวจในพื้นที่ภาคใต้ชายแดนมีคะแนนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.60 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาคือ ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 63.20 อยู่ในระดับปานกลาง และภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 61.60 อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของประเภทผู้ให้ข้อมูลจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยรับบริการมีระดับการรับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวกมากกว่าผู้ให้ข้อมูลที่ไม่เคยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 63.20 อยู่ในระดับปานกลาง และในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลที่ไม่เคยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 50.20 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 21 (ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 63.20 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลการสำรวจเป็นรายภูมิภาค โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก จะพบว่าผลการสำรวจในพื้นที่ภาคใต้ชายแดนมีคะแนนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.40 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาคือ ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 70.60 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.80 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของประเภทผู้ให้ข้อมูลจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยรับบริการมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมมากกว่าผู้ให้ข้อมูลที่ไม่เคยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 70.60 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลที่ไม่เคยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 55.60 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

สถานการณ์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม

เมื่อพิจารณาจากผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดที่ 21 (ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมข้างต้นจะพบว่า องค์ประกอบของความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมนั้นเป็นผลมาจากการประเมินผลการสำรวจจากแบบสอบถาม ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมที่ดำเนินการพัฒนาโดยสำนักงานกิจการยุติธรรม ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม 2) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และ 3) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมโดยผลการสำรวจข้อมูลพบว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.16 คิดเป็นร้อยละ 63.20 ซึ่งเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับผลการสำรวจประเด็นนี้ในปีงบประมาณที่ผ่านมาจะเห็นว่าตัวเลขความเชื่อมั่นของประชาชนมีแนวโน้มลดลงเล็กน้อย โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สำนักงานกิจการยุติธรรมมีความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดำเนินการสำรวจประชาชนผ่านโครงการจ้างเหมาบริการจัดเก็บและวิเคราะห์ตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยทำการสำรวจข้อมูลจากประชาชนอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 2,836 ตัวอย่าง พบว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 67

นอกจากนี้ แล้วผู้ให้ข้อมูลยังมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าหากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องการยกระดับความเชื่อมั่นของหน่วยงานและการให้บริการแก่ประชาชนให้ครอบคลุมในมิติของความเชื่อมั่นต่อความสะดวกในการรับบริการ สมรรถนะของผู้ให้บริการความรู้สึกรับประกัน และความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน หน่วยงานจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องของการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งในด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมกับการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะการไม่เรียกการรับสินบนจากการปฏิบัติหน้าที่ รวมไปถึงการให้คำแนะนำในการรับบริการ ควบคู่ไปกับการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายพื้นฐานที่จำเป็น

ผลการสำรวจของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ยังแสดงให้เห็นว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.80 โดยความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ด้วยคะแนน 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.60 ซึ่งมีระดับคะแนนที่มากที่สุด ถือเป็นจุดแข็งของคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรมจากประเด็นดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจในส่วนของสถานะของผู้ใช้บริการที่ชี้ให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มที่เคยรับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมมากกว่ากลุ่มที่ไม่เคยรับบริการ ซึ่งอาจจะสะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ และความสามารถในงานที่ปฏิบัติ สามารถให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูล ความรู้แก่กลุ่มที่มาใช้บริการได้ ทำให้ประชาชนมีความรู้ และเข้าใจในกระบวนการทำงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนโดยตรง

การสำรวจข้อมูลในครั้งนี้มีการแบ่งพื้นที่การสำรวจออกเป็น 6 ภูมิภาคทั่วประเทศ และกรุงเทพมหานคร ซึ่งเมื่อพิจารณาผลการสำรวจจำแนกตามรายส่วน ในรายภูมิภาค จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ที่มีคะแนนมากที่สุด 3 ลำดับแรกอยู่ในพื้นที่ภาคใต้ ชายแดน ด้วยคะแนน 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมาอยู่ในพื้นที่ภาคใต้ ด้วยคะแนน 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.00 และลำดับที่ 3 ภาคกลาง ด้วยคะแนน 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 ในขณะเดียวกันกลับพบว่า ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่กรุงเทพมหานครมีระดับความเชื่อมั่นในส่วนนี้น้อยกว่าพื้นที่อื่น ๆ คิดเป็นคะแนน 2.93 หรือร้อยละ 58.60 (รายละเอียดปรากฏตาม ภาคผนวก จ) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานที่มีภารกิจในการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้กับประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อาจจะต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงมาตรการดำเนินงานบางอย่าง เช่น การปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเท่าเทียมกัน การให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ ควบคู่ไปกับการให้คำแนะนำ เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

สถานการณ์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

เนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา มุ่งเน้นที่จะวัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาเป็นหลัก ในส่วนนี้จึงขอหยิบยกผลการสำรวจและข้อค้นพบที่สำคัญซึ่งสะท้อนถึงสถานการณ์ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ผลการสำรวจชี้ให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่มีคะแนนมากที่สุด 3 ลำดับแรกอยู่ในพื้นที่ ภาคใต้ชายแดน ด้วยคะแนน 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.40 รองลงมาอยู่ในพื้นที่ภาคใต้ ด้วยคะแนน 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 และภาคเหนือ ด้วยคะแนน 3.24 คิดเป็นร้อยละ 64.80 ในขณะที่เดียวกันกลับพบว่า ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระดับความเชื่อมั่นในส่วนนี้น้อยกว่าพื้นที่อื่น ๆ ด้วยคะแนน 2.62 คิดเป็นร้อยละ 52.40 (รายละเอียดปรากฏตาม ภาคผนวก จ) โดยผลการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา และความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับโทษ อยู่ในระดับค่อนข้างน้อยคิดเป็นคะแนน 2.45 หรือร้อยละ 49 และคะแนน 2.59 หรือร้อยละ 51.80 ตามลำดับ เมื่อลงลึกไปในรายละเอียดของข้อคำถามในส่วนนี้ จะพบว่าประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นในระดับค่อนข้างน้อย ได้แก่

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อกระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา

- 1) การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญาดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า ทันท่วงที
- 2) มีช่องทางหรือการช่วยเหลือแก่จำเลย ผู้เสียหาย เหยื่อ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือพยาน ให้ได้รับการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่เหมาะสม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ
- 3) การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญาปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ
- 4) การชดเชยค่าเสียหายแก่เหยื่อและผู้เสียหายในคดีอาญามีความเหมาะสมและเป็นธรรม
- 5) จำเลยในคดีอาญา หากถูกจับกุมและเมื่อได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ จะได้รับการชดเชยเยียวยาจากรัฐอย่างเหมาะสม

ประเด็นความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบังคับโทษ

- 1) การบังคับโทษดำเนินการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ
- 2) เจ้าหน้าที่ปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ
- 3) การบังคับโทษมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด

จากผลการสำรวจสะท้อนให้เห็นว่าหากหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในพื้นที่ต้องการที่จะยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนจะต้องมีการดำเนินการปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานทั้งในเรื่องของระยะเวลาต้องไม่ล่าช้า และทันต่อสถานการณ์ การเพิ่มช่องทางให้ความช่วยเหลือประชาชน ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ควบคู่ไปกับการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เพื่อให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม และเป็นธรรม

สถานการณ์ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมของประชาชน

ตัวชี้วัด (R1) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม ผลจากการสำรวจชี้ว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่มีคะแนนมากที่สุด 3 ลำดับแรกอยู่ในพื้นที่ ภาคใต้ชายแดน ด้วยคะแนน 3.48 คิดเป็นร้อยละ 69.90 รองลงมาอยู่ในพื้นที่ภาคใต้ ด้วยคะแนน 3.08 คิดเป็นร้อยละ 61.60 และภาคกลาง ด้วยเป็นคะแนน 2.78 คิดเป็นร้อยละ 55.60 ในขณะเดียวกันกลับพบว่าผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออก มีระดับความรู้ในส่วนนี้น้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ ด้วยคะแนน 2.47 หรือร้อยละ 49.40 (รายละเอียดปรากฏตาม ภาคผนวก จ) และเมื่อลงลึกในรายละเอียดของข้อคำถามส่วนนี้จะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ภาคตะวันออกมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย เช่นเดียวกับระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า ผู้ให้ข้อมูลในส่วนนี้มีความรู้ค่อนข้างน้อยทั้งในประเด็น 1) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน 2) ความรู้เกี่ยวกับช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และ 3) มีความรู้เกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ทั้งนี้ข้อค้นพบที่น่าสนใจว่าประชาชนในพื้นที่ภาคตะวันออก มีความรู้เกี่ยวกับช่องทางการขอรับความช่วยเหลือผ่านช่องทาง สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77 การขอรับความช่วยเหลือทางการเงินในการต่อสู้คดีจากกองทุนยุติธรรม และการรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านโฆษกหน่วยงานภาครัฐหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคดี อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า แม้กระทรวงยุติธรรมและหน่วยงานที่มีภารกิจด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชน จะมีความพยายามในการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ และส่งเสริมช่องทางการเข้าถึงบริการด้านกระบวนการยุติธรรมต่าง ๆ ของภาครัฐ แต่อาจจะยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง ดังนั้น หน่วยงานทั้งในส่วนกลางและหน่วยงานระดับพื้นที่จะต้องมีการพัฒนารูปแบบการเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมาย และเร่งประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการรับรู้กฎหมายและช่องทางเหล่านี้จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมด้วย

หากพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลตามตัวชี้วัดที่ 1 (R1) ตัวชี้วัดที่ 21 (ET1) ในรายพื้นที่จะเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ภาคใต้ชายแดนมีระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมและมีระดับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมมาที่สุดในทั้ง 2 ประเด็น ซึ่งอาจแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานในพื้นที่สามารถดำเนินการบังคับใช้กฎหมาย กฎระเบียบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนมีความตระหนักรู้ในสิทธิของตนเองในระดับหนึ่ง ทั้งนี้ เป็นการสำรวจข้อมูลในห้วงเดือนมีนาคม - พฤษภาคม 2565 จึงอาจจะไม่สะท้อนสถานการณ์ความเชื่อมั่นในภาพรวมของปีสำรวจ โดยผลการสำรวจอาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นและความรู้สึกของผู้ให้ข้อมูลในช่วงเวลานั้น อย่างไรก็ตามความเชื่อมั่นดังกล่าวในภาพรวมยังคงอยู่ในระดับปานกลางจึงสะท้อนให้เห็นว่าความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาของประชาชนยังมีไม่มากนัก ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากในระหว่างการเก็บข้อมูลกับประชาชน ได้เกิดสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการยุติธรรมทางอาญา ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เช่น ตำรวจไซเบอร์รีดไถเงินที่ได้จากการเล่นเกมพนันจากเว็บไซต์พนันออนไลน์ ผู้กำกับยกยอกเงินค่าสินไหมทดแทนผู้เสียหาย คดีลูกถูกรถชนตาย คดีการเสียชีวิตของนักแสดงสาวชื่อดัง เป็นต้น

ขณะที่ผลการสำรวจความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.84 คิดเป็นร้อยละ 56.80 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแบบสอบถามแล้วเห็นได้ว่าผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” มีคะแนนน้อยที่สุด อยู่ที่คะแนน 2.67 คิดเป็นร้อยละ 53.40 ซึ่งผลการสำรวจในประเด็นดังกล่าวเป็นผลโดยตรงมาจากสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 (covid-19) ซึ่งจำกัดการเดินทางและการจัดกิจกรรมที่ต้องมีการรวมกลุ่มกันของผู้คนจำนวนมากทำให้กิจกรรมการเผยแพร่ความรู้ทางด้านกฎหมายต่าง ๆ ของหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรมลดลง ส่งผลให้การรับรู้ในด้านกฎหมายและช่องทางเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึงเท่าใดนัก การรับรู้ของประชาชนจึงลดลงตามสถานการณ์การแพร่ระบาดดังกล่าว นอกจากนี้แล้วยังมีอีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจคือ ประชาชนมักไม่ได้ให้ความสนใจกับประเด็นกฎหมายพื้นฐานหากไม่ได้เกิดเหตุการณ์ขึ้นกับตนเองหรือคนใกล้ตัวจึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับกฎหมายต่าง ๆ มากนัก แต่ถ้าเกิดเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อตนเองหรือคนใกล้ตัว ก็จะทำการศึกษากฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีความรู้ในเรื่องกฎหมายนั้นเป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุป ในภาพรวมความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมนั้น บางส่วนอาจเป็นผลมาจากประสบการณ์ และการรับรู้เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เป็นประสบการณ์ตรงหรือเหตุการณ์นั้นกำลังเป็นที่ได้รับความสนใจจากสาธารณชน เช่น เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม หรือมีข่าวที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมที่อยู่ในความสนใจของประชาชนเป็นจำนวนมาก การรับรู้และประสบการณ์ในอดีตของแต่ละคนจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรม เมื่อได้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ หากประชาชนเคยมีประสบการณ์ของตนเองในแง่บวกที่ดีก็จะเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมมาก หรือหากเคยมีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อกระบวนการยุติธรรมอยู่แล้วก็จะเกิดความไม่เชื่อมั่นต่อไป ดังนั้น ความเชื่อมั่นที่จะเกิดผลอย่างแท้จริงต้องเป็นความเชื่อมั่นของประชาชนที่มาจากประสบการณ์ที่ดี จึงต้องอาศัยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมต้องสร้างความเชื่อมั่นด้วยการทำงานที่สะท้อนผลของความยุติธรรมให้ปรากฏแก่สาธารณชนในภาพรวมของประเทศ เช่น กำหนดมาตรฐานการทำงานและคู่มือการปฏิบัติงาน ปราสจากการคอร์รัปชัน โปร่งใส ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน การไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวกับเพศ อายุ ทรัพย์สิน ตำแหน่งหน้าที่ การเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับประชาชน การใช้ความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ ควบคู่ไปกับการพัฒนาช่องทางเผยแพร่ความรู้ด้านกฎหมาย โดยทั้งนี้จะต้องเป็นประเด็นกฎหมายที่ประชาชนเห็นว่าเกี่ยวข้องและต้องการรับทราบด้วย ซึ่งหน่วยงานสามารถจัดเก็บข้อมูลเหล่านี้ได้จากการสอบถามความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเมื่อมีประชาชนมาใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ชุดความรู้ด้านกฎหมายพื้นฐานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่

2. ผลการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB)

การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (Self Assessment and Observation - SA+OB) ซึ่งเป็นการสำรวจจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 14 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม กรมสอบสวนคดีพิเศษ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กรมคุมประพฤติ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมราชทัณฑ์ และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ป.ป.ส.) จำนวน 4 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัด (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100

ตัวชี้วัด (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100

ตัวชี้วัด (G9) การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100

ตัวชี้วัด (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.3 ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB)	
ตัวชี้วัด	ผลการจัดเก็บ
(G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม	ร้อยละ 100
(G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน	ร้อยละ 100
(G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ	ร้อยละ 100
(G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ	ร้อยละ 100
หมายเหตุ ค่าร้อยละของตัวชี้วัด (SA+OB) คัดจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงาน เทียบกับจำนวนหน่วยงานทั้งหมด จำนวน 14 หน่วยงาน	

จากตารางที่ 4.3 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทั้ง 14 หน่วยงาน มีผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรม ทั้ง 4 ตัวชี้วัด ในระดับมาก (ร้อยละ 80.01 - 100) โดยพบว่า หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการดำเนินงานตามตัวชี้วัด โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม (G2) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน (G8) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ (G9) และมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ (G10) มีผลการดำเนินงานทั้ง 4 ตัวชี้วัด ร้อยละ 100 เมื่อพิจารณารายละเอียดผลการจัดเก็บข้อมูลในแต่ละหน่วยงานจากทั้ง 14 หน่วยงานพบว่า แม้ทุกหน่วยงานจะมีการดำเนินการสอดคล้องภายใต้กรอบนิยามเดียวกันของตัวชี้วัด จะสังเกตเห็นว่าในแต่ละหน่วยงานมีการกำหนดรายละเอียดแนวทางการดำเนินงานที่ต่างกันออกไป ทั้งนี้ หากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมจะต้องมีการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำนักงานกิจการยุติธรรมในฐานะผู้รับผิดชอบในการพัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาควรมีการประเมินผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดอย่างน้อย 3 ปีซ้อนหลัง เพื่อให้เห็นแนวโน้มและความเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัด รวมถึงกำหนดค่ามาตรฐานเปรียบเทียบสำหรับใช้เป็นค่ามาตรฐานกลางในการขับเคลื่อนตัวชี้วัดต่อไป

สถานการณ์การดำเนินงานที่สอดคล้องกับนิยามตัวชี้วัดของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

โดยในแต่ละตัวชี้วัด มีสถานการณ์การดำเนินงานดังต่อไปนี้

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม (G2) พบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่สอดคล้องตามนิยามของตัวชี้วัดทั้ง 14 หน่วยงาน เมื่อคิดเป็นภาพรวมของการดำเนินงานแล้วจะเห็นว่าทุกหน่วยงาน มีผลการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งอาจจะเป็นผลสืบเนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการดำเนินงานในฐานะส่วนราชการที่มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการที่เป็นพื้นฐานสำคัญ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จึงส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ มีลักษณะการดำเนินการคล้ายคลึงกัน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรมซึ่งกำหนดในระดับตัวชี้วัดของหน่วยงาน เช่น ในประเด็นการมีความเที่ยงตรง หน่วยงานได้ดำเนินการปฏิบัติตามภารกิจ โดยถ่ายทอดในแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานไปสู่หน่วยงานภายใน รวมถึงกำหนดเป็นตัวชี้วัดตามภารกิจสำคัญในแผนปฏิบัติราชการในแต่ละปี ในประเด็นไม่มีการเลือกปฏิบัติ พบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการในลักษณะของรายงานผลตามตัวชี้วัดการประเมิน ITA ของส่วนราชการ ในประเด็นของความเที่ยงตรงและการไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงตัวชี้วัดระดับคุณภาพและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในองค์ประกอบความโปร่งใส ความรับผิดชอบการทุจริตคอร์รัปชัน วัฒนธรรมคุณธรรม และคุณธรรมในการทำงาน โดยประเด็นสำคัญต่าง ๆ ตามตัวชี้วัดต่างสอดคล้องและตอบสนองความต้องการจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

ผลการดำเนินงานสัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน (G8) พบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่สอดคล้องตามนิยามของตัวชี้วัดทั้ง 14 หน่วยงาน เมื่อคิดเป็นภาพรวมของการดำเนินงานแล้วจะเห็นว่าทุกหน่วยงานมีผลการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการวิเคราะห์ความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงานอยู่แล้ว ขณะที่หน่วยงานบางส่วนมีความเห็นว่าผลลัพธ์จากการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการปฏิบัติงานยังพบว่าไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงาน โดยประเด็นสำคัญต่าง ๆ ตามตัวชี้วัด ถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในกระบวนการยุติธรรม

ผลการดำเนินงานมีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ (G9) พบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่สอดคล้องตามนิยามของตัวชี้วัดทั้ง 14 หน่วยงาน เมื่อคิดเป็นภาพรวมของการดำเนินงานแล้วจะเห็นว่าทุกหน่วยงานมีผลการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรบุคคลและการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดทำผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี การจัดทำแบบประเมินตามแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี และในภาพรวมของประเด็นการบริหารจัดการ พบว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) ในลักษณะของการจัดทำผลการประเมินของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) ทุกปี โดยประเด็นสำคัญต่าง ๆ ตามตัวชี้วัด ต่างเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในกระบวนการยุติธรรม เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

ผลการดำเนินการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ (G10) พบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่สอดคล้องตามนิยามของตัวชี้วัดทั้ง 14 หน่วยงาน เมื่อคิดเป็นภาพรวมของการดำเนินงานแล้วจะเห็นว่าทุกหน่วยงานมีผลการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยหน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ โดยผลการดำเนินงานจะพบว่าในภาพรวมหน่วยงานมีการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในระดับที่ 3 ทุกหน่วยงานโดยมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล มีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก และมีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ ซึ่งในภาพรวมของแต่ละหน่วยงานมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย โดยประเด็นสำคัญต่าง ๆ ตามตัวชี้วัด สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและบริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่าถึงแม้หน่วยงานจะมีการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลและสามารถส่งข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลได้แล้ว ขณะที่ในบางหน่วยงานยังไม่ได้มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม (DXC: Data Exchange Center) ของสำนักงานกิจการยุติธรรม จึงควรให้มีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลสถิติผลการดำเนินงานเข้าด้วยกันเพื่อให้กระบวนการจัดเก็บ รวบรวม และบริหารจัดการข้อมูลสถิติเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และยกระดับการดำเนินงานให้ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม (Data Exchange Center – DXC) เป็นศูนย์กลางรวบรวมข้อมูลสถิติของหน่วยงานอย่างครบถ้วน

3. ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง

แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 - 2565) ในยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ทั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์นี้เพื่อลดจำนวนความขัดแย้งและข้อพิพาทที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก ส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงความยุติธรรมในรูปแบบที่หลากหลายและทั่วถึง ยุติความขัดแย้งสร้างความสมานฉันท์ โดยนำกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทมาใช้ในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ จำนวน 2 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัดที่ 1 จำนวนข้อพิพาทและคดีความที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททั้งทางอาญาทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง

ตัวชี้วัดที่ 2 ทศนคติและ ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง

โดยในงานศึกษานี้ มุ่งเน้นสำรวจข้อมูลเฉพาะตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดที่ 2 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญาทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ซึ่งกำหนดค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดไว้ที่ คะแนนเฉลี่ยทศนคติและความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 4 จากคะแนนเต็ม 5 มีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายในปี พ.ศ. 2565 โดยผลการสำรวจเฉพาะในกลุ่มนี้ปรากฏว่าผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ 4 ขึ้นไป อยู่ที่ร้อยละ 66.36 ซึ่งยังไม่บรรลุค่าเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการจัดเก็บข้อมูลเป็นการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง จากกลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี และสถานะการมาติดต่อ/รับบริการ ต้องประกอบไปด้วย ผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยตรง (ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด) และผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยอ้อม (ญาติผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหาย) จำนวน 400 คน จากหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล และหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล (นอกศาล) ดังที่ปรากฏผลการสำรวจในบทที่ 3 ในส่วนนี้จึงจะขอหยิบยกผลการสำรวจที่สะท้อนให้เห็นถึงสถานการณ์ของกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่สำคัญ

ตารางที่ 4.4 ผลการจัดเก็บความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง

การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง	
ตัวชี้วัด	ผลการจัดเก็บ
ตัวชี้วัดที่ 2 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	ร้อยละ 72.00
หมายเหตุ ค่าร้อยละของตัวชี้วัดคิดจากผลการสำรวจจากประชาชนจำนวน 400 คน	

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง อยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 72.00

ตารางที่ 4.5 ภาพรวมความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท จำแนกตามสถานะการติดต่อและประเภทหน่วยงาน

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท		สถานการณ์ติดต่อการ ติดต่อหรือรับบริการ ด้าน การไกล่เกลี่ยระงับ ข้อ พิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา		ประเภทหน่วยงานที่ เคยติดต่อหรือรับ บริการ ด้านการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาท ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา		ภาพรวม
		ทางตรง	ทางอ้อม	ศาล	ไม่ใช่ศาล	
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการ ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์ และทางปกครอง	ร้อยละ	82.00	78.40	81.00	79.80	80.20
ตอนที่ 3 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	ร้อยละ	67.60	60.00	61.80	65.80	63.80
ภาพรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการ กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท	ร้อยละ	74.60	69.40	71.40	72.80	72.00

จากตารางที่ 4.5 ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง คิดเป็นร้อยละ 72.00 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาในประเภทผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่เคยรับบริการทางตรงมีระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทมากกว่าผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้รับบริการทางอ้อม คิดเป็นร้อยละ 74.60 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และร้อยละ 69.40 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลโดยจำแนกตามประเภทหน่วยงานที่ผู้ให้ข้อมูลเคยติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมามากที่สุด พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยรับบริการจากหน่วยงานประเภทไม่ใช้ศาล มีระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทมากกว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยรับบริการจากหน่วยงานประเภทศาล คิดเป็นร้อยละ 72.80 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และร้อยละ 71.40 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ตามลำดับ

สถานการณ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาท

ขอบเขตการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ เป็นการสำรวจข้อมูลจากหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล และหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล โดยผลการสำรวจบ่งชี้ว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทในหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.64 หรือร้อยละ 72.80 ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทในหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.57 หรือร้อยละ 71.40 ซึ่งมีสัดส่วนที่แตกต่างกันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ในขณะเดียวกันก็พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งล่าสุด อยู่ในระดับค่อนข้างมากเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทได้รับการยอมรับและเชื่อมั่นจากผู้รับบริการในระดับหนึ่ง ซึ่งหากกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทประสบความสำเร็จมากขึ้นจะมีส่วนช่วยลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ชั้นศาล ลดต้นทุนการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของทั้งประชาชนและหน่วยงานด้วย ดังนั้น มาตรการการให้บริการที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้วจึงควรดำเนินการต่อไปควบคู่กับการพัฒนาระบบและมาตรฐานในการดำเนินงาน

นอกจากนี้แล้วเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของข้อคำถามในประเด็นความพึงพอใจต่อสมรรถนะการให้บริการของผู้ไกล่เกลี่ยของหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล แม้ในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลจะมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก แต่ยังมีบางประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่านั้น เช่นเดียวกับความพึงพอใจต่อสมรรถนะการให้บริการของผู้ไกล่เกลี่ยของหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล ได้แก่ข้อคำถาม 1) ผู้ไกล่เกลี่ยมีธรรมาภิบาลที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติผู้มารับบริการ 2) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด และ 3) ผู้ไกล่เกลี่ยซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท (รายละเอียดปรากฏตาม ภาคผนวก ข)

ผลจากการสำรวจข้อมูลดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าผลการดำเนินงาน กิจกรรม/โครงการ และการให้บริการประชาชนของหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล และหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาลในภาพรวมประสบความสำเร็จค่อนข้างมาก โดยสามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งหากต้องการยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยในกระบวนการยุติธรรม หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยในระดับพื้นที่ หรือหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยตามประเด็นเฉพาะทาง

จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ทั้งในด้านระยะเวลาที่หน่วยงานจะต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และจะต้องไม่ล่าช้าจนเกินไป ควบคู่ไปกับการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้ง Hard skills และ Soft skills โดยเฉพาะการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี (Service Mind) ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบอย่างเคร่งครัด โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีการให้คำแนะนำและให้ความรู้พื้นฐาน รวมถึงแจ้งช่องทางในการรับบริการ กระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทเพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันหน่วยงานจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านสถานที่ เช่น มีการจัดลำดับคิว หรือจัดที่สำหรับผู้มารับบริการ เป็นต้น

สถานการณ์การเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง

ผลการสำรวจข้อมูลพบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครองอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นคะแนน 3.19 หรือร้อยละ 63.80 เมื่อพิจารณาจากข้อคำถามแล้วจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในเกือบทุกข้อคำถาม ยกเว้น ในประเด็นช่องทางการร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้นซึ่งผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติและความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.57 หรือคิดเป็นร้อยละ 71.40 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าที่ผ่านมาหน่วยงานรัฐมีการพัฒนาช่องทางที่สามารถทำให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนากระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทออนไลน์ซึ่งถูกนำมาใช้มากขึ้นในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งช่วยให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทมากขึ้น แต่ทั้งนี้การพัฒนาบริการออนไลน์จะต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการดำเนินการ โดยสำนักงานศาลยุติธรรมได้มีการนำวิธีการดังกล่าวมาใช้แล้ว ซึ่งหากหน่วยงานที่ดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยอื่น ๆ ต้องการยกระดับความพึงพอใจของประชาชนและเพิ่มช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทมากยิ่งขึ้น จะต้องมีการดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมในทุกระดับ ตั้งแต่พัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาเทคโนโลยี รวมไปถึงความพร้อมในการให้บริการประชาชนของศูนย์ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททั้งส่วนกลางและระดับภูมิภาค ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้และรับทราบทั้งในรูปแบบ online และ offline

4. ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงในภาพรวมตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (Criminal Justice Performance Indicators) ประกอบด้วย 7 ชุด 21 ตัวชี้วัด (REGRADE) ดังนี้

1. ประชาชนรับรู้กฎหมายและสิทธิพื้นฐาน (Rights and Legal Knowledge) ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด
2. การควบคุมอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพ (Effective Crime Control) ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด
3. กระบวนการยุติธรรมบนพื้นฐานการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance Justice) ประกอบด้วย 11 ตัวชี้วัด
4. ลดอัตราการกระทำผิดซ้ำ (Reduced Recidivism) ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด
5. ผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหาได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสม (Appropriate Protection of Victims and the Accused) ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด
6. ไม่มีผู้ต้องหาหรือจำเลยถูกจับกุมโดยไม่ได้กระทำความผิด (Do not have any Miscarriages of Justice) ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด
7. ประชาชนให้ความเชื่อมั่น เชื่อถือ ศรัทธาในกระบวนการยุติธรรม (Ensured Trust in Justice) ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด

ซึ่งการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดแบ่งออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ 1) การจัดเก็บข้อมูลจากประชาชน - PS (Public Survey) จำนวน 3 ตัวชี้วัด 2) การจัดเก็บข้อมูลผ่านข้อมูลสถิติทางทะเบียน - AD (Administrative Data) จำนวน 14 ตัวชี้วัด และ 3) การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง - SA+OB (Self-Assessment and Observation) จำนวน 4 ตัวชี้วัด โดยมีรายละเอียดตัวชี้วัด นิยาม วิธีการจัดเก็บ และแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บรายตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 รายละเอียดตัวชี้วัด นิยาม วิธีการจัดเก็บ และแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บรายตัวชี้วัด

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	นิยาม	วิธีการจัดเก็บ	แหล่งข้อมูล
R	ชุดที่ 1 ประชาชน รับรู้กฎหมายและ สิทธิพื้นฐาน (Rights and legal knowledge)	ตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่ รับทราบช่องทางในการรับรู้ สิทธิทางกฎหมาย และ ความรู้พื้นฐานในการเข้าถึง กระบวนการยุติธรรมได้ โดยสะดวก	ประชาชนที่รับรู้กฎหมาย และสิทธิพื้นฐานความสามารถ เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ สะท้อนให้ทราบถึงการรับรู้ ในกระบวนการยุติธรรมเพียงใด เมื่อเกิดเหตุแล้วทราบว่า ต้องไปติดต่อหรือประสานกับ หน่วยงานใด	PS ประชาชน
E	ชุดที่ 2 การควบคุม อาชญากรรมที่มี ประสิทธิภาพ (Effective Crime Control)	ตัวชี้วัดที่ 2 (E1) อัตราอาชญากรรมต่อ จำนวนประชากร 100,000 คน ลดลง	การกระทำใด ๆ ที่กฎหมาย บัญญัติห้ามไว้ในสังคม ที่เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และ ทรัพย์สิน	AD สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
		ตัวชี้วัดที่ 3 (E2) ความหวาดกลัวภัย อาชญากรรมของประชาชน ลดลง	ความรู้สึกลัวหวาดกลัวภัย อาชญากรรมของประชาชนทั้ง ทางร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สิน	PS ประชาชน
G	ชุดที่ 3 กระบวนการ ยุติธรรมบนพื้นฐาน การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี (Good governance justice)	ตัวชี้วัดที่ 4 (G1) จำนวนคดีและเรื่อง ร้องเรียนที่มีมูลและถึงที่สุด ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติที่ ขัดกับศักดิ์ศรีความเป็น มนุษย์ หรือ การละเมิดสิทธิ ขั้นพื้นฐานมีจำนวนลด น้อยลง	จำนวนคดีและผู้ร้องเรียนที่มีมูล ถึงที่สุดเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ที่ขัดกับศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ หรือการละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน หลักสิทธิมนุษยชนตามหลัก กติกาสากลกระบวนการยุติธรรม สากล เช่น สิทธิที่จะไม่ถูก จับกุม คุมขังโดยอำเภอใจ สิทธิในการแจ้งเหตุ และข้อ กล่าวหาในการถูกจับกุม สิทธิในการสันนิษฐานว่าเป็น ผู้บริสุทธิ์ และสิทธิในการได้รับ การปล่อยตัวชั่วคราว ฯลฯ เป็น ต้น นอกจากนั้นหมายรวมถึง ต้องไม่มีการละเมิดสิทธิเด็ดขาด ที่ไม่อาจถูกพักใช้ได้ (non-derogable rights) เช่น ไม่มีการทรมาน	AD 1. สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ 2. กรมคุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพ

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	นิยาม	วิธีการ จัดเก็บ	แหล่งข้อมูล
		ไม่มีการทรมาน ไม่มีการบังคับบุคคลให้สูญหายโดยเจ้าหน้าที่รัฐ โดยต้องมีสัดส่วนจำนวนลดลง		
	ตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน บทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย - มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) - การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) - ไม่มีการเลือกปฏิบัติ - มีความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	SA+OB	1. หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 5 หน่วยงาน 2. หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 9 หน่วยงาน
	ตัวชี้วัดที่ 6 (G3) คดีที่มีการชี้มูลว่าเจ้าพนักงานของรัฐในกระบวนการยุติธรรมมีความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ การเลือกปฏิบัติและ/หรือ การทุจริตหรือถูกแทรกแซงมีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา	ความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมไม่ว่าจะเป็นการเลือกปฏิบัติ การทุจริต หรือการถูกแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	AD	<u>ข้อมูลความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ รวบรวมจาก</u> 1. อ.ก.พ. กรม หรือ อ.ก.พ. กระทรวง 2. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (สง.ก.ตร.) 3. สำนักงานคณะกรรมการอัยการ 4. คณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม (ก.ต.) และสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม (ก.ศ.) <u>ข้อมูลการทุจริต</u> รวบรวมข้อมูลจาก

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	นิยาม	วิธีการ จัดเก็บ	แหล่งข้อมูล
				1. สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
	ตัวชี้วัดที่ 7 (G4) หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องมีการกำหนด ระยะเวลามาตรฐานตามที่ กำหนดไว้ในกฎหมายในแต่ ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีระบบให้ประชาชน สามารถตรวจสอบติดตาม (Tracking) ได้	ระยะเวลาที่มีการกำหนดตาม กฎหมายเพื่อดำเนินคดีใน กระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยพิจารณาจากระบวนการตั้ง ต้นที่หน่วยงานสืบสวนรับเรื่อง ร้องเรียนจนถึงศาลตัดสินคดีถึง ที่สุด	AD	1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด 3. สำนักงานศาลยุติธรรม
	ตัวชี้วัดที่ 8 (G5) หน่วยงาน ในระบบกระบวนการ ยุติธรรมมีการกำหนด มาตรการเชิงรุกด้านการ บริหารจัดการให้มีความ โปร่งใสและแจ้งให้ ประชาชนรับทราบ	มาตรการเชิงรุกด้านการบริหาร จัดการ เป็นมาตรการที่ หน่วยงานกำหนดขึ้น เพื่อให้ ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมี โอกาสรับรู้รับทราบ กระบวนการ ขั้นตอนการ บริหารโดยไม่ต้องร้องขอ และ ประชาชนได้รับการอย่าง สะดวก เป็นธรรม แสดงถึง หน่วยงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	AD	1. หน่วยงานนอกสังกัด กระทรวงยุติธรรม จำนวน 5 หน่วยงาน 2. หน่วยงานสังกัดกระทรวง ยุติธรรม จำนวน 9 หน่วยงาน
	ตัวชี้วัดที่ 9 (G6) หน่วยงาน มีมาตรการ/ระบบที่เอื้อต่อ การป้องกันมิให้เกิดการ เลือกปฏิบัติหรือ ผลประโยชน์ทับซ้อนในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ระบบ การจ่ายสำนวนคดี	การที่ผู้เกี่ยวข้องใน กระบวนการยุติธรรมรู้สึก ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม เป็นธรรมและไม่ถูกเลือกปฏิบัติ จากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน หมายรวมถึงการเข้าถึง กระบวนการยุติธรรมได้อย่าง เท่าเทียมไม่ถูกแบ่งแยก	AD	1. หน่วยงานนอกสังกัด กระทรวงยุติธรรม จำนวน 5 หน่วยงาน 2. หน่วยงานสังกัดกระทรวง ยุติธรรม จำนวน 9 หน่วยงาน
	ตัวชี้วัดที่ 10 (G7) หน่วยงานในกระบวนการ ยุติธรรมมีกระบวนการ ทบทวนและปรับปรุง	ประชาชน/ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถประเมินประสิทธิภาพ การทำงานทั้งระบบของ กระบวนการยุติธรรมและ สามารถนำไปสู่การปรับปรุง	AD	1. หน่วยงานนอกสังกัด กระทรวงยุติธรรม จำนวน 5 หน่วยงาน 2. หน่วยงานสังกัดกระทรวง ยุติธรรม จำนวน 9 หน่วยงาน

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	นิยาม	วิธีการ จัดเก็บ	แหล่งข้อมูล
	ประสิทธิภาพเรื่องข้อร้องเรียน	พัฒนาประสิทธิภาพเรื่องร้องเรียนได้		
	ตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน	ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้จ่ายอย่างสมเหตุผลผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงาน	SA+OB	1. หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 5 หน่วยงาน 2. หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 9 หน่วยงาน
	ตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ	การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรมตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานอิสระสามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้	SA+OB	1. หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 5 หน่วยงาน 2. หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 9 หน่วยงาน
	ตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ	หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการงานในการจัดเก็บข้อมูลด้านการกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	SA+OB	- หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 5 หน่วยงาน - หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 9 หน่วยงาน

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	นิยาม	วิธีการจัดเก็บ	แหล่งข้อมูล
		ตัวชี้วัดที่ 14 (G11) หน่วยงานมีการจัดทำ การวิเคราะห์ประเมินค่าต้นทุนของกิจกรรมการเข้าถึงความยุติธรรม	ต้นทุนของกิจกรรมในการเข้าถึงความยุติธรรม เฉพาะในส่วนค่าใช้จ่ายของประชาชนที่เกิดขึ้นในการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมตั้งแต่เริ่มต้นจนคดีถึงที่สุด หมายรวมถึงค่าเดินทาง ค่าจ้างทนาย ค่าเอกสาร หลักทรัพย์ ประกันตัวเพื่อต่อสู คดี และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	AD 1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด 3. สำนักงานศาลยุติธรรม 4. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ 5. สำนักงานกองทุนยุติธรรม
R	ชุดที่ 4 การกระทำผิดซ้ำลดลง (Reduced recidivism)	ตัวชี้วัดที่ 15 (RE1) ร้อยละของผู้พ้นโทษที่กลับมากระทำผิดซ้ำลดลง ผู้ที่เคยทำผิดและได้รับโทษตามคำพิพากษา กลับมากระทำผิดซ้ำในทุกประเภทคดีมีอัตราลดลง <u>หมายเหตุแนบท้ายค่านิยาม</u> <u>กรมราชทัณฑ์</u> : ผู้ต้องขังที่ถูกปล่อยตัวออกจากเรือนจำไปแล้วทั้งกรณีพ้นโทษแบบมีเงื่อนไขและไม่มีเงื่อนไขในช่วงปีงบประมาณนั้น ๆ แล้วทวนกลับมากระทำผิดซ้ำโดยถูกส่งตัวเข้าเรือนจำอีกครั้ง ทั้งในกรณีผู้ต้องขังระหว่างพิจารณา คดี และผู้ต้องขังภายในระยะเวลาช่วงหนึ่งที่กำหนดไว้หลังการปล่อยตัว <u>กรมคุมประพฤติ</u> : ผู้ที่พ้นคุมประพฤติด้วยดี และกลับมากระทำผิดซ้ำภายในระยะเวลา 3 ปี <u>กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน</u> : เด็กและเยาวชนที่ได้รับการปล่อยตัวจากศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน แล้วถูกตำรวจจับกุมและดำเนินคดีในคดีใหม่ในระยะเวลา 1 ปี หลังจากได้รับ	AD	1. กรมราชทัณฑ์ 2. กรมคุมประพฤติ 3. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	นิยาม	วิธีการ จัดเก็บ	แหล่งข้อมูล
		การปล่อยตัว โดยพิจารณาตรวจสอบจากฐานข้อมูลของกองทะเบียนประวัติอาชญากรรม (ทว.) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ		
	ตัวชี้วัดที่ 16 (RE2) ร้อยละ/สัดส่วนของผู้พ้นโทษที่สามารถกลับไปดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข	ผู้พ้นโทษมีการดำรงชีวิตที่เหมาะสม มีการศึกษาและ/หรือการทำงานที่ชอบด้วยกฎหมายหลังพ้นโทษ หมายเหตุแนบท้ายคำนิยาม <u>กรมราชทัณฑ์</u>: นักโทษหลังพ้นโทษที่สามารถกลับไปดำเนินชีวิตในสังคมได้ หมายถึง จำนวนผู้พ้นโทษที่ได้รับการติดตามทั้งหมดโดยมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การเรียนหนังสือหรือการมีงานทำ (2) มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง และปลอดภัย (3) มีสัมพันธภาพที่ดีกับครอบครัว/ชุมชน <u>กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน</u>: เด็กและเยาวชนที่สามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข หมายถึง จำนวนเด็กที่ติดตามให้สามารถกลับไปดำเนินชีวิตในสังคมภายใต้เงื่อนไข ครบทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ (1) เรียนหนังสือ/มีงานทำ (2) มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักแหล่งและปลอดภัย (3) มีสัมพันธภาพที่ดีกับครอบครัว/ชุมชน (4) มีการคบเพื่อนที่ดี (5) มีการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์	AD	1. กรมราชทัณฑ์ 2. กรมคุมประพฤติ 3. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ชุดตัวชี้วัด		ตัวชี้วัด	นิยาม	วิธีการ จัดเก็บ	แหล่งข้อมูล
A	ชุดที่ 5 ผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหาได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสม (Appropriate protection of victims and the accused)	ตัวชี้วัดที่ 17 (A1) สัดส่วนการคุ้มครองดูแลผู้เสียหาย/เหยื่ออาชญากรรมและชดเชยความเสียหาย โดยได้รับการชดเชยเยียวยาจากภาครัฐมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น	ผู้เสียหาย/เหยื่ออาชญากรรมได้รับการปกป้องคุ้มครองและให้การได้รับความช่วยเหลือชดเชย เยียวยา โดยจำแนกลักษณะ (Characteristics) ของเหยื่อและผู้เสียหายในคดีอาชญากรรมที่เข้าข่าย ในประเภทความผิด 2 ลักษณะ 5 ประเภท อ้างอิงตามมาตรา 19 ของพระราชบัญญัติค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าตอบแทน และค่าใช้จ่ายให้แก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. 2544	AD	สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ)
		ตัวชี้วัดที่ 18 (A2) จำนวนผู้ที่ถูกจับกุม และภายหลังได้รับการปล่อยตัว เนื่องจากมีการพิสูจน์ว่าไม่มี ความผิด ที่ได้รับเงินชดเชย เยียวยาจากภาครัฐ	ผู้ที่ถูกจับกุมโดยที่ไม่ได้กระทำความผิด และได้รับการพิสูจน์ ตรวจสอบแล้วว่าไม่ได้กระทำความผิด ได้รับการชดเชย เยียวยาจากภาครัฐอย่างเหมาะสม	AD	สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ)
D	ชุดที่ 6 ไม่มีผู้ต้องหา/จำเลยที่ถูกจับกุมโดยไม่ได้กระทำความผิด (Do not have any miscarriages of justice)	ตัวชี้วัดที่ 19 (D1) หน่วยงานมีมาตรการในการตรวจสอบ เพื่อป้องกันการจับกุมผู้ต้องหา/จำเลย โดยไม่ได้กระทำความผิด	ไม่มีผู้ต้องหาหรือจำเลยที่ถูกจับกุมโดยไม่ได้กระทำความผิด โดยหน่วยงานสืบสวนสอบสวนจับกุม และมีมาตรการ ขั้นตอนวิธีการที่ชัดเจนในการรวบรวมเอกสารพยานหลักฐาน ในการดำเนินคดีกับผู้ต้องหา	AD	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
		ตัวชี้วัดที่ 20 (D2) จำนวนคดีที่มีความร้อนป็นขึ้นมาเนื่องจากพบว่ามี การจับกุมผู้ต้องหา/จำเลย โดยไม่ได้กระทำความผิด	ไม่มีผู้ต้องหาหรือจำเลยที่ถูกจับกุมโดยไม่ได้กระทำความผิด (จำนวนคดีที่ร้อนป็นขึ้นมาและมีการพิจารณาตรวจสอบโดยศาล ภายหลังว่ามีข้อเท็จจริงที่ผู้ต้องหาไม่ได้กระทำความผิด และถูกจับหรือคุมขัง อันสะท้อนประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม)	AD	สำนักงานศาลยุติธรรม

ชุดตัวชี้วัด		ตัวชี้วัด	นิยาม	วิธีการ จัดเก็บ	แหล่งข้อมูล
ET	ชุดที่ 7 ประชาชนให้ ความเชื่อมั่น เชื่อถือ ศรัทธาใน กระบวนการ ยุติธรรม (Ensures trust in justice)	ตัวชี้วัดที่ 21 (ET1) ร้อยละของประชาชนที่มี ความเชื่อมั่นใน ประสิทธิภาพของ กระบวนการยุติธรรมใน ภาพรวม	เมื่อกระบวนการยุติธรรมได้ทำ หน้าที่อย่างเต็มที่ เป้าหมาย เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่น และไว้วางใจต่อกระบวนการ ยุติธรรม เป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนให้ความ เชื่อมั่นและไว้วางใจต่อ กระบวนการยุติธรรม	PS	ประชาชน

สำหรับรายละเอียดผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (REGRADE) ประจำปี 2560-2564 ประกอบด้วยรายละเอียดที่สำคัญดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (REGRADE) ประจำปี 2560-2564

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการ จัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐาน เปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ ข้อมูลในการจัดเก็บ	
			60	61	62	63	64			
ตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์										
ชุดที่ 7 ประชาชนให้ความเชื่อมั่น เชื่อถือ ศรัทธา ในกระบวนการยุติธรรม										
21	(ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม	PS	ร้อยละ 39.08	ร้อยละ 29.21	ร้อยละ 58.38	ร้อยละ 67	ร้อยละ 63.20	ร้อยละ 42.22 (ค่าเฉลี่ย 3 ปี 60 - 62)	สำรวจประชาชนจาก 5 ภูมิภาค จำนวน 10 จังหวัด (กรุงเทพฯ นครปฐม เชียงใหม่ สุโขทัย อุดรธานี นครราชสีมา จันทบุรี พระนครศรีอยุธยา สงขลา และสุราษฎร์ธานี) - ปี 60 : จำนวน 800 คน - ปี 61 : จำนวน 1,181 คน - ปี 62 : จำนวน 669 คน - ปี 63 : จำนวน 2,836 คน จาก 6 ภูมิภาค และ 1 จังหวัด (ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคใต้ชายแดน ภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และกรุงเทพมหานคร) โดยสอบถามในประเด็น ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ซึ่งดำเนินการสำรวจในช่วงเดือน มี.ค. - เม.ย. 64 - ปี 64 : จำนวน 2,854 คน จาก 6 ภูมิภาค และ 1 จังหวัด (ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคใต้ชายแดน ภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และกรุงเทพมหานคร) โดยสอบถามในประเด็น ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ดำเนินการสำรวจในช่วงเดือน มี.ค. - เม.ย. 65	
ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์										
ก่อนการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมทางอาญา										
ชุดที่ 1 ประชาชนรับรู้กฎหมายและสิทธิพื้นฐาน										
1	(R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก	PS	ร้อยละ 33.73	ร้อยละ 28.54	ร้อยละ 43.05	ร้อยละ 60.60	ร้อยละ 56.80	ร้อยละ 35.08 (ค่าเฉลี่ย 3 ปี 60 - 62)	สำรวจประชาชนจาก 5 ภูมิภาค จำนวน 10 จังหวัด (กรุงเทพฯ นครปฐม เชียงใหม่ สุโขทัย อุดรธานี นครราชสีมา จันทบุรี พระนครศรีอยุธยา สงขลา และสุราษฎร์ธานี) - ปี 60 : จำนวน 800 คน - ปี 61 : จำนวน 1,181 คน - ปี 62 : จำนวน 669 คน - ปี 63 : จำนวน 2,836 คน จาก 6 ภูมิภาค และ 1 จังหวัด (ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคใต้ชายแดน ภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และกรุงเทพมหานคร) โดยสอบถามในประเด็น	

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการจัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ข้อมูลในการจัดเก็บ
			60	61	62	63	64		
									ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ซึ่งดำเนินการสำรวจในช่วงเดือน มี.ค.- เม.ย. 64 ปี 64 : จำนวน 2,854 คน จาก 6 ภูมิภาค และ 1 จังหวัด (ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคใต้ชายแดน ภาคตะวันออก ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และกรุงเทพมหานคร) โดยสอบถามในประเด็น ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ซึ่งดำเนินการสำรวจในช่วงเดือน มี.ค. - เม.ย. 65
ชุดที่ 2 การควบคุมอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพ									
2	(E1) อัตราอาชญากรรมต่อจำนวนประชากร 100,000 คน ลดลง	AD	ชีวิตและร่างกาย 21.89 คดี (14,497)	ชีวิตและร่างกาย 21.21 คดี (14,095)	ชีวิตและร่างกาย 25.33 คดี (15,413)	ชีวิตและร่างกาย 19.93 คดี (13,234)	ชีวิตและร่างกาย 19.31 คดี (12,776)	ปีแรกที่จัดเก็บ	จำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งความในฐานความผิดที่เกี่ยวกับ ชีวิต ร่างกาย และเพศ (โดยตัดคดีเพศออก) และฐานความผิดที่เกี่ยวกับทรัพย์สินตามปีงบประมาณ (ฐานข้อมูล สดช.) - ปี 60 : ชีวิตร่างกาย = 18,231 ทรัพย์สิน = 61,839 รวม 80,070 เรื่อง /เทียบกับจำนวนประชากร 65,931,550 คน - ปี 61 : ชีวิตร่างกาย = 16,757 ทรัพย์สิน = 56,427 รวม 73,184 เรื่อง /เทียบกับจำนวนประชากร 66,188,503 คน - ปี 62 : ชีวิตร่างกาย = 17,129 ทรัพย์สิน = 51,974 รวม 69,103 เรื่อง /เทียบกับจำนวนประชากร 66,413,979 คน *ปี 60 - 62 จำนวนประชากรในประเทศไทยอ้างอิงจากกรมการปกครอง - ปี 62 (ตัวเลขใหม่) : จำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งความในฐานความผิดที่เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีจำนวนคดีรับแจ้งความทั้งหมด 790,400 คดี และใช้จำนวนประชากร 60,837,331 คน เป็นฐานคิดอัตราต่อประชากร 100,000 คน - เกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย 15,413 คดี - ทรัพย์สิน 48,581 คดี - ปี 63 : จำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งความในฐานความผิดที่เกี่ยวกับ ชีวิต ร่างกาย และเพศ โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีจำนวนคดีรับแจ้งความทั้งหมด 779,698 คดี และใช้จำนวนประชากร 66,413,979 คน เป็นฐานคิดอัตราต่อประชากร 100,000 คน - คดีเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย 13,234 คดี - ทรัพย์สิน 44,081 คดี - ปี 64 : จำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งความในฐานความผิดที่เกี่ยวกับ ชีวิต ร่างกาย และเพศ โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีจำนวนคดีรับแจ้งความทั้งหมด 768,177 คดี และใช้จำนวนประชากร 66,186,727 คน เป็นฐานคิดอัตรา

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการ จัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐาน เปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ ข้อมูลในการจัดเก็บ
			60	61	62	63	64		
									ต่อประชากร 100,000 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 พ.ค. 65) 1. คดีเกี่ยวชีวิตและร่างกาย 12,776 คดี 2. ทรัพย์สิน 46,183 คดี โดยข้อมูลจำนวนคดีรับแจ้งความและจำนวนประชากรในปีงบประมาณนั้น ๆ อ้างอิงจากข้อมูลจากกลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล กองแผนงานอาชญากรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
3	(E2) ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนลดลง	PS	ร้อยละ 53.68	ร้อยละ 52.70	ร้อยละ 40.81	ร้อยละ 25.60	ร้อยละ 21.50	ปีแรกที่จัดเก็บ	สำรวจประชาชนจาก 5 ภูมิภาค จำนวน 10 จังหวัด (กรุงเทพฯ นครปฐม เชียงใหม่ สุโขทัย อุตรธานี นครราชสีมา จันทบุรี พระนครศรีอยุธยา สงขลา และสุราษฎร์ธานี) ●ปี 60 : จำนวน 800 คน ●ปี 61 : จำนวน 1,181 คน ●ปี 62 : จำนวน 669 คน ●ปี 63 : จำนวน 3,538 คนทั่วประเทศ จำแนกตามพื้นที่กองบัญชาการตำรวจ 10 แห่ง ภายใต้ประเด็นคำถาม ประชาชนมีความหวาดกลัวภัยในชีวิต ทรัพย์สิน บริเวณที่พักอาศัยหรือไม่ ดำเนินการสำรวจในช่วงเดือน ก.พ.- เม.ย. 64 ●ปี 64 จำนวน 2,879 คนทั่วประเทศ จำแนกตามพื้นที่กองบัญชาการตำรวจ 10 แห่ง ภายใต้ประเด็นคำถาม ประชาชนมีความหวาดกลัวภัยในชีวิต ทรัพย์สิน บริเวณที่พักอาศัยหรือไม่ ดำเนินการสำรวจในช่วงเดือน มี.ค.- เม.ย. 65
ระหว่างเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมทางอาญา									
ชุดที่ 3 กระบวนการยุติธรรมบนพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี									
4	(G1) จำนวนคดีและเรื่องร้องเรียนที่มีมูลและถึงที่สุดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติที่ขัดกับศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ หรือ การละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน มีจำนวนลดน้อยลง	AD	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ					ใช้ปีใดปีหนึ่งเป็นฐาน	จัดเก็บข้อมูลได้ 2 หน่วยงาน ซึ่งในปี 2560 หน่วยงานไม่ได้นำส่งข้อมูลให้แก่คณะผู้วิจัย ●ปี 62 : ตัวเลขใหม่ดำเนินการโดยสำนักงานกิจการยุติธรรม ●ปี 63 : ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยสำนักงานกิจการยุติธรรม สำหรับข้อมูล กคส. ตัวเลขที่นำเสนอในปี 2560 - 2562 เป็นตัวเลขภาพรวมของจำนวนคดีที่มาร้องเรียนกับ กคส. ทั้งหมด ไม่ใช่เฉพาะเรื่องการละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน ทั้งนี้ กคส. ให้มูลค่าใช้ตัวเลขจาก กสม. โดยเป็นไปตามแผนแผนสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ฉบับที่ 3 ●ปี 64 ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยสำนักงานกิจการยุติธรรม โดยจำนวนเรื่องร้องเรียนของ กสม. เป็นการนับรวมจำนวนเรื่องร้องเรียนทุกประเภท ทั้งนี้ กคส. ให้มูลค่าใช้ตัวเลขจาก กสม. โดยเป็นไปตามแผนแผนสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ฉบับที่ 3
			N/A	20 เรื่อง	393 เรื่อง	295 เรื่อง	595 เรื่อง		
			กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ						
			N/A	581 เรื่อง	1,706 เรื่อง	ใช้ข้อมูลจาก กสม.	ใช้ข้อมูลจาก กสม.		
5	(G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม	SA+OB	N/A	N/A	N/A	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ใช้ปีใดปีหนึ่งเป็นฐาน	●ปี 63 : จัดเก็บข้อมูลจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม 14 หน่วยงานประกอบด้วย <u>หน่วยงานอิสระ (5 หน่วยงาน)</u> 1. สำนักงานศาลยุติธรรม 2. สำนักงานอัยการสูงสุด 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการ จัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐาน เปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ ข้อมูลในการจัดเก็บ
			60	61	62	63	64		
									4.สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) 5. สำนักงาน ปปง. หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม (9 หน่วยงาน) 1. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม 2. สำนักงานกิจการยุติธรรม 3. กรมสอบสวนคดีพิเศษ 4. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ 5. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ 6. กรมคุมประพฤติ 7. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน 8. กรมราชทัณฑ์ 9. สำนักงาน ป.ป.ส. *คำร้อยละของตัวชี้วัดคิดจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานเทียบกับหน่วยงานทั้งหมด 14 หน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่สอดคล้องกับนิยามตัวชี้วัด 14 หน่วยงาน เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 1) ดำเนินการ หมายถึง หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับความถูกต้องและเที่ยงธรรม ที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน และมีการติดตาม ประเมินผล รวมถึงรายงานให้กับผู้บริหาร โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 1 2) ดำเนินการบางส่วน หมายถึง 1) หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดไม่ครบตามประเด็นของตัวชี้วัด (G2) 2) หน่วยงานขาดการติดตามและประเมินผล รวมถึงรายงานให้กับผู้บริหาร เพียงบางตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 0.5 3) ไม่มีการดำเนินการ หมายถึง ไม่มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 0 ● ปี 64 : ดำเนินการจัดเก็บจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม 14 หน่วยงาน เช่นเดียวกับในปี 63 โดยคำร้อยละของตัวชี้วัดคิดจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานเทียบกับหน่วยงานทั้งหมด 14 หน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่สอดคล้องกับนิยามตัวชี้วัด 14 หน่วยงาน อย่างไรก็ตามในปีนี้มีมีการปรับเกณฑ์การให้คะแนนเหลือเพียง 2 ระดับ ดังนี้ 1) ดำเนินการ หมายถึง หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับความถูกต้องและเที่ยงธรรมที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน และมีการติดตาม ประเมินผล รวมถึงรายงานให้กับผู้บริหาร โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 1

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการ จัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐาน เปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ ข้อมูลในการจัดเก็บ
			60	61	62	63	64		
									2) ไม่มีการดำเนินการ หมายถึง ไม่มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 0
6	(G3) คดีที่มีการชี้มูลว่าเจ้าพนักงานของรัฐในกระบวนการยุติธรรมมีความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ การเลือกปฏิบัติ และ/หรือ การทุจริตหรือถูกแทรกแซงมีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา	AD	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน			อกพ. กรม/กระทรวง		**	- ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจาก อก.พ. กรม หรือ อก.พ กระทรวง สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (สง.ก.ตร.) สำนักงานคณะกรรมการอัยการคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม (ก.ต.) และสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม (ก.ศ.) โดยแยกเป็นข้อมูลความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่และข้อมูลทุจริต สำหรับข้อมูลการทุจริตให้รวบรวมข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปป.ช.) ปรากฏผล ดังนี้ - การสำรวจข้อมูลจาก อก.พ. กรมของหน่วยงานในกระทรวงยุติธรรม จำนวน 9 หน่วยงาน พบว่า 1.1 บกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 77 เรื่อง ประกอบด้วย กรมราชทัณฑ์ 72 เรื่อง กรมสอบสวนคดีพิเศษ 2 เรื่อง และสำนักงาน ป.ป.ส. 1 เรื่อง 1.2 ข้อมูลทุจริต จำนวน 17 เรื่อง ประกอบด้วย กรมราชทัณฑ์ 8 เรื่อง กรมคุมประพฤติ 7 เรื่อง และสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม 2 เรื่อง - การสำรวจข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (สง.ก.ตร.) พบว่า 2.1 บกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 21 เรื่อง 2.2 ข้อมูลทุจริต จำนวน 1 เรื่อง - สำนักงานคณะกรรมการอัยการ 3.1 บกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 0 เรื่อง 3.2 ข้อมูลทุจริต จำนวน 0 เรื่อง - คณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม (ก.ต.) และสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม (ก.ศ.) ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล - สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ปป.ช.) เฉพาะข้อมูลการทุจริต พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีจำนวน 300 เรื่อง และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีจำนวน 514 เรื่อง - ปี 64 ไม่ปรากฏข้อมูลเนื่องจากหน่วยงานไม่ประสงค์จัดส่งข้อมูลให้กับสำนักงานกิจการยุติธรรม สำหรับข้อมูลของสำนักงาน ปปช. เป็นข้อมูลเฉพาะส่วน of จำนวนคดีที่มีการชี้มูลความผิดเจ้าพนักงานของรัฐในกระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 30 เรื่อง เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 15 เรื่อง
						วินัย	วินัย		
			N/A	2,765 เรื่อง	2,205 เรื่อง	98 เรื่อง	N/A		
			สำนักงาน ป.ป.ท.			ทุจริต	ทุจริต		
			N/A	209 เรื่อง	238 เรื่อง	18 เรื่อง	N/A		
					สำนักงาน ป.ป.ช.				
			300 เรื่อง	514 เรื่อง	30* เรื่อง				

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการจัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ข้อมูลในการจัดเก็บ
			60	61	62	63	64		
7	G4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการกำหนดระยะเวลามาตรฐานตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีระบบให้ประชาชนสามารถตรวจสอบติดตาม (Tracking) ได้	AD	1 ปี 6 เดือน	7 เดือน	3 เดือน 29 วัน	สศช./ อัยการ/ ศาล มีการ ดำเนิน การ	สศช./ อัยการ/ ศาล มีการ ดำเนิน การ	1 ปี 6 เดือน (ปีแรกที่จัดเก็บ)	- หมายเหตุ ปรับวิธีการจัดเก็บจาก US เป็น AD • ปี 63 : <u>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ</u> มีดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานภายในหน่วย โดยกำหนดระยะเวลาในการทำงานไว้เป็นหนังสือสั่งการภายใน ซึ่งไม่มีระบบให้ประชาชนสามารถตรวจสอบติดตาม (Tracking) ได้ หากประชาชนจะสอบถามความคืบหน้าของเรื่อง/คดีได้ ทางพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินการได้ <u>สำนักงานอัยการสูงสุด</u> แจ้งว่าไม่มีการดำเนินการที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดโดยตรง แต่มีการกำหนดเป็นตัวชี้วัดของระยะเวลาในการสั่งคดี คือ “ร้อยละของคดีอาญาที่พนักงานอัยการ สามารถพิจารณาสั่ง มีคำสั่งอย่างหนึ่งอย่างใดภายใน 30 วัน ในคดีอาญา และ 90 วัน ในคดีแพ่ง” <u>สำนักงานศาลยุติธรรม</u> ได้กำหนดมาตรฐานระยะเวลาการพิจารณาพิพากษาคดี ในศาลชั้นต้น 1. คดีจัดการพิเศษ – คดีไม่มีข้อยุ่งยาก เช่น คดีจัดการมรคก คดีแพ่งที่จำเลยขาดนัด คดีอาญาสืบประกอบคำรับสารภาพ - ไม่เกิน 3 เดือน นับแต่วันรับฟ้อง 2. คดีสามัญ คดีสามัญพิเศษ – คดีที่มีการสืบพยานต่อผู้คดี - ไม่เกิน 12 เดือน นับแต่วันฟ้อง 3. คดีอาญาที่จำเลยต้องชั่งระหว่างพิจารณา - ไม่เกิน 6 เดือน นับแต่วันออกหมายชั่งระหว่างพิจารณา 3. คดีศาลแขวง - ไม่เกิน 6 เดือน นับแต่วันรับฟ้อง 4. คดีที่ผู้เสียหายเป็นเด็ก - ไม่เกิน 6 เดือน นับแต่วันตรวจพยานหลักฐาน • ปี 64 <u>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ</u> มีการดำเนินการต่อเนื่องตามข้อมูลในปี 63 <u>สำนักงานอัยการสูงสุด</u> มีการกำหนดมาตรการ/แนวทางการดำเนินงาน ดังนี้ (1) กรอบระยะเวลามาตรฐานที่เกี่ยวกับคดี - ได้กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับระยะเวลาการสั่งคดีของพนักงานอัยการโดยกำหนดให้พนักงานอัยการสั่งสำนวนคดีทุกประเภท เช่น อาญา แพ่ง ปกครอง แรงงาน ภาษีอากร ล้มละลาย ทรัพย์สินทางปัญญา และการค้าระหว่างประเทศ เป็นต้น หรือสั่งให้ดำเนินการใด ๆ เช่น การสั่งสอบสวนเพิ่มเติม สั่งให้ส่งตัวผู้ต้องหาฟ้อง แจ้งให้ส่งใบแต่หมายความฯลฯ ให้แล้วเสร็จโดยเร็วหรืออย่างช้าภายในสิ้นเดือน และการดำเนินการรับแก้ต่างคดี สำหรับระยะเวลา

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการจัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ข้อมูลในการจัดเก็บ
			60	61	62	63	64		
									ในการดำเนินการพิจารณาปรับแก้ต่างคดีแพ่งคดีอาญา คดีแรงงานหรือคดีปกครองนั้น เนื่องจากตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งประมวล กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 และระเบียบของที่ประชุมใหญ่ ตุลาการในศาลปกครองสูงสุดว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2543 ข้อ 43 เป็นต้น ได้กำหนดระยะเวลา ในการทำคำให้การไว้โดยชัดแจ้งตามกฎหมายที่กล่าวถึงแล้ว เช่น 15 วัน 30 วันหรือในวันพิจารณาคดี แล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นกำหนดระยะเวลาที่เป็นไปตามกฎหมายแต่ละฉบับ (2) ระบบการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ/ระบบการให้ประชาชน ติดตามผลการดำเนินงานโดยให้บริการในรูปแบบของแอปพลิเคชัน (application) “AGO -Tracking” สำหรับการทำงานของแอป AGO-Tracking <u>สำนักงานศาลยุติธรรม</u> แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561 - 2564 ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ 1 (Innovation) พัฒนานวัตกรรมการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรม ตัวชี้วัดที่ 4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลยุติธรรมในงานที่นอกเหนือจากการพิจารณาคดี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ในแต่ละปี โดยมีการกล่าวถึงการกำหนดระยะเวลาดำเนินงาน ในแนวที่ 14 ริเริ่มมาตรการหรือวิธีที่ช่วยลดระยะเวลาการประกันตัวของผู้ต้องหา และแนวทางที่ 17 กำหนดระยะเวลาเสร็จสิ้นของกระบวนการบริหารจัดการคดีเพื่อคุ้มครองสิทธิของประชาชน - ยุทธศาสตร์ U (Uplift and Uphold Standard) ยกระดับมาตรฐานระบบงานศาลยุติธรรมสู่ระดับสากล ตัวชี้วัดที่ 6 คดีที่ขึ้นสู่ศาลพิจารณาแล้วเสร็จในแต่ละปีด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แนวทางที่ 8 จัดระบบการบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในระบบงานธุรการศาลยุติธรรมเพื่อให้เกิดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด แนวทางที่ 9 กำหนดระยะเวลาในการพิจารณาคดีตามปกติ (Time Standard) ของคดีแต่ละประเภท และปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการของศาลยุติธรรม และแนวทางที่ 10 เสริมสร้างมาตรฐานการพิจารณาพิพากษาคดีแต่ละประเภทให้แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด - ส่วนนวัตกรรม สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนาระบบติดตามสำนวน (Tracking System) จากศาล 301 แห่งทั่วประเทศโดยแบ่งเป็นคดีดำ - คดีแดง

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการจัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ข้อมูลในการจัดเก็บ
			60	61	62	63	64		
8	(G5) หน่วยงานใน ระบบกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดมาตรการเชิงรุกด้านการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสและแจ้งให้ประชาชนรับทราบ	AD	ร้อยละ 43.00	ร้อยละ 57.32	ร้อยละ 33.52	ร้อยละ 92.85	ร้อยละ 92.85*	ร้อยละ 44.61 (ค่าเฉลี่ย 3 ปี)	- ปรับวิธีการจัดเก็บจาก US เป็น AD • ปี 63 : ผลการจัดเก็บคำนวณจาก 14 หน่วยงาน ปรากฏผลดังนี้ ☒ มี จำนวน 13 หน่วยงาน ได้แก่ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมสอบสวนคดีพิเศษ กรมคุมประพฤติ กรมราชทัณฑ์ สำนักงาน ป.ป.ส. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ง. สำนักงานศาลยุติธรรม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☒ ไม่มี จำนวน 1 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานอัยการสูงสุด • ปี 64 : ผลการจัดเก็บคำนวณจาก 14 หน่วยงาน ปรากฏผลดังนี้ ☒ มี จำนวน 13 หน่วยงาน ได้แก่ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมสอบสวนคดีพิเศษ กรมคุมประพฤติ กรมราชทัณฑ์ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ง. สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานศาลยุติธรรม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☒ ไม่มี จำนวน 1 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงาน ป.ป.ส. *ค่าร้อยละของตัวชี้วัดคิดจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานเทียบกับหน่วยงานทั้งหมด 14 หน่วยงาน
9	(G6) หน่วยงานมีมาตรการ/ระบบที่เอื้อต่อการป้องกันมิให้เกิดการเลือกปฏิบัติหรือผลประโยชน์ทับซ้อนในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ระบบการจ่ายสำนวนคดี	AD	ร้อยละ 51.86	ร้อยละ 59.92	ร้อยละ 40.34	ร้อยละ 92.85	ร้อยละ 92.85*	ร้อยละ 50.71 (ค่าเฉลี่ย 3 ปี)	- หมายเหตุ ปรับวิธีการจัดเก็บจาก US เป็น AD ปี 63 – 64 : ผลการจัดเก็บคำนวณจาก 14 หน่วยงาน ปรากฏผลดังนี้ ☒ มี จำนวน 13 หน่วยงาน ได้แก่ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมสอบสวนคดีพิเศษ กรมคุมประพฤติ กรมราชทัณฑ์ สำนักงาน ป.ป.ส. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ง. สำนักงานศาลยุติธรรม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☒ ไม่มี จำนวน 1 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานอัยการสูงสุด *ค่าร้อยละของตัวชี้วัดคิดจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานเทียบกับหน่วยงานทั้งหมด 14 หน่วยงาน

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการจัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ข้อมูลในการจัดเก็บ
			60	61	62	63	64		
10	(G7) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีกระบวนการทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพเรื่องข้อร้องเรียน	AD	ร้อยละ 70.36	ร้อยละ 77.21	ร้อยละ 52.84	ร้อยละ 85.71	ร้อยละ 85.71*	ร้อยละ 66.80 (ค่าเฉลี่ย 3 ปี)	- หมายเหตุ ปรับวิธีการจัดเก็บจาก US เป็น AD • ปี 63 - 64 : ผลการจัดเก็บจำนวนจาก 14 หน่วยงาน ปรากฏผลดังนี้ ☒ มี จำนวน 12 หน่วยงาน ได้แก่ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมสอบสวนคดีพิเศษ กรมคุมประพฤติ กรมราชทัณฑ์ สำนักงาน ป.ป.ส.สำนักงาน ปลัดกระทรวงยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ง. สำนักงานศาลยุติธรรม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☒ ไม่มี จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และสำนักงานอัยการสูงสุด *ค่าร้อยละของตัวชี้วัดคิดจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานเทียบกับหน่วยงานทั้งหมด 14 หน่วยงาน
11	(G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับการะงาน	SA+OB	N/A	N/A	N/A	ร้อยละ 85.71	ร้อยละ 100	ใช้ปีใดปีหนึ่งเป็นฐาน	• ปี 63 : จัดเก็บข้อมูลจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม 14 หน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานอิสระ (5 หน่วยงาน) หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม (9 หน่วยงาน) *ค่าร้อยละของตัวชี้วัดคิดจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานเทียบกับหน่วยงานทั้งหมด 14 หน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า 1) หน่วยงานที่ดำเนินการตามตัวชี้วัด จำนวน 10 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ง. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม กรมสอบสวนคดีพิเศษ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และกรมราชทัณฑ์ 2) หน่วยงานที่มีการดำเนินการบางส่วน จำนวน 4 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานศาลยุติธรรม กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กรมคุมประพฤติ และสำนักงาน ป.ป.ส. เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 1) ดำเนินการ หมายถึง หน่วยงานมีการวิเคราะห์สัดส่วนความเหมาะสมของทรัพยากรบุคคลทุกประเด็น ทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับการะงาน 2) อยู่ระหว่างการกำหนดตัวชี้วัด หรือวิเคราะห์แล้ว แต่ยังไม่ได้ใช้บังคับ โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 1 2) ดำเนินการบางส่วน หมายถึง 1) มีการวิเคราะห์ไม่ครอบคลุมและไม่ครบประเด็น ทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับการะงาน 2) อยู่ระหว่างการกำหนดตัวชี้วัด หรือวิเคราะห์แล้ว แต่ยังไม่ได้ใช้บังคับ โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 0.5 3) ไม่มีการดำเนินการ หมายถึง ไม่มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 0

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการจัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ข้อมูลในการจัดเก็บ
			60	61	62	63	64		
									- ปี 64 : ดำเนินการจัดเก็บจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม 14 หน่วยงาน เช่นเดียวกับในปี 63 โดยค่าร้อยละของตัวชี้วัดคิดจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานเทียบกับหน่วยงานทั้งหมด 14 หน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่สอดคล้องกับนิยามตัวชี้วัด 14 หน่วยงาน อย่างไรก็ตามในปีนี้มีมีการปรับเกณฑ์การให้คะแนนเหลือเพียง 2 ระดับ ดังนี้ 1) ดำเนินการ หมายถึง หน่วยงานมีการวิเคราะห์สัดส่วนความเหมาะสมของทรัพยากรครอบคลุมทุกประเด็น ทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับการงาน โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 1 2) ไม่มีการดำเนินการ หมายถึง ไม่มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 0
12	(G9) มี การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ	SA+OB	N/A	N/A	N/A	ร้อยละ 96.43	ร้อยละ 100	ใช้ปีใดปีหนึ่งเป็นฐาน	- ปี 63 : จัดเก็บข้อมูลจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม 14 หน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานอิสระ (5 หน่วยงาน) หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม (9 หน่วยงาน) *ค่าร้อยละของตัวชี้วัดคิดจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานเทียบกับหน่วยงานทั้งหมด 14 หน่วยงาน ผลการศึกษพบว่า 1) หน่วยงานที่ดำเนินการตามตัวชี้วัด จำนวน 13 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ปปง. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม กรมสอบสวนคดีพิเศษ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กรมคุมประพฤติ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมราชทัณฑ์ และสำนักงาน ป.ป.ส. 2) หน่วยงานที่มีการดำเนินการบางส่วน จำนวน 1 หน่วยงาน คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ - เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 1) ดำเนินการ หมายถึง หน่วยงานมีการวิเคราะห์และพัฒนา ครอบคลุมทั้ง 2 ประเด็น ได้แก่ ระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการ โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 1 2) ดำเนินการบางส่วน หมายถึง มีการวิเคราะห์ ไม่ครอบคลุม และไม่ครบประเด็น ทั้งระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการ หรืออยู่ระหว่างการกำหนดตัวชี้วัด หรือวิเคราะห์แล้ว แต่ยังไม่ได้ใช้บังคับ โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 0.5 3) ไม่มีการดำเนินการ หมายถึง ไม่มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 0 - ปี 64 : ดำเนินการจัดเก็บจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม 14 หน่วยงาน เช่นเดียวกับ

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการจัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ข้อมูลในการจัดเก็บ
			60	61	62	63	64		
									ในปี 63 โดยคำร้อยละของตัวชี้วัดคิดจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานเทียบกับหน่วยงานทั้งหมด 14 หน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่สอดคล้องกับนิยามตัวชี้วัด 14 หน่วยงาน อย่างไรก็ตามในปีนี้มีมีการปรับเกณฑ์การให้คะแนนเหลือเพียง 2 ระดับ ดังนี้ 1) ดำเนินการ หมายถึง หน่วยงานมีการวิเคราะห์ และพัฒนา ครอบคลุม ทั้ง 2 ประเด็น ได้แก่ ระบบทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารจัดการ โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 1 2) ไม่มีการดำเนินการ หมายถึง ไม่มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 0
13	(G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ	SA+OB	N/A	N/A	N/A	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ใช้ปีใดปีหนึ่งเป็นฐาน	● ปี 63 : จัดเก็บข้อมูลจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม 14 หน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานอิสระ (5 หน่วยงาน) หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม (9 หน่วยงาน) *คำร้อยละของตัวชี้วัดคิดจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานเทียบกับหน่วยงานทั้งหมด 14 หน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่สอดคล้องกับนิยามตัวชี้วัด 14 หน่วยงาน เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 1) ดำเนินการ หมายถึง หน่วยงานมีการดำเนินการครบทั้ง 2 ประเด็น ได้แก่ การจัดเก็บข้อมูลในกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ และบูรณาการข้อมูลในกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 1 2) ดำเนินการบางส่วน หมายถึง มีการดำเนินการไม่ครอบคลุม ทั้งการจัดเก็บข้อมูลในกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ และบูรณาการข้อมูลในกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ อยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือดำเนินการไม่สมบูรณ์ในแต่ละระบบ โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 0.5 3) ไม่มีการดำเนินการ หมายถึง ไม่มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 0 ● ปี 64 : ดำเนินการจัดเก็บจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม 14 หน่วยงาน เช่นเดียวกับในปี 63 โดยคำร้อยละของตัวชี้วัดคิดจากผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานเทียบกับหน่วยงานทั้งหมด 14 หน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการที่สอดคล้องกับนิยามตัวชี้วัด 14 หน่วยงาน อย่างไรก็ตามในปีนี้มีมีการปรับเกณฑ์การให้คะแนนเหลือเพียง 2 ระดับ ดังนี้ 1) ดำเนินการ หมายถึง หน่วยงานมีการดำเนินการแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการจัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ข้อมูลในการจัดเก็บ
			60	61	62	63	64		
									- ระดับที่ 1 ข้อมูลที่ทำเป็นกระดาษและมีการทำข้อมูลเป็นดิจิทัลแล้ว - ระดับที่ 2 มีการทำงานด้วยระบบดิจิทัลแล้วและมีการอัพเดทข้อมูลเสมอ - ระดับที่ 3 มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีทั้งการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 1 2) ไม่มีการดำเนินการ หมายถึง ไม่มีการดำเนินการที่สอดคล้องตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยมีค่าคะแนนเท่ากับ 0
14	(G11) หน่วยงานมีการจัดทำการวิเคราะห์ประเมินค่าต้นทุนของกิจกรรมการเข้าถึงความยุติธรรม	AD	98,000 บาทต่อคน	173,035 บาทต่อคน	78,162 บาทต่อคน	สดข./อัยการ/ศาล/กคส./กองทุนยุติธรรม ยังไม่มีจัดทำที่สอดคล้องตัวชี้วัด	ยังไม่มีจัดทำที่สอดคล้องตัวชี้วัด	116,399 (ค่าเฉลี่ย 3 ปี)	ปรับวิธีการจัดเก็บจาก US เป็น AD ในปีงบประมาณ 63 • ปี 63 - 64 : ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 หน่วยงาน ได้แก่ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ สำนักงานกองทุนยุติธรรม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานศาลยุติธรรม และสำนักงานอัยการสูงสุด โดยหน่วยงานดังกล่าวแจ้งว่ายังไม่มีดำเนินการที่สอดคล้องกับนิยามตัวชี้วัด
หลังการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมทางอาญา									
ชุดที่ 4 การกระทำผิดซ้ำลดลง									
15	(RE1) ร้อยละของผู้พ้นโทษที่กลับมาก่อกระทำผิดซ้ำลดลง	AD	กรมราชทัณฑ์					ร้อยละ 14.53 (ปีแรกที่จัดเก็บ)	• ปี 60 : ผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัวที่มีเลขบัตรประชาชน จำนวน 123,227 คน ผู้กลับมาก่อกระทำผิดซ้ำ จำนวน 17,903 คน • ปี 61 : ผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัวที่มีเลขบัตรประชาชน จำนวน 117,396 คน ผู้กลับมาก่อกระทำผิดซ้ำ จำนวน 17,515 คน • ปี 62 : ผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัวที่มีเลขบัตรประชาชน จำนวน 97,678 คน ผู้กลับมาก่อกระทำผิดซ้ำ จำนวน 15,275 คน • ปี 63 : มีผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัว จำนวน 156,538 คน มีเลขบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 145,114 คน (ข้อมูลจากระบบ Recidivism Statistics Database) ฐานข้อมูลผู้ต้องขังกระทำผิดซ้ำ ผลการศึกษพบว่า - กระทำผิดซ้ำภายใน 1 ปี จำนวน 18,842 คน คิดเป็นร้อยละ 12.98 หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 30 ก.ย. 64 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กองยุติธรรมและแผนงาน • ปี 64 ผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัว จำนวน 195,814 คน มีเลขบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 184,784 คน กระทำผิดซ้ำภายใน 1 ปี จำนวน 18,535 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.038*) ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กองยุติธรรมและแผนงาน /Recidivism Statistics Database ฐานข้อมูลผู้ต้องขังกระทำผิดซ้ำ - หน้าแรก 2564 (สำรวจ ณ วันที่ 23 มีนาคม 2565) * ข้อมูลนี้ ยัง

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการจัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ข้อมูลในการจัดเก็บ
			60	61	62	63	64		
									คำนวณได้ไม่ครบถ้วนเนื่องจากยังไม่ครบเวลาติดตามพฤติกรรม (follow-up period)
			กรมคุมประพฤติ					ร้อยละ 6.56 (ปีแรกที่จัดเก็บ)	- ปี 60 : ผู้พ้นคุมด้วยดี จำนวน 170,617 คน ผู้กลับมากกระทำผิดซ้ำ จำนวน 11,207 คน - ปี 61 : ผู้พ้นคุมด้วยดี จำนวน 170,378 คน ผู้กลับมากกระทำผิดซ้ำ จำนวน 11,966 คน - ปี 62 : ผู้พ้นคุมด้วยดี จำนวน 170,784 คน ผู้กลับมากกระทำผิดซ้ำ จำนวน 12,840 คน - ปี 63 : กรมคุมประพฤติให้ข้อมูลโดยอ้างอิงผลการดำเนินงานผ่านศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม (DXC) - ปี 64 ผู้พ้นคุมประพฤติด้วยดี ในปีงบประมาณ 2563 จำนวน 156,469 คน กระทำผิดซ้ำภายใน 1 ปี จำนวน 8,062 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.13)
			กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน					ร้อยละ 23.37 (ปีแรกที่จัดเก็บ)	- ปี 60 : เด็กและเยาวชนที่ได้รับการปล่อยตัว จำนวน 3,774 คน ผู้กลับมากกระทำผิดซ้ำ จำนวน 882 คน - ปี 61 : เด็กและเยาวชนที่ได้รับการปล่อยตัว จำนวน 3,189 คน ผู้กลับมากกระทำผิดซ้ำ จำนวน 758 คน - ปี 62 : เด็กและเยาวชนที่ได้รับการปล่อยตัว จำนวน 2,090 คน ผู้กลับมากกระทำผิดซ้ำ จำนวน 546 คน (ปีงบประมาณ 2562 จำนวน 9 เดือน) - ปี 63 : ดำเนินการจัดเก็บโดยสำนักงานกิจการยุติธรรม ได้มีการปรับปรุงข้อมูลปี 62 (ใหม่) ผลการศึกษาพบว่า - ปี 62 มีเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดได้รับการปล่อยตัว ปีงบประมาณ 2561 จำนวน 3,189 คนกระทำผิดซ้ำ ภายใน 1 ปี จำนวน 758 คน - ปี 63 มีเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดได้รับการปล่อยตัว ปีงบประมาณ 2562 จำนวน 2,769 คนกระทำผิดซ้ำ ภายใน 1 ปี จำนวน 703 คน (ข้อมูลจาก กลุ่มเรียนรู้ศาสตร์พระราชาและการพัฒนานวัตกรรม) - ปี 64 เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดได้รับการปล่อยตัวในปีงบประมาณ 2563 จำนวน 2,548 คน กระทำผิดซ้ำภายใน 1 ปี จำนวน 569 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.33) (ระยะติดตามภายใน 1 ปี ตั้งแต่ตุลาคม 2563-กันยายน 2564)
16	(RE2) ร้อยละ/สัดส่วนของผู้พ้นโทษที่สามารถกลับไปดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข	AD	กรมคุมประพฤติ						กรมคุมประพฤติไม่มีการจัดเก็บในปีต่อมา
			ร้อยละ 49.00	N/A	N/A	N/A	N/A		
			กรมราชทัณฑ์					ใช้ปีใดปีหนึ่งเป็นฐาน	- ปีงบ: 62 มีนักโทษที่ปล่อยตัวทั้งหมด 222,318 คน 1) ผู้พ้นโทษที่สามารถกลับไปดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข - เรียนหนังสือ/มีงานทำ - มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักแหล่งและปลอดภัย - มีสัมพันธภาพที่ดีกับครอบครัว/ชุมชน จำนวน 44,276 คน (90.79%)
			N/A	N/A	ร้อยละ 90.79	ร้อยละ 99.83	N/A		

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการจัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ข้อมูลในการจัดเก็บ
			60	61	62	63	64		
									2) จำนวนที่ติดตามได้ 48,766 คน ปีงบ: 63 มีนักโทษที่ปล่อยตัวทั้งหมด 215,476 คน 1) ผู้พ้นโทษที่สามารถกลับไปดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข - เรียนหนังสือ/มีงานทำ - มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักแหล่งและปลอดภัย - มีสัมพันธภาพที่ดีกับครอบครัว/ชุมชน จำนวน 37,724 คน (99.83%) 2) จำนวนที่ติดตามได้ 37,788 คน หมายเหตุ 1. การติดตามผู้พ้นโทษ ที่ได้รับการปล่อยตัวจากเรือนจำ/ทัณฑสถาน ประกอบด้วย ครอบงำหนดโทษ พักการลงโทษ ลดวันต้องโทษ และอภัยโทษ 2. ผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัว บางส่วนไม่ยินยอมเปิดเผยข้อมูล จึงไม่สามารถดำเนินการติดตามได้ 3. ไม่มีอำนาจในการติดตามผู้พ้นโทษทุกประเภท จึงดำเนินงานในลักษณะการติดตามผู้พ้นโทษและสงเคราะห์ช่วยเหลือ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้พ้นโทษสามารถเข้าถึงบริการทางสังคมได้อย่างทั่วถึง โดยอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานเครือข่ายในการติดตามผู้พ้นโทษ ซึ่งเป็นตัวแปรที่ไม่สามารถควบคุมและคาดการณ์ได้ บางแห่งไม่ให้ความร่วมมือ ไม่รายงานผลกลับมายังกรมราชทัณฑ์ และข้อมูลการติดตามผู้พ้นโทษที่กรมราชทัณฑ์ได้รับจากหน่วยงานเครือข่ายบางส่วนไม่ครบถ้วนทุกประเด็น 4. ไม่สามารถติดตามผู้พ้นโทษได้ เนื่องจากผู้พ้นโทษบางรายย้ายที่อยู่ และไม่สามารถหาข้อมูลที่อยู่ปัจจุบันของผู้พ้นโทษได้ ผู้พ้นโทษไม่กลับไปยังภูมิลำเนาตามที่ให้ข้อมูลไว้กับกรมราชทัณฑ์ก่อนพ้นโทษ ข้อมูลที่อยู่หลังพ้นโทษไม่สมบูรณ์ ไม่ตรงกับความเป็นจริง อีกทั้งผู้ต้องขังบางส่วนไม่มีข้อมูลเลขบัตรประจำตัวประชาชน ไม่มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง ซึ่งยากแก่การติดตามช่วยเหลือ ที่มา : กลุ่มงานสงเคราะห์ผู้ต้องขังและสวัสดิการ • ปี 64 กรมราชทัณฑ์ให้ข้อมูลว่าไม่มีการจัดเก็บข้อมูลในปี เนื่องจากตัวนี้ไม่ได้ถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัดกรม/กระทรวง
			กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน					ร้อยละ 72.57 (ค่าเฉลี่ย 3 ปี)	• ปี 60 : ปล่อยตัวและติดตามได้ จำนวน 4,048 คน เด็กและเยาวชนที่เป็นปกติสุข จำนวน 1,791 คน • ปี 61 : ปล่อยตัวและติดตามได้ จำนวน 3,446 คน เด็กและเยาวชนที่เป็นปกติสุข จำนวน 3,035 คน • ปี 62 : เด็กและเยาวชนที่ได้รับการปล่อยตัว จำนวน 2,507 คน ผู้กลับมาก่อทำผิดซ้ำ จำนวน 2,090 คน โดยมีการปรับปรุงข้อมูลของปี 62 : มีเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดที่ได้รับการปล่อยตัวปีงบประมาณ 2561 จำนวน 3,189 คน เข้าเกณฑ์การปล่อยตัวและต้องติดตาม จำนวน 2,908 คน ติดตามได้ จำนวน 2,483 คน
			ร้อยละ 44.24	ร้อยละ 88.07	ร้อยละ 85.39	ร้อยละ 73.66	ร้อยละ 100		

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการจัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ข้อมูลในการจัดเก็บ
			60	61	62	63	64		
									ปี 63 : มีเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดที่ได้รับการปล่อยตัวปีงบประมาณ 2562 จำนวน 2,769 คน เข้าเกณฑ์การปล่อยตัวและต้องติดตาม จำนวน 2,426 คน ติดตามได้ จำนวน 1,787 คน คิดเป็นร้อยละ 73.66 (ข้อมูลจาก กองพัฒนาระบบงานยุติธรรมเด็กและเยาวชน)
ชุดที่ 5 ผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหาได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสม									
17	(A1) สัดส่วนการคุ้มครองดูแลผู้เสียหาย/เหยื่ออาชญากรรมและชดเชยความเสียหาย โดยได้รับการชดเชยเยียวยาจากภาครัฐมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น	AD	สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา					ร้อยละ 73.10 (ค่าเฉลี่ย 3 ปี)	- ปี 58 จำนวนผู้เสียหายทั้งหมดที่ยื่นคำขอ จำนวน 16,572 คน จำนวนผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรมที่ได้รับการคุ้มครอง จำนวน 8,249 คน - ปี 59 จำนวนผู้เสียหายทั้งหมดที่ยื่นคำขอ จำนวน 14,672 คน จำนวนผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรมที่ได้รับการคุ้มครอง จำนวน 12,898 คน - ปี 60 จำนวนผู้เสียหายทั้งหมดที่ยื่นคำขอ จำนวน 14,289 คน จำนวนผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรมที่ได้รับการคุ้มครอง จำนวน 11,663 คน - ปี 61 จำนวนผู้เสียหายทั้งหมดที่ยื่นคำขอ จำนวน 12,612 คน จำนวนผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรมที่ได้รับการคุ้มครอง จำนวน 9,934 คน - ปี 62 จำนวนผู้เสียหายทั้งหมดที่ยื่นคำขอ จำนวน 9,426 คน จำนวนผู้เสียหายหรือเหยื่ออาชญากรรมที่ได้รับการคุ้มครอง จำนวน 9,398 คน โดยมีการปรับปรุงข้อมูลปี 62 มีผู้มายื่นคำขอรับการช่วยเหลือ จำนวน 12,379 คน เข้าสู่ชั้นการพิจารณาของคณะกรรมการ/อนุกรรมการ (รวมเรื่องร้องเรียนของปีอื่น ๆ ที่เอกสารประกอบการพิจารณาเพ่งครบก้น) จำนวน 13,018 เรื่อง เห็นชอบให้ความช่วยเหลือจำนวน 8,245 คน และไม่เข้าเงื่อนไขที่จะได้รับความช่วยเหลือ จำนวน 4,773 คน - ปี 63 มีผู้มายื่นคำขอรับการช่วยเหลือ จำนวน 10,247 คน เข้าสู่ชั้นการพิจารณาของคณะกรรมการ/อนุกรรมการ (รวมเรื่องร้องเรียนของปีอื่น ๆ ที่เอกสารประกอบการพิจารณาเพ่งครบก้น) จำนวน 13,060 เรื่อง เห็นชอบให้ความช่วยเหลือ จำนวน 8,613 คน และไม่เข้าเงื่อนไขที่จะได้รับความช่วยเหลือ จำนวน 4,447 ราย - ปี 64 มีผู้มายื่นคำขอรับการช่วยเหลือ จำนวน 10,730 คน เข้าสู่ชั้นการพิจารณาของคณะกรรมการ/อนุกรรมการ (รวมเรื่องร้องเรียนของปีอื่น ๆ ที่เอกสารประกอบการพิจารณาเพ่งครบก้น) จำนวน 10,941 เรื่อง เห็นชอบให้ความช่วยเหลือ จำนวน 7,429 คน (คิดเป็นร้อยละ 67.90)

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการจัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ข้อมูลในการจัดเก็บ
			60	61	62	63	64		
18	(A2) จำนวนผู้ที่ถูกจับกุม และภายหลังได้รับการปล่อยตัวเนื่องจากมีการพิสูจน์ว่าไม่มีความผิด ที่ได้รับเงิน ชด เชย เยียวยา จาก ภาครัฐ	AD	สำนักงานช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา					ร้อยละ 10.99 (ค่าเฉลี่ย 3 ปี)	- ปี 58 ผู้ที่ถูกจับกุมเนื่องจากจากศาลพิพากษายกฟ้องและมีการพิสูจน์ว่าไม่มีความผิดที่ได้รับการคุ้มครองดูแลและชดเชยความเสียหาย จำนวน 97 คน ผู้เสียหายทั้งหมดที่ยื่นคำขอ จำนวน 749 คน - ปี 59 ผู้ที่ถูกจับกุมเนื่องจากจากศาลพิพากษายกฟ้องและมีการพิสูจน์ว่าไม่มีความผิดที่ได้รับการคุ้มครองดูแลและชดเชยความเสียหาย จำนวน 91 คน ผู้เสียหายทั้งหมดที่ยื่นคำขอ จำนวน 724 คน - ปี 60 ผู้ที่ถูกจับกุมเนื่องจากจากศาลพิพากษายกฟ้องและมีการพิสูจน์ว่าไม่มีความผิดที่ได้รับการคุ้มครองดูแลและชดเชยความเสียหาย จำนวน 70 คน ผู้เสียหายทั้งหมดที่ยื่นคำขอ จำนวน 681 คน - ปี 61 ผู้ที่ถูกจับกุมเนื่องจากจากศาลพิพากษายกฟ้องและมีการพิสูจน์ว่าไม่มีความผิดที่ได้รับการคุ้มครองดูแลและชดเชยความเสียหาย จำนวน 64 คน ผู้เสียหายทั้งหมดที่ยื่นคำขอ จำนวน 530 คน - ปี 62 ผู้ที่ถูกจับกุมเนื่องจากจากศาลพิพากษายกฟ้องและมีการพิสูจน์ว่าไม่มีความผิดที่ได้รับการคุ้มครองดูแลและชดเชยความเสียหาย จำนวน 88 คน ผู้เสียหายทั้งหมดที่ยื่นคำขอ จำนวน 504 คน โดยมีการปรับปรุงข้อมูลปี 62 มีผู้มายื่นคำขอรับการช่วยเหลือ จำนวน 618 คน เข้าสู่ชั้นการพิจารณาของคณะกรรมการ/อนุกรรมการ (รวมเรื่องร้องเรียนของปีอื่น ๆ ที่เอกสารประกอบการพิจารณาเพ่งครบถ้วน) จำนวน 654 เรื่อง เห็นชอบให้ความช่วยเหลือ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 9.39 และไม่เข้าเงื่อนไขที่จะได้รับความช่วยเหลือ จำนวน 596 คน - ปี 63 มีผู้มายื่นคำขอรับการช่วยเหลือ จำนวน 520 คน เข้าสู่ชั้นการพิจารณาของคณะกรรมการ/อนุกรรมการ (รวมเรื่องร้องเรียนของปีอื่น ๆ ที่เอกสารประกอบการพิจารณาเพ่งครบถ้วน)จำนวน 695 เรื่อง เห็นชอบให้ความช่วยเหลือ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 12.69 และไม่เข้าเงื่อนไขที่จะได้รับความช่วยเหลือ จำนวน 629 คน - ปี 64 มีผู้มายื่นคำขอรับการช่วยเหลือ จำนวน 441 คน เข้าสู่ชั้นการพิจารณาของคณะกรรมการ/อนุกรรมการ (รวมเรื่องร้องเรียนของปีอื่น ๆ ที่เอกสารประกอบการพิจารณาเพ่งครบถ้วน) จำนวน 458 เรื่อง เห็นชอบให้ความช่วยเหลือ จำนวน 61 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.32)
			ร้อยละ						
			11.93	11.64	8.87	9.50	13.32		
ชุดที่ 6 ไม่มีผู้ต้องหา/จำเลยที่ถูกจับกุมโดยไม่ได้กระทำผิด									
19	(D1) หน่วยงานมีมาตรการในการตรวจสอบ เพื่อป้องกันการจับกุมผู้ต้องหา/จำเลย โดยไม่ได้กระทำ ความผิด	AD	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	สตช. มี	สตช. มี	ร้อยละ 100 (ค่าเฉลี่ย 3 ปี)	สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีมาตรการ ขั้นตอนวิธีการที่ชัดเจนในการรวบรวมเอกสารพยานหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้ต้องหา ดังนี้ (1) สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีระเบียบในการจัดพิมพ์ลายนิ้วมือผู้ถูกจับกุม/ผู้ต้องหาเพื่อจัดทำทะเบียนประวัติและตรวจสอบข้อมูลกับกรมการปกครอง

ที่	ตัวชี้วัด	วิธีการ จัดเก็บ	ผลการศึกษา (ปีงบประมาณ)					ค่ามาตรฐาน เปรียบเทียบ	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย/ ข้อมูลในการจัดเก็บ
			60	61	62	63	64		
									(2) ในขั้นตอนการขอหมายจับ ศาลจะทำการได้ส่วนว่าเป็นบุคคลที่เจ้าพนักงานได้ยื่นขอออกหมายจับหรือไม่ (3) ตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 มาตรา 72 และมาตรา 73 ได้กำหนดมาตรการเฉพาะให้ศาลทำการตรวจสอบการจับกุมเด็กและเยาวชนว่าชอบด้วยกฎหมายหรือไม่
20	(D2) จำนวนคดีที่มีความรู้หรือพินขึ้นมาจากพบว่ามีการจับกุมผู้ต้องหา/จำเลยโดยไม่ได้กระทำความผิด	AD	N/A	N/A	15 คดี	13 คดี	N/A	ใช้ปีใดปีหนึ่งเป็นฐาน	- ปี 62 : ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลตรงตามตัวชี้วัด มีเพียงสถิติคดีที่มีการขอให้รู้พิน จำนวน 15 คดี โดยไม่ปรากฏเหตุผลที่ขอให้รู้พิน และไม่ได้จัดเก็บผลคดีว่าในที่สุดแล้วศาลอนุญาตให้รู้พินเป็นจำนวนเท่าใด - ปี 63 : ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลตรงตามตัวชี้วัด มีเพียงสถิติคดีที่มีการขอให้รู้พิน จำนวน 13 คดี โดยไม่ปรากฏเหตุผลที่ขอให้รู้พิน และไม่ได้จัดเก็บผลคดีว่าในที่สุดแล้วศาลอนุญาตให้รู้พินเป็นจำนวนเท่าใด - ปี 64 สำนักงานศาลยุติธรรมแจ้งว่าไม่มีการจัดเก็บข้อมูลตรงตามตัวชี้วัด และได้ทำการสืบค้นข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์แล้วพบว่าไม่ปรากฏข้อมูลดังกล่าว

แนวทางการกำหนดค่ามาตรฐาน (Baseline)

- 1) ใช้ปีแรกที่จัดเก็บ : ข้อมูลมีความชัดเจน มีความน่าเชื่อถือ
- 2) ใช้ค่าเฉลี่ยหรือค่ามัธยฐานของข้อมูล : ข้อมูลมีความชัดเจน มีความน่าเชื่อถือ แต่กว้าง
- 3) ใช้ปีใดปีหนึ่งเป็นฐาน : ข้อมูลยังไม่มีมีความชัดเจน และลักษณะกว้าง ควรใช้ปีใดปีหนึ่งที่มีความน่าเชื่อถือเป็นค่ามาตรฐาน

สำหรับตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญามีความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมในระดับสากล ประกอบด้วยรายละเอียดที่สำคัญดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ความเชื่อมโยงของตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญากับตัวชี้วัดในระดับสากล

World Justice Project: Rule of Law Index	UN: Rule of Law Indicators	UN: SDG 16	ร่างชุดตัวชี้วัดฯ
1. การจำกัดอำนาจของรัฐบาล 2. การปลอดจากคอร์รัปชัน 3. การมีรัฐบาลที่เปิดกว้าง 4. การรับรองสิทธิขั้นพื้นฐาน 5. การมีความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัย 6. การบังคับใช้กฎหมายและระเบียบข้อบังคับ 7. กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง 8. กระบวนการยุติธรรมทางอาญา 9. กระบวนการยุติธรรมที่ไม่เป็นทางการ (Informal Justice)	1. ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการยุติธรรมว่ามีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถเข้าถึงได้ และมีการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ต้องการใช้บริการได้ดีเพียงใด 2. ความเป็นมืออาชีพ ความโปร่งใส และความรับผิดชอบของหน่วยงาน ตลอดจนถึงการมีมาตรฐานที่ชัดเจนในการทำงาน 3. การปฏิบัติต่อกลุ่มผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเสี่ยงอย่างเป็นธรรม 4. ความเพียงพอของกำลังคนและทรัพยากรของหน่วยงานที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	1. เป้าหมาย 16.1 ลดความรุนแรงทุกรูปแบบและอัตราการตายที่เกี่ยวข้องในทุกแห่งให้ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ 2. เป้าหมาย 16.2 ยุติการข่มเหง การใช้หาประโยชน์อย่างไม่ถูกต้อง การค้ามนุษย์ และความรุนแรง และการทรมานทุกรูปแบบที่มีต่อเด็ก 3. เป้าหมาย 16.3 ส่งเสริมนิติธรรมทั้งในระดับชาติและระหว่างประเทศ และสร้างหลักประกันว่าจะมีการเข้าถึงความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมแก่ทุกคน 4. เป้าหมาย 16.4 ลดการลักลอบเคลื่อนย้ายอาวุธและเงิน เสริมความแข็งแกร่งของกระบวนการติดตามและการส่งคืนสินทรัพย์ที่ถูกขโมยไป และต่อสู้กับอาชญากรรมที่จัดตั้งในลักษณะองค์กรทุกรูปแบบ ภายในปี พ.ศ. 2573 5. เป้าหมาย 16.5 ลดการทุจริตและการรับสินบนทุกรูปแบบอย่างมีนัยสำคัญ 6. เป้าหมาย 16.6 พัฒนาสถาบันที่มีประสิทธิผล มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกระดับ 7. เป้าหมาย 16.7 สร้างหลักประกันว่าจะมีกระบวนการตัดสินใจที่มีความรับผิดชอบ	1. การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม 2. ทำงานไม่ล่าช้า 3. ทำงานถูกต้อง มีความเที่ยงตรง 4. ประสิทธิภาพการทำงานทั้งระบบของกระบวนการยุติธรรม 5. โปร่งใสตรวจสอบได้ 6. สมรรถนะ 7. การเคารพและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน 8. ประชาชนไว้วางใจ

World Justice Project: Rule of Law Index	UN: Rule of Law Indicators	UN: SDG 16	ร่างชุดตัวชี้วัดฯ
		ครอบคลุม มีส่วนร่วม และมี ความเป็นตัวแทนที่ดี ในทุกระดับการตัดสินใจ 8. เป้าหมาย 16.8 ขยายและ เสริมความแข็งแกร่งของการ มีส่วนร่วมของประเทศกำลัง พัฒนาในสถาบันโลกาภิบาล 9. เป้าหมาย 16.9 กำหนดอัตรา ลักษณะทางกฎหมาย สำหรับทุกคน โดยรวมถึงการให้ มีผู้พิทักษ์ ภายในปี พ.ศ. 2573 10. เป้าหมาย 16.10 สร้าง หลักประกันว่าสาธารณชน สามารถเข้าถึงข้อมูลและมีการ ปกป้องเสรีภาพขั้นพื้นฐาน โดยเป็นไปตามกฎหมาย ภายในประเทศและความตกลง ระหว่างประเทศ	

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญายังมีความสัมพันธ์กับแผนอื่น ๆ
ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในกระบวนการยุติธรรมของประเทศ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 ความเชื่อมโยงตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญากับแผนแม่บทระดับต่าง ๆ

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ความสอดคล้องกับแผนอื่น ๆ
R ชุดที่ 1 ประชาชนรับรู้กฎหมายและสิทธิพื้นฐาน	(R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก	ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ <u>ตัวชี้วัด</u> - ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ - ประสิทธิภาพของการบริการภาครัฐ - ความเสมอภาคในกระบวนการยุติธรรม แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำ เป้าหมายที่ 2 เพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการพื้นฐานทางสังคมของรัฐ ตัวชี้วัด 2.5 การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของกลุ่มประชากรที่มีฐานะยากจนเพิ่มขึ้น แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562-2565 <u>ตัวชี้วัดภาพรวม</u> ที่ 3 ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ทั่วถึงและเท่าเทียม (ดัชนีการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ไม่ต่ำกว่า 0.45 ภายในปี พ.ศ. 2565) <u>ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์</u> ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมด้านกฎหมาย กระบวนการยุติธรรม ตัวชี้วัดที่ 1 ความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชนเพิ่มขึ้น - คะแนนค่าเฉลี่ยของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดไม่ต่ำกว่า 4 จากคะแนนเต็ม 5 ภายในปี พ.ศ. 2565 - จำนวนประชาชนที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 4 จากคะแนนเต็ม 5 มีไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ภายในปี พ.ศ. 2565 2. Rule of Law Index ของหน่วยงาน World Justice Project WJP: Open Government (การมีรัฐบาลที่เปิดกว้าง) หัวข้อ 3.1 Publicized laws and government data (กฎหมายซึ่งถูกประกาศและข้อมูลของรัฐบาล)

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ความสอดคล้องกับแผนอื่น ๆ
E ชุดที่ 2 การควบคุม อาชญากรรมที่มี ประสิทธิภาพ	(E1) อัตราอาชญากรรมต่อจำนวน ประชากร 100,000 คน ลดลง	จากการจัดเก็บข้อมูลจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งได้ มีการจัดเก็บและจำแนกสถิติคดีอาญาออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มข้อหาความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกายและเพศ 2) กลุ่มข้อหาฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ 3) กลุ่มข้อหาฐานความผิดพิเศษ และ 4) กลุ่มข้อหาความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย 1. แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 - 2565 <u>ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์</u> ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมด้านกฎหมาย กระบวนการยุติธรรม ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของผู้ประสบเหตุอาชญากรรม ลดลง 2. Rule of Law Index ของหน่วยงาน World Justice Project เทียบเคียงกับข้อมูล WJP : Order and Security (ความ สงบเรียบร้อยและความปลอดภัย) หัวข้อ 5.1 Crime is effectively controlled (อาชญากรรมจะต้องถูกควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ)
	(E2) ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ของประชาชนลดลง	1. แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562-2565 <u>ตัวชี้วัดภาพรวม</u> ที่ 2 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรม ของประชาชนน้อยลง - ประชาชนมีความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมต่ำกว่าร้อยละ 40 ภายในปี พ.ศ. 2565 กรอบแนวทางในการป้องกันอาชญากรรม ตามมติ ครม. เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2560 - การลดความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชน ต่ำกว่า ร้อยละ 40 2. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 16 (SDG 16) ตัวชี้วัดที่ 16.1.4 สัดส่วนประชากรที่รู้สึกปลอดภัยเมื่อเดิน พื้นที่ที่อาศัยเพียงลำพัง

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ความสอดคล้องกับแผนอื่น ๆ
G ชุดที่ 3 กระบวนการ ยุติธรรมบนพื้นฐานการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	(G1) จำนวนคดีและเรื่องร้องเรียน ที่มีมูลและถึงที่สุดที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติที่ขัดกับศักดิ์ศรีความเป็น มนุษย์ หรือ การละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน มีจำนวนลดน้อยลง	1. Rule of Law Index ของหน่วยงาน World Justice Project เทียบกับข้อมูล WJP : Fundamental Rights (การ รับรองสิทธิขั้นพื้นฐาน) หัวข้อ 4.6 Freedom from arbitrary interference with privacy is effectively guaranteed (เสรีภาพจากการปราศจากการแทรกแซง โดยอำเภอใจในสิทธิส่วนบุคคล ต้องได้รับการคุ้มครอง)
	(G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความ ถูกต้องและเที่ยงธรรม	1. ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เป้าหมายที่ 2.3 ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ตัวชี้วัดที่ 3.3 ระดับความโปร่งใส การทุจริต ประพฤติมิชอบ ประเด็นยุทธศาสตร์ 4.6 ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติ มิชอบ 4.6.3 การปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบมี ประสิทธิภาพมีความเด็ดขาด เป็นธรรม และตรวจสอบได้ 2. Rule of Law Index ของหน่วยงาน World Justice Project เทียบกับข้อมูล WJP : Criminal Justice (กระบวนการยุติธรรมทางอาญา) หัวข้อ 8.4 Criminal system is impartial (กระบวนการยุติธรรมทางอาญาต้องเป็นธรรม)
	(G3) คดีที่มีการชี้มูลว่าเจ้าพนักงานของ รัฐในกระบวนการยุติธรรมมีความ บกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ การเลือก ปฏิบัติ และ/หรือ การทุจริตหรือถูก แทรกแซงมีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับปี ที่ผ่านมา	1. ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เป้าหมายที่ 2.3 ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ ตัวชี้วัดที่ 3.3 ระดับความโปร่งใส การทุจริต ประพฤติมิชอบ ประเด็นยุทธศาสตร์ 4.6 ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ 4.6.3 การปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ มีประสิทธิภาพมีความเด็ดขาด เป็นธรรม และตรวจสอบได้

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ความสอดคล้องกับแผนอื่น ๆ
		2. Rule of Law Index ของหน่วยงาน World Justice Project เทียบเคียงกับข้อมูล WJP : Absence of Corruption (การปลอดจากคอร์รัปชัน) หัวข้อ 2.4 Government officials in the legislative branch do not use public office for private gain (เจ้าหน้าที่ของรัฐในฝ่ายนิติบัญญัติไม่แสวงประโยชน์จากหน้าที่การงานเพื่อประโยชน์ส่วนตัว)
	(G4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการกำหนดระยะเวลามาตรฐานตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีระบบให้ประชาชนสามารถตรวจสอบติดตาม (Tracking) ได้	1. แผนการปฏิรูปประเทศ ด้านที่ 4 การปฏิรูปประเทศ ด้านกระบวนการยุติธรรม เป้าหมายที่ 1 การอำนวยความสะดวกยุติธรรมแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างโปร่งใส แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด และเข้าถึงง่ายโดยเสมอภาค ตัวชี้วัดที่ 1 อัตราส่วนของจำนวนกระบวนการในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนและการตรวจสอบความคืบหน้าไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนกระบวนการในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่มีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนและการตรวจสอบความคืบหน้า ในปี 2564 และร้อยละ 100 ในปี 2565 2. Rule of Law Index ของหน่วยงาน World Justice Project เทียบเคียงกับข้อมูล WJP : Criminal Justice (กระบวนการยุติธรรมทางอาญา) หัวข้อ 8.2 Criminal adjudication system is timely and effective (การพิจารณาและดำเนินคดีอาญาต้องกระทำภายในเวลาที่กำหนดและมีประสิทธิภาพ)
	(G5) หน่วยงานในระบบกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดมาตรการเชิงรุกด้านการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสและแจ้งให้ประชาชนรับทราบ	1. ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ตัวชี้วัดที่ 3.2 ประสิทธิภาพของการบริการภาครัฐ 3.3 ระดับความโปร่งใส การทุจริตประพฤติมิชอบ ประเด็นยุทธศาสตร์ 4.6 ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ความสอดคล้องกับแผนอื่น ๆ
		4.6.3 การปราบปรามการทุจริตประพฤติดีมีขอบมีประสิทธิภาพมีความเด็ดขาด เป็นธรรม และตรวจสอบได้ 4.8 กระบวนการยุติธรรมเคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อประชาชนโดยเสมอภาค 4.8.2 ทุกหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีบทบาทเชิงรุกร่วมกันในทุกขั้นตอนของการค้นหาความจริง 2. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 22 กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม เป้าหมายที่ 2 การอำนวยความสะดวกยุติธรรมเป็นไปโดยความเสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม ทัวถึง และปราศจากการเลือกปฏิบัติ ตัวชี้วัด ดัชนีนิติธรรม (คะแนน/อันดับ) ค่าเป้าหมาย ปี 2561 – 2565 คะแนนของ 4 ปัจจัย จากทั้งหมด 8 ปัจจัย 1. การจำกัดอำนาจรัฐ 2. รัฐบาล โปร่งใส 3. สิทธิขั้นพื้นฐาน 4. ความเป็นระเบียบ และความมั่นคง ไม่ต่ำกว่า 0.65 - แผนย่อยการพัฒนากระบวนการยุติธรรม เป้าหมาย การอำนวยความสะดวก มีความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค ทัวถึง เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ ตัวชี้วัดที่ 2 ประสิทธิภาพและระดับของมาตรการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อความสะดวกในกระบวนการยุติธรรม 3. Rule of Law Index ของหน่วยงาน World Justice Project เทียบกับข้อมูล WJP : Constraints on Government Powers (การจำกัดอำนาจของรัฐบาล) หัวข้อ 1.5 Government powers are subject to non - governmental checks (อำนาจของรัฐบาลต้องสามารถตรวจสอบได้โดยองค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล)
	(G6) หน่วยงานมีมาตรการ/ระบบที่เอื้อต่อการป้องกันมิให้เกิดการเลือกปฏิบัติหรือผลประโยชน์ทับซ้อนในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ระบบการจ่ายสำนวนคดี	1. ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เป้าหมายที่ 2.1 ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์และประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ความสอดคล้องกับแผนอื่น ๆ
		2.4 กระบวนการยุติธรรม เป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศ ตัวชี้วัดที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ 3.2 ประสิทธิภาพของการบริการภาครัฐ 3.3 ระดับความโปร่งใส การทุจริต ประพฤติมิชอบ 3.4 ความเสมอภาคในกระบวนการยุติธรรม ประเด็นยุทธศาสตร์ 4.8 กระบวนการยุติธรรมเคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อประชาชนโดยเสมอภาค 4.8.2 ทุกหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีบทบาทเชิงรุกร่วมกันในทุกขั้นตอนของการค้นหาความจริง 2. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ - ประเด็นที่ 22 กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม เป้าหมายที่ 2 การอำนวยความสะดวกยุติธรรมเป็นไปโดยความเสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม ทัวถึง และปราศจากการเลือกปฏิบัติ ตัวชี้วัด ดัชนีนิติธรรม (คะแนน/อันดับ) ค่าเป้าหมาย ปี 2561 – 2565 คะแนนของ 4 ปัจจัย จากทั้งหมด 8 ปัจจัย 1. การจำกัดอำนาจรัฐ 2. รัฐบาลโปร่งใส 3. สิทธิขั้นพื้นฐาน 4. ความเป็นระเบียบ และความมั่นคง ไม่ต่ำกว่า 0.65 - แผนย่อยการพัฒนากระบวนการยุติธรรม เป้าหมาย การอำนวยความสะดวกยุติธรรม มีความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค ทัวถึง เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ 3. Rule of Law Index ของหน่วยงาน World Justice Project เทียบเคียงกับข้อมูล WJP : Constraints on Government Powers (การจำกัดอำนาจของรัฐบาล) หัวข้อ 1.4 Government officials are sanctioned for misconduct (เจ้าหน้าที่รัฐบาลต้องได้รับบทลงโทษหากปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ)

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ความสอดคล้องกับแผนอื่น ๆ
	(G7) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีกระบวนการทบทวนและปรับปรุง ประสิทธิภาพเรื่องข้อร้องเรียน	1. Rule of Law Index ของหน่วยงาน World Justice Project เทียบเคียงกับข้อมูล WJP : Criminal Justice (กระบวนการยุติธรรมทางอาญา) หัวข้อ 8.1 Criminal investigation system is effective (ระบบการสอบสวนคดีอาญาต้องมี ประสิทธิภาพ)
	(G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของ ทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับการงาน	1. ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เป้าหมายที่ 2.1 ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานมุ่ง ผลสัมฤทธิ์และประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความ ต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตัวชี้วัดที่ 3.2 ประสิทธิภาพของการบริการภาครัฐ ประเด็นยุทธศาสตร์ 4.5 บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกมีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็น มืออาชีพ 4.5.1 ภาครัฐมีการบริหารกำลังคนที่มีความคล่องตัว ยึดระบบคุณธรรม
	(G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการ อย่างสม่ำเสมอ	1. ยุทธศาสตร์ชาติ - ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบ การบริหารจัดการภาครัฐ เป้าหมายที่ 2.1 ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานมุ่ง ผลสัมฤทธิ์และประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความ ต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตัวชี้วัดที่ 3.2 ประสิทธิภาพของการบริการภาครัฐ ประเด็นยุทธศาสตร์ 4.5 บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกมีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็น มืออาชีพ 4.5.1 ภาครัฐมีการบริหารกำลังคนที่มีความคล่องตัว ยึดระบบคุณธรรม
	(G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและ บูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรม อย่างเป็นระบบ	1. การปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เป้าหมายที่ 2 ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ความสอดคล้องกับแผนอื่น ๆ
		ตัวชี้วัด ดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดลำดับขององค์การสหประชาชาติ 2. แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 – 2565) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการกระบวนการยุติธรรม มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวชี้วัด มีระบบฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมโยงทุกหน่วยงานและใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการกระบวนการยุติธรรม การกำหนดค่าเป้าหมายที่ระดับ 5 Rule of Law Index ของหน่วยงาน World Justice Project เทียบเคียงกับข้อมูล WJP : Open Government (การมีรัฐบาลที่เปิดกว้าง) หัวข้อ 3.2 Right to information (สิทธิในข้อมูล)
	(G11) หน่วยงานมีการจัดทำ การวิเคราะห์ประเมินค่าต้นทุนของกิจกรรม การเข้าถึงความยุติธรรม	ไม่พบข้อมูล
R ชุดที่ 4 การกระทำผิดซ้ำ ลดลง	(RE1) ร้อยละของผู้พ้นโทษที่กลับมากระทำผิดซ้ำลดลง	1. แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 - 2565 ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด ตัวชี้วัดที่ 1 อัตราการกระทำผิดซ้ำลดลง (จากสถิติผู้ถูกปล่อยตัวและทำความผิดซ้ำโดยใช้ค่าเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี โดยสถิติ พ.ศ. 2558 และ พ.ศ. 2559 มีอัตราการกระทำผิดซ้ำร้อยละ 22 ค่าเป้าหมายลดลงร้อยละ 5) 2. กรอบแนวทางในการป้องกันอาชญากรรม ตามมติ ครม. เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2560 - สถิติการกระทำผิดซ้ำในกระบวนการยุติธรรมลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาไม่น้อยกว่า ร้อยละ 5 3. Rule of Law Index ของหน่วยงาน World Justice Project เทียบเคียงกับข้อมูล WJP : Criminal Justice (กระบวนการยุติธรรมทางอาญา)

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ความสอดคล้องกับแผนอื่น ๆ
		หัวข้อ 8.3 Correctional system is effective in reducing criminal behavior (ระบบราชทัณฑ์ต้องมีประสิทธิภาพในการลดพฤติกรรมที่ผิดต่อกฎหมายอาญาหรือพฤติกรรมของอาชญากร)
	(RE2) ร้อยละ/สัดส่วนของผู้พ้นโทษที่สามารถกลับไปดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข	1. แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 – 2565) ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของเด็กและเยาวชนที่ผ่านการฝึกอบรมจากศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน และผู้พ้นโทษมีชีวิตที่ดีขึ้น - เด็กและเยาวชนที่ผ่านโครงการพัฒนาระบบการบำบัดแก้ไขฟื้นฟูเด็กและเยาวชนเฉพาะรายแบบไร้รอยต่อมีชีวิตที่ดีขึ้นร้อยละ 85 ของเด็กและเยาวชนที่เข้าร่วมโครงการทั้งหมดระหว่างปี พ.ศ. 2562 – 2565 - ผู้พ้นโทษระหว่างปี พ.ศ. 2562 – 2564 มีชีวิตที่ดีขึ้นหลังจากปล่อย ร้อยละ 85 ของผู้พ้นโทษทั้งหมด 2. Rule of Law Index ของหน่วยงาน World Justice Project เทียบเคียงกับข้อมูล WJP : Criminal Justice (กระบวนการยุติธรรมทางอาญา) - หัวข้อ 8.3 Correctional system is effective in reducing criminal behavior (ระบบราชทัณฑ์ต้องมีประสิทธิภาพในการลดพฤติกรรมที่ผิดต่อกฎหมายอาญาหรือพฤติกรรมของอาชญากร)
A ชุดที่ 5 ผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหาได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสม	(A1) สัดส่วนการคุ้มครองดูแลผู้เสียหาย/เหยื่ออาชญากรรมและชดเชยความเสียหาย โดยได้รับการชดเชยเยียวยาจากภาครัฐมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น	1. แผนการปฏิรูปประเทศ ด้านที่ 4 การปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม เป้าหมายที่ 1 การอำนวยความสะดวกยุติธรรมแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างโปร่งใส แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด และเข้าถึงง่ายโดยเสมอภาค ตัวชี้วัดที่ 2 ประสิทธิภาพและระดับของมาตรการที่กำหนดขึ้นเพื่อการเข้าถึงการอำนวยความสะดวกยุติธรรมได้โดยง่าย และเสมอภาคไม่ต่ำกว่าร้อยละ 40 ของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมที่มีการกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้เสียหาย พยาน ผู้ต้องหา/จำเลยให้เข้าถึง

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ความสอดคล้องกับแผนอื่น ๆ
		กระบวนการยุติธรรมได้โดยง่ายและเสมอภาค และไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ในปี 2565 2. Rule of Law Index ของหน่วยงาน World Justice Project เทียบเคียงกับข้อมูล WJP : Fundamental Rights (การรับรองสิทธิขั้นพื้นฐาน) - หัวข้อ 4.3 Due process of law and rights of the accuse(กระบวนการออกกฎหมายที่เป็นธรรม)
	(A2) จำนวนผู้ที่ถูกจับกุม และภายหลังได้รับการปล่อยตัว เนื่องจากการพิสูจน์ว่าไม่มีความผิด ที่ได้รับเงินชดเชยเยียวยาจากภาครัฐ	1. แผนการปฏิรูปประเทศ ด้านที่ 4 การปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม เป้าหมายที่ 1. การอำนวยความสะดวกยุติธรรมแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างโปร่งใส แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดและเข้าถึงง่ายโดยเสมอภาค ตัวชี้วัดที่ 2 ประเภทและระดับของมาตรการที่กำหนดขึ้นเพื่อการเข้าถึงการอำนวยความสะดวกยุติธรรมได้โดยง่าย และเสมอภาคไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 40 ของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมที่มีการกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้เสียหาย พยาน ผู้ต้องหา/จำเลยให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยง่ายและเสมอภาค และไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 ในปี 2565 2. Rule of Law Index ของหน่วยงาน World Justice Project เทียบเคียงกับข้อมูล WJP : Fundamental Rights (การรับรองสิทธิขั้นพื้นฐาน) - หัวข้อ 4.3 Due process of law and rights of the accuse (กระบวนการออกกฎหมายที่เป็นธรรม)
D ชุดที่ 6 ไม่มีผู้ต้องหา/จำเลยที่ถูกจับกุมโดยได้กระทำผิด	(D1) หน่วยงานมีมาตรการในการตรวจสอบ เพื่อป้องกันการจับกุมผู้ต้องหา/จำเลย โดยไม่ได้กระทำผิด	1. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ เป้าหมายที่ 4 ลดจำนวนการดำเนินคดีกับผู้ที่ไม่ได้กระทำผิด ตัวชี้วัด จำนวนคดีที่รัฐดำเนินคดีกับผู้ที่ไม่ได้กระทำผิดซึ่งต้องชดเชยความเสียหายลดลง 2. Rule of Law Index ของหน่วยงาน World Justice Project

ชุดตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ความสอดคล้องกับแผนอื่น ๆ
		เทียบเคียงกับข้อมูล WJP : Criminal Justice (การรับรองสิทธิขั้นพื้นฐาน) หัวข้อ 8.7 Due process of law and rights of the accused (กระบวนการที่ชอบด้วยกฎหมายและการประกันสิทธิผู้ต้องหา)
	(D2) จำนวนคดีที่มีความรู้พื้นขึ้นมาจากพบว่ามีการจับกุมผู้ต้องหา/จำเลย โดยไม่ได้กระทำความผิด	1. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ เป้าหมายที่ 4 ลดจำนวนการดำเนินคดีกับผู้ที่ไม่ได้กระทำผิด ตัวชี้วัด จำนวนคดีที่รัฐดำเนินคดีกับผู้ที่ไม่ได้กระทำความผิดซึ่งต้องชดเชยความเสียหายลดลง 2. Rule of Law Index ของหน่วยงาน World Justice Project เทียบเคียงกับข้อมูล WJP : Criminal Justice (การรับรองสิทธิขั้นพื้นฐาน) หัวข้อ 8.7 Due process of law and rights of the accused (กระบวนการที่ชอบด้วยกฎหมายและการประกันสิทธิผู้ต้องหา)
ET ชุดที่ 7 ประชาชนให้ความเชื่อมั่น เชื่อถือ ครัทธาในกระบวนการยุติธรรม	(ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม	แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 - 2565 <u>ตัวชี้วัดภาพรวม</u> ตัวชี้วัดที่ 1 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมเพิ่มขึ้น - คะแนนค่าเฉลี่ยของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดไม่ต่ำกว่า 4.25 จากคะแนนเต็ม 5 ภายในปี พ.ศ. 2565 - จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่มีคะแนนเฉลี่ย ไม่ต่ำกว่า 4.25 จากคะแนนเต็ม 5 มีไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ภายในปี พ.ศ. 2565 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 16 (SDG 16) ตัวชี้วัดที่ 16.6.2 สัดส่วนประชากรที่พึงพอใจกับการบริการสาธารณะครั้งล่าสุดที่ตนได้ใช้บริการ

จากข้อมูลตัวชี้วัดข้างต้นเห็นได้ว่า ตัวชี้วัดดังกล่าวประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน 7 ตัวชี้วัด โดยในจำนวน 6 ตัวชี้วัด มีผลสะท้อนในภาพรวมกับตัวชี้วัดที่ 7 นอกจากนี้ใน 6 ตัวชี้วัดดังกล่าว ถูกจำแนกตามขั้นตอนกระบวนการยุติธรรมและมีตัวชี้วัดประกอบการติดตามและประเมินผลในกระบวนการต่าง ๆ ประกอบด้วย

1. ก่อนการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม

1. ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ (R) ประชาชนรับรู้กฎหมายและสิทธิพื้นฐาน (Rights and Legal Knowledge) ซึ่งประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมาย และความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก

2. ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ (E) การควบคุมอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพ (Effective Crime Control) ซึ่งประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัดที่ 2 (E1) อัตราอาชญากรรมต่อจำนวนประชากร 100,000 คน ลดลง

- ตัวชี้วัดที่ 3 (E2) ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนลดลง

2. ระหว่างเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมทางอาญา

1. ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ (G) กระบวนการยุติธรรมบนพื้นฐานการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance Justice) ซึ่งประกอบด้วย 11 ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัดที่ 4 (G1) จำนวนคดีและเรื่องร้องเรียนที่มีมูลและถึงที่สุดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติที่ขัดกับศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ หรือ การละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานมีจำนวนลดน้อยลง

- ตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

- ตัวชี้วัดที่ 6 (G3) คดีที่มีการชี้มูลว่าเจ้าพนักงานของรัฐในกระบวนการยุติธรรมมีความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ การเลือกปฏิบัติ และ/หรือ การทุจริตหรือถูกแทรกแซงมีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

- ตัวชี้วัดที่ 7 (G4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการกำหนดระยะเวลามาตรฐานตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีระบบให้ประชาชนสามารถตรวจสอบติดตาม (Tracking) ได้

- ตัวชี้วัดที่ 8 (G5) หน่วยงานในระบบกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดมาตรการเชิงรุกด้านการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสและแจ้งให้ประชาชนรับทราบ

- ตัวชี้วัดที่ 9 (G6) หน่วยงานมีมาตรการ/ระบบที่เอื้อต่อการป้องกันมิให้เกิดการเลือกปฏิบัติหรือผลประโยชน์ทับซ้อนในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ระบบการจ่ายสำนวนคดี

- ตัวชี้วัดที่ 10 (G7) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีกระบวนการทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพเรื่องข้อร้องเรียน

- ตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

- ตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

- ตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

- ตัวชี้วัดที่ 14 (G11) หน่วยงานมีการจัดทำการวิเคราะห์ประเมินค่าต้นทุนของกิจกรรมการเข้าถึงความยุติธรรม

2. ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ (R) ลดอัตราการกระทำผิดซ้ำ (Reduced Recidivism) ซึ่งประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด ได้แก่

- ตัวชี้วัดที่ 15 (RE1) ร้อยละของผู้พ้นโทษที่กลับมากระทำผิดซ้ำลดลง
- ตัวชี้วัดที่ 16 (RE2) ร้อยละ/สัดส่วนของผู้พ้นโทษที่สามารถกลับไปดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข

3. หลังเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมทางอาญา

1. ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ (A) ผู้เสียหายและผู้ถูกกล่าวหาได้รับการคุ้มครองอย่างเหมาะสม (Appropriate Protection of Victims and the Accused) ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด

- ตัวชี้วัดที่ 17 (A1) สัดส่วนการคุ้มครองดูแล ผู้เสียหาย/เหยื่ออาชญากรรมและชดเชยความเสียหาย โดยได้รับการชดเชยเยียวยาจากภาครัฐมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

- ตัวชี้วัดที่ 18 (A2) จำนวนผู้ที่ถูกจับกุม และภายหลังได้รับการปล่อยตัว เนื่องจากการพิสูจน์ว่าไม่มีความผิด ที่ได้รับเงินชดเชยเยียวยาจากภาครัฐ

2. ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ (D) ไม่มีผู้ต้องหาหรือจำเลยถูกจับกุมโดยไม่ได้กระทำความผิด (Do not have any Miscarriages of Justice) ประกอบด้วย 2 ตัวชี้วัด

- ตัวชี้วัดที่ 19 (D1) หน่วยงานมีมาตรการในการตรวจสอบ เพื่อป้องกันการจับกุมผู้ต้องหา/จำเลย โดยไม่ได้กระทำความผิด

- ตัวชี้วัดที่ 20 (D2) จำนวนคดีที่มีความร้อนฟุ้งขึ้นมาเนื่องจากพบว่าการจับกุมผู้ต้องหา/จำเลย โดยไม่ได้กระทำความผิด

โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือ การสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือ ศรัทธาในกระบวนการยุติธรรมให้กับประชาชน ซึ่งมีตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ (ET) ประชาชนให้ความเชื่อมั่น เชื่อถือ ศรัทธาในกระบวนการยุติธรรม (Ensured Trust in Justice) ประกอบด้วย 1 ตัวชี้วัด

- ตัวชี้วัดที่ 21 (ET1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม

เป้าหมายสำคัญดังกล่าวจะประสบความสำเร็จได้ต้องให้ความสำคัญกับทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรม เมื่อพิจารณาในแต่ละตัวชี้วัดกลยุทธ์ที่มีตัวชี้วัดต่าง ๆ ทำหน้าที่กำกับ โดยเมื่อมีผลการสำรวจติดตามในแต่ละตัวชี้วัด สิ่งสำคัญคือการนำผลการสำรวจมาใช้ในการพิจารณาเพื่อขับเคลื่อนหรือพัฒนาองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายสูงสุดคือ การสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม

ทั้งนี้ เมื่อนำมาเทียบเคียงกับแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 -2565) ซึ่งกำหนดตัวชี้วัดภาพรวมไว้ 3 ประเด็นได้แก่ 1. ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ทั่วถึงและเท่าเทียม 2. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนน้อยลง และ 3. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมเพิ่มขึ้นจะพบว่า มีความสอดคล้องกันในรายละเอียด ดังนี้

1. ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม	2. ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนน้อยลง	3. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมเพิ่มขึ้น
- R1 สัดส่วนของผู้เกี่ยวข้องในคดีหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก - A1 สัดส่วนการคุ้มครองดูแลผู้เสียหาย/เหยื่ออาชญากรรมและชดเชยความเสียหายโดยได้รับการชดเชยเยียวยาจากภาครัฐ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น - A2 จำนวนผู้ที่ถูกจับกุมและภายหลังได้รับการปล่อยตัวเนื่องจากการพิสูจน์ว่ามีความผิดที่ได้รับเงินชดเชยเยียวยาจากภาครัฐ - G4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการกำหนดระยะเวลามาตรฐานตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีระบบให้ประชาชนสามารถตรวจสอบติดตาม (Tracking) ได้ - G5 หน่วยงานในระบบกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดมาตรการเชิงรุกด้านการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสและแจ้งให้ประชาชนรับทราบ - G6 หน่วยงานมีมาตรการ/ระบบที่เอื้อต่อการป้องกันมิให้เกิดการเลือกปฏิบัติหรือผลประโยชน์ทับซ้อนในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ระบบการจ่ายสำนวนคดี - G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณและทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน - G9 มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ - G10 หน่วยงานมีการบริหารจัดการเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ - D2 จำนวนคดีที่มีการร้องฟื้นขึ้นมาจากพบว่ามีการจับกุมผู้ต้องหา/จำเลยที่ไม่ได้กระทำความผิด	- E1 อัตราอาชญากรรม (Crime Rate) ต่อจำนวนประชากร 100,000 คน ลดลง - E2 ความหวาดกลัวภัยอาชญากรรมของประชาชนลดลง - RE1 ร้อยละของผู้พ้นโทษที่กลับมากระทำผิดซ้ำลดลง - RE2 ร้อยละ/สัดส่วนของผู้พ้นโทษที่สามารถกลับไปดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างปกติสุข	- ET1 ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมเพิ่มมากขึ้น - G1 จำนวนคดีและเรื่องร้องเรียนที่มีมูลและถึงที่สุดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติที่ขัดกับศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์หรือการละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานมีจำนวนลดน้อยลง - G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงความถูกต้องและเป็นธรรม - G3 คดีที่มีการชี้มูลว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระบวนการยุติธรรม มีความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ การเลือกปฏิบัติ และ/หรือทุจริต หรือมีการแทรกแซงจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา - G7 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีกระบวนการทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพเรื่องข้อร้องเรียน - G10 หน่วยงานมีการบริหารจัดการเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ - G11 หน่วยงานมีการจัดทำทบทวน วิเคราะห์ ประเมินต้นทุนของกิจกรรมการเข้าถึงความยุติธรรม - D1 หน่วยงานมีมาตรการในการตรวจสอบเพื่อป้องกันการจับกุมผู้ต้องหา/จำเลยที่ไม่ได้กระทำความผิด

ภาพที่ 3 ความสอดคล้อง/เชื่อมโยงของตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญากับแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 -2565)

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (Criminal Justice Performance Indicators) ประกอบด้วย 7 ชุด 21 ตัวชี้วัด (REGRADE) ซึ่งให้ความสำคัญเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรม โดยพิจารณาในแต่ละตัวชี้วัด พบว่า การดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรมทางอาญามีเป้าหมายสูงสุดคือการสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม และเมื่อนำชุดตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา มาประยุกต์ใช้เพื่อขับเคลื่อนแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 -2565) สามารถพิจารณาได้จากชุดตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดในภาพรวมตามแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 -2565) ที่ได้นำเสนอตามแผนภาพข้างต้น

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะ/แนวทางเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.1 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจะต้องสามารถสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนได้ว่า ไม่ว่าประชาชนจะเข้ามาใช้บริการในสถานะใดจะไม่ได้ประสบผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานของหน่วยงาน รวมถึงจะต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ให้มีความเหมาะสมที่จะดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ เมื่อจัดเก็บข้อมูลตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดแล้วควรมี การปรับปรุงเครื่องมือและวิธีการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดให้มีความกระชับและสอดคล้องกับสถานการณ์ การจัดเก็บข้อมูล เพื่อลดภาระและสร้างความเข้าใจกับผู้ใช้ข้อมูลได้มากขึ้น

1.1.2 ยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมให้ครอบคลุมในทุกมิติ

- สร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ โดยหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องการสร้าง ความไว้วางใจหรือความประทับใจต่อการดำเนินงาน โดยเฉพาะ การทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบจากการดำเนินงานของ หน่วยงาน

- มุ่งสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนในเรื่องของกระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมทางอาญา โดยเฉพาะการปฏิบัติต่อจำเลยในคดีอาญา ทั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องสร้าง ความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้ว่าเมื่อถูกจับกุมและได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ ประชาชนจะได้รับการ ชดเชยเยียวยาจากรัฐอย่างเหมาะสม รวมไปถึงการสร้างความรู้สึกรับประกันความปลอดภัยให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและไม่มีการเรียกรับสินบนจากการปฏิบัติหน้าที่

- ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้และความเข้าใจแก่ประชาชนในประเด็นความรู้ เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐานอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะในกฎหมายที่ประชาชนเห็นว่ามีความ จำเป็นต่อการใช้ชีวิตประจำวันและกฎหมายพื้นฐานบางเรื่องที่ประชาชนต้องการรับทราบ โดยคำนึงถึง ความเฉพาะเจาะจงของประชาชนในแต่ละพื้นที่ กลุ่มเป้าหมาย อาชีพ หรือช่วงอายุ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการ บังคับคดีและล้มละลาย กฎหมายเกี่ยวกับความสงบสุขของประชาชน เช่น อั้งยี่ ช้องโจร กฎหมายเกี่ยวกับการ ก่อให้เกิดอันตรายต่อประชาชน เช่น วางเพลิง เผาทรัพย์ ปลอมปนอาหารหรือยา กฎหมายเกี่ยวกับการค้า เช่น เครื่องขังตัววัดที่ผิดอัตราการขายของโดยการหลอกลวง การลอกเลียนแบบสินค้า/เครื่องหมายการค้า เป็นต้น

1.1.3 การประเมินผลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาด้วยวิธีการสังเกตและการ ประเมินตนเอง (SA+OB) แม้ว่าผลการจัดเก็บข้อมูลจะสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ทั้ง 14 หน่วยงาน จะมีผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดและสามารถบรรลุเป้าหมายในระดับพื้นฐาน ได้อย่างครบถ้วน ทั้งนี้ การวิเคราะห์และประเมินผลตัวชี้วัดดังกล่าวยังคงต้องอาศัยการประเมินผลการ

ดำเนินงานทั้งภาพกว้างและเชิงลึกจากหน่วยงานกลางเพื่อแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างตัวชี้วัด พร้อมทั้งมีการเปรียบเทียบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้เห็นทิศทาง แนวโน้ม และความเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัด โดยควรมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

- เมื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดแล้วควรมีการสอบทาน ทบทวน และปรับปรุงตัวชี้วัดดังกล่าวให้มีความยืดหยุ่น โดยกำหนดทางเลือกในการจัดเก็บตัวชี้วัดเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเฉพาะเจาะจงโดยคำนึงถึงบทบาทและภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้กับหน่วยงานประเภทกำหนดนโยบาย หรือหน่วยงานประเภทให้บริการแก่ประชาชน เป็นต้น
- สำหรับชุดตัวชี้วัดที่มีลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานประเภทกำหนดนโยบายหรือหน่วยงานประเภทให้บริการแก่ประชาชน ควรมีการบูรณาการตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงานให้มีการเก็บข้อมูลหรือการกำหนดค่าเป้าหมายที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ สามารถพิจารณาควบคู่กับตัวชี้วัดของสำนักงาน กพร. เพื่อลดความซ้ำซ้อนในเรื่องการรายงานผล หรือดำเนินการในลักษณะของการจัดทำเป็น Joint KPIs เพื่อนำไปใช้เป็นตัวชี้วัดตามที่สำนักงาน กพร. กำหนด

1.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1.2.1 สำหรับแนวทางการจัดเก็บข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม ด้วยวิธีการสำรวจประชาชน เห็นควรให้มีการทบทวนเครื่องมือเพื่อให้ความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในการจัดเก็บข้อมูลก่อนนำไปใช้ในการสำรวจจริง ในประเด็นข้อคำถามให้มีความกระชับและเข้าใจง่ายมากขึ้น ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา
- ส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ในประเด็น “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” โดยเฉพาะในส่วนของความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน และในประเด็น “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” และ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” โดยพิจารณาปรับข้อคำถามให้มีจำนวนน้อยลง
- คำนึงถึงความสามารถและประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในการจัดเก็บข้อมูลในแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้ หน่วยงานกลางควรมีการสร้างการตระหนักรู้ และความเข้าใจให้กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ เข้าใจจุดประสงค์ในการสำรวจและให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูล
- ในการสำรวจข้อมูลในครั้งต่อไป อาจพิจารณาคัดเลือกพื้นที่ลักษณะอื่น ๆ มีความแตกต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือประเด็นที่มีความหลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยสะท้อนภาพของกระบวนการยุติธรรมได้ในทั้งเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

1.2.2 สำหรับแนวทางการพัฒนาเครื่องมือและการจัดเก็บข้อมูลของตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เห็นควรให้มีการทบทวนเครื่องมือเพื่อให้ความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในการจัดเก็บข้อมูลก่อนนำไปใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่มีความคล้ายคลึงกันเห็นควรให้มีการควมรวมตัวชี้วัดเหลือเพียง 1 ตัวชี้วัดเท่านั้น โดยให้ควมรวมตัวชี้วัด (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน และตัวชี้วัด (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอเข้าด้วยกัน พร้อมทั้งปรับชื่อตัวชี้วัด และนิยามของตัวชี้วัดให้ครอบคลุมการประเมินทั้ง 2 ประเด็นดังกล่าว

- เมื่อจัดเก็บข้อมูลครบตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ควรมีการทบทวนนิยาม รวมไปถึงขอบเขตการดำเนินการหรือการประเมินให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น พร้อมทั้งพิจารณาความเหมาะสมตามบริบทของหน่วยงานที่รับการประเมิน เพื่อสร้างความเข้าใจในการรายงานผลต่อหน่วยงานที่รับการประเมินได้อย่างถูกต้อง

- ควรมีการวัดหรือตั้งค่าเป้าหมายเพิ่มเติม เพื่อให้การประเมินผลตัวชี้วัดมีความท้าทายมากขึ้น รวมถึงพิจารณาตัวชี้วัดที่วัดในเชิงคุณภาพ เนื่องจากผลจากการจัดเก็บข้อมูลสะท้อนให้เห็นว่าในปัจจุบันหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้มีการดำเนินการสอดคล้องตามตัวชี้วัดเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว

- พัฒนารูปแบบการรายงานผลการประเมินตามตัวชี้วัด โดยใช้ระบบ IT อย่างเต็มรูปแบบเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดและสามารถรองรับกับสถานการณ์วิถีใหม่ (New Normal) หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

- ส่งเสริมและผลักดันให้มีการนำตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาสามารถนำไปใช้ประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้จริง โดยผลักดันผ่านกลไกของหน่วยงานกลางที่มีบทบาท ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ในติดตามประเมินผล เช่น สำนักงาน กพร. สำนักงาน กพ. เป็นต้น ให้พิจารณานำตัวชี้วัดดังกล่าวไปใช้ประกอบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

1.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติ

1.3.1 จากการสำรวจข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมซึ่งครอบคลุมทั้ง 3 ประเด็น ได้แก่ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ประเด็นที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน สามารถจำแนกเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1) สร้างความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรมด้วยการสร้างความเชื่อมั่นต่อความสะดวกในการรับบริการ พัฒนาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้าง ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ในประเด็นต่อไปนี้

- พัฒนาเครื่องมือ/รูปแบบการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ เช่น การสแกน QR Code รับบัตรคิว การจองคิวล่วงหน้าผ่าน Google form เป็นต้น ควบคู่ไปกับการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์หรือบริการด้านงานยุติธรรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

- มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่และคู่มือสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อ/รับบริการ โดยจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานให้ชัดเจน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบ มีการปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นเพื่อลดภาระและค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชน รวมถึงปรับปรุงระยะเวลาการดำเนินงานให้มีความรวดเร็วมากขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาระบบตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน (Tracking) ของหน่วยงานโดยที่ประชาชนไม่จำเป็นจะต้องเดินทางมายังหน่วยงานหรือร้องขอ

- การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานด้วยการปรับปรุงสถานที่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ เช่น จุติกรบริการ ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น

- เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานต้องให้การบริการกับประชาชนอย่างเสมอภาคและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน รวมถึงให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนให้ชัดเจน ควบคู่ไปกับการให้ความรู้พื้นฐานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน กฎหมายพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ประชาชนมาขอรับบริการ หรือกฎหมายอื่น ๆ ที่ประชาชนต้องการทราบ เช่น กระบวนการดำเนินงานในชั้นของบังคับคดี กระบวนการขายทอดตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น

2) สร้างความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้ครอบคลุมทุกกระบวนการทั้งกระบวนการสืบสวนสอบสวน กระบวนการสั่งฟ้องคดี กระบวนการพิจารณาคดี กระบวนการบังคับโทษ และกระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา ในประเด็นต่อไปนี้

- พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนและกระบวนการของกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ผลจากการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลบางส่วนยังคงเชื่อว่าไม่ได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม และเท่าเทียมจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการสืบสวนสอบสวน กระบวนการสั่งฟ้องคดี หรือกระบวนการพิจารณาคดี หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานอย่างเร่งด่วน มีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการดำเนินงานในทุกกระบวนการอย่างชัดเจนและสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยเฉพาะเรื่องความโปร่งใส โดยจะต้องทำให้ประชาชนมั่นใจว่าทุกขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมทางอาญาปราศจากการรับสินบนและการคอร์รัปชัน ความรวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนและสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ควบคู่ไปสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจแก่ประชาชนโดยเฉพาะในกลุ่มที่ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายมากนัก

- เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีความเข้าใจในกระบวนการเป็นอย่างดี ทั้งยังสามารถสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติมใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจให้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งไม่ยึดติดกับติดโคจรหรือจำเลยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และปฏิบัติต่อจำเลยอย่างให้เกียรติเหมือนบุคคลทั่วไปแม้ว่าบุคคลนั้นจะกระทำความผิดก็ตาม

- ปรับปรุงกฎระเบียบในการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ พิจารณาเพิ่มงบประมาณ/สนับสนุนเงินชดเชยเยียวยาให้แก่ประชาชนในกระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา รวมถึงกำหนดแนวทาง/ช่องทางให้ความช่วยเหลือในด้านการประกอบอาชีพหรือจัดหางานให้แก่ผู้ต้องขังภายหลังพ้นโทษ

- พัฒนาช่องทางการติดต่อและประสานงานกับทนายความให้มีความสะดวกและสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น โดยอาจจัดทำเป็น Contact list ในแต่ละพื้นที่เพื่อให้สะดวกต่อการค้นหาและสามารถส่งต่อได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ กระบวนการที่ใช้ในการต่อสู้คดีไม่ควรนานจนเกินไป เนื่องจากอาจกระทบต่อสิทธิของผู้เสียหาย

3) ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน ด้วยการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ครอบคลุมทุกพื้นที่ และประชาชนทุกกลุ่ม ในประเด็นต่อไปนี้

- ยกย่องการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมแก่ประชาชนให้ทั่วถึงทั้งทาง Online และ Offline การพัฒนาช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม รวมทั้งคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน โดยเพิ่มการสื่อสารลงไปในพื้นที่ชุมชนให้มากขึ้นโดยใช้กลไกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน อบต. และระดับอำเภอ เนื่องจากหน่วยงานในพื้นที่เหล่านี้มักมีความใกล้ชิดและได้รับความไว้วางใจจากประชาชนในระดับหนึ่ง จึงทำให้สามารถเข้าถึงประชาชนในทุกกลุ่มและให้คำปรึกษาได้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มระดับการรับรู้ของประชาชนได้มากขึ้น

- พัฒนารูปแบบการสร้างการรับรู้กฎหมายและสิทธิขั้นพื้นฐานและเนื้อหาของสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เช่น กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม การให้คำแนะนำต่อผู้เสียหายในคดีอาญา คดีแพ่ง โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิในการคุ้มครองนักโทษ การขอลปล่อยตัวชั่วคราว รวมถึงสิทธิในการเข้าถึงและให้พยานหลักฐานต่าง ๆ กฎหมายเกี่ยวกับการเช่า/ข่มขืน คุ้มครองสตรี ทอดทั้งเด็ก ทำแท้ง กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร และกฎหมายแรงงาน ข้อกำหนด/แนวทางการประสานงานการทำงานระหว่างอำเภอกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากในบางพื้นที่มีแรงงานข้ามชาติเข้ามาทำงานเป็นจำนวนมาก หน่วยงานในพื้นที่จำเป็นต้องคำนึงถึงประเด็นนี้ด้วย โดยอาจจะมีการกำหนดและเผยแพร่แนวปฏิบัติในการจ้างงานอย่างชัดเจน พร้อมทั้งแจ้งให้นายจ้างและแรงงานที่เข้ามาทำงานได้รับทราบเพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

1.3.2 จากการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) จำนวน 4 ตัวชี้วัด พบว่าปัจจุบันหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทั้ง 14 หน่วยงาน มีการดำเนินการที่สอดคล้องกับนิยามของตัวชี้วัดอยู่แล้ว ทั้งนี้ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานทั้งในภาพกว้างและเชิงลึก หน่วยงานควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องในประเด็นต่อไปนี้

- มีการวิเคราะห์และประเมินผลประสิทธิภาพของการบริหารระบบทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) อย่างสม่ำเสมอ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม เช่น ปัจจัยด้านค่าตอบแทน การโยกย้ายระหว่างหน่วยงาน ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมไปถึงทรัพยากรเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- พัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูล (Data Management) โดยให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงและความต่อเนื่องของการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ยกกระตือรือร้นการเชื่อมโยงระบบข้อมูลให้ Real Time มากขึ้น มีการแบ่งประเภทและจัดลำดับความสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลในทุกๆระดับ เพื่อความปลอดภัยและเกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะ/แนวทางเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินการขับเคลื่อนแผนแม่บท

สำหรับข้อเสนอแนะ/แนวทางเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินการขับเคลื่อนแผนแม่บท ในกรณีของกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง ประกอบไปด้วยประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- คำนึงถึงความสะดวกในการใช้บริการและความสะดวกในการเข้าถึงหน่วยงานไกล่เกลี่ยที่ดำเนินการด้านไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท สร้างมูลค่าให้กับกระบวนการไกล่เกลี่ยว่ามีประโยชน์และมีความรวดเร็วกว่าการดำเนินคดีตามปกติ ช่วยลดจำนวนคดีที่จะขึ้นสู่ชั้นศาล รวมถึงลดต้นทุนกิจกรรมในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมทั้งต้นทุนของภาครัฐและต้นทุนของประชาชน และสามารถนำผลการไกล่เกลี่ยที่สำเร็จมาบังคับใช้หรือดำเนินการระหว่างคู่กรณีได้

- สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนว่าเมื่อเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทแล้วจะได้รับความเป็นธรรม พร้อมทั้งยกระดับการประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงเครือข่ายด้านการไกล่เกลี่ยผ่านเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชน

2.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

2.2.1 สำหรับแนวทางการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง เห็นควรให้มีการทบทวนเครื่องมือเพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในการจัดเก็บข้อมูลก่อนนำไปใช้ในการสำรวจจริง ในประเด็นดังต่อไปนี้

- ทบทวนระดับ/เกณฑ์การให้คะแนน ในข้อคำถาม ตอนที่ 3 ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญาทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ข้อที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่ท่านเข้ารับบริการครั้งสุดท้าย และ ข้อที่ 3 ความเชื่อมั่นใน

กระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท ให้มีระดับการให้คะแนนที่เหมือนกันตลอดทั้งแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความสับสนและความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ทบทวนข้อคำถามประเภทที่ต้องกรอกข้อความ โดยเฉพาะที่มีลักษณะเป็นคำเฉพาะหรือคำที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ตลอดจนการสอบถามในกรณีที่ผ่านมาแล้ว เนื่องจากอาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจหรือไม่ตอบในประเด็นนั้น

- ควรคำนึงถึงความสามารถและประสิทธิภาพในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในการจัดเก็บข้อมูลในแต่ละพื้นที่ โดยหน่วยงานกลางควรมีการสร้างการตระหนักรู้ และความเข้าใจให้กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ เข้าใจจุดประสงค์ในการสำรวจและให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูล ในการสำรวจข้อมูลในครั้งต่อไปอาจพิจารณาคัดเลือกพื้นที่ลักษณะอื่น ๆ มีความแตกต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือประเด็นที่มีความหลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยสะท้อนภาพของกระบวนการยุติธรรมได้ในทั้งเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติ

- หน่วยงานของรัฐที่ให้บริการด้านการใกล้เคียงจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงกระบวนการใกล้เคียงอย่างต่อเนื่องและจริงจัง มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการใกล้เคียง พร้อมทั้งให้ความรู้และประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเมื่อมาใช้บริการ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ประชาชน ทำให้อยากใช้บริการกระบวนการใกล้เคียงมากขึ้น

- มีมาตรฐานการดำเนินงานที่ชัดเจนและกำหนดระยะเวลาในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดระเบียบขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายสำหรับประชาชน นอกจากนี้แล้วเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและบุคลากรในหน่วยงานต้องความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ที่หลากหลายมาอยู่ในระบบการใกล้เคียง เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำ ปกป้องประชาชนที่มารับบริการได้ ซึ่งจะช่วยสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้มากขึ้น

- มีการเตรียมความพร้อมด้านสถานที่ที่ใช้ในการใกล้เคียง เพิ่มห้องใกล้เคียงให้มากขึ้น สร้างบรรยากาศที่ดีในการใกล้เคียง จัดให้มีจุดรอคิวสำหรับการรับบริการ อำนวยความสะดวกและมีการเตรียมความพร้อมด้านเอกสารที่มีความสำคัญเพื่อการดำเนินการมีประสิทธิภาพ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หนังสือพิมพ์ เครื่องดื่ม เป็นต้น

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

การทบทวนเครื่องมือสำหรับการจัดเก็บข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชน
ที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม
และ
แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชน
ที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

สรุปการประชุมเพื่อทบทวนเครื่องมือสำหรับการจัดเก็บข้อมูลโครงการจ้างเหมาบริการจัดเก็บข้อมูล
ตัวชี้วัดและวิเคราะห์สถานการณ์อาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย
วันพุธที่ 12 มกราคม 2565 เวลา 10.00 น.

ประเด็นการทบทวนเครื่องมือสำหรับการจัดเก็บข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการ
ยุติธรรม ประกอบด้วย

1. ในส่วนของข้อมูลทั่วไปในแบบสอบถามให้มีการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐาน ดังนี้

1.1 เพศ ปรับเพิ่มคำว่า “อื่น ๆ” เข้าไปด้วย

1.2 อายุ ปรับเป็นการกำหนดแบบช่วงอายุ

เดิม 64

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับท่าน

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ ปี

ทบทวนแล้ว 65

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับท่าน

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง ☐ 3. อื่น ๆ

2. อายุ

☐ 1. 18-25 ปี

☐ 2. 26-35 ปี

☐ 3. 36-45 ปี

☐ 4. 46-55 ปี

☐ 5. 56-65 ปี

☐ 6. 65 ปี ขึ้นไป

2. แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม ในส่วนที่ 2-3 ให้ยังคง
ข้อความตามเดิม แต่ในส่วนที่ 4 ข้อที่ 5 ให้มีการปรับปรุงข้อความในคำถามโดยเพิ่มเติมประเด็นสาเหตุ
ที่ประชาชนไม่รู้กฎหมาย/กฎหมายใดที่ประชาชนต้องการรับรู้มากขึ้น

เดิม 64

5. ท่านคิดว่าประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม
ต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

.....

.....

.....

ทบทวนแล้ว 65

5. ท่านคิดว่าประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม
ต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

.....

.....

.....

.....

.....

6. กฎหมายใดที่ท่านเห็นว่าจำเป็น และมีความต้องการรับรู้

.....

.....

.....

.....

.....

3. การกำหนดพื้นที่จังหวัดในการสำรวจข้อมูล

เดิม 64

ภาคกลาง	ภาคใต้	ภาคใต้ชายแดนใต้	ภาคตะวันออก	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	กทม.
☐ 1. สมุทรปราการ	☐ 1. นครศรีธรรมราช	☐ 1. นราธิวาส	☐ 1. ชลบุรี	☐ 1. เชียงใหม่	☐ 1. อุบลราชธานี	☐ 1. บก.น.2
☐ 2. สุพรรณบุรี	☐ 2. กระบี่	☐ 2. ปัตตานี	☐ 2. ปราจีนบุรี	☐ 2. ลำพูน	☐ 2. ร้อยเอ็ด	☐ 2. บก.น.4
☐ 3. สมุทรสงคราม	☐ 3. พัทลุง	☐ 3. ยะลา	☐ 3. ตราด	☐ 3. แม่ฮ่องสอน	☐ 3. หนองบัวลำภู	☐ 3. บก.น.6

ทบทวนแล้ว 65

ภาคกลาง	ภาคใต้	ภาคใต้ชายแดนใต้	ภาคตะวันออก	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	กทม.
☐ 1. สมุทรปราการ	☐ 1. นครศรีธรรมราช	☐ 1. ปัตตานี	☐ 1. ชลบุรี	☐ 1. เชียงใหม่	☐ 1. นครราชสีมา	☐ 1. <u>บก.น.9</u>
☐ 2. สมุทรสาคร	☐ 2. ตรัง	☐ 2. นราธิวาส	☐ 2. สระแก้ว	☐ 2. พิษณุโลก	☐ 2. ยโสธร	☐ 2. <u>บก.น.6</u>
☐ 3. สมุทรสงคราม	☐ 3. ระนอง	☐ 3. ยะลา	☐ 3. ตราด	☐ 3. แม่ฮ่องสอน	☐ 3. หนองบัวลำภู	☐ 3. <u>บก.น.3</u>

สำหรับนักวิจัย

ชื่อ-สกุล นักวิจัย.....

☐ เคย รับบริการในหน่วยงาน
ของกระบวนการยุติธรรม
(ระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี)

☐ ไม่เคย รับบริการในหน่วยงาน

ภาคกลาง	ภาคใต้	ภาคใต้ชายแดน	ภาคตะวันออก	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	กทม.
☐ 1. สมุทรปราการ	☐ 1. นครศรีธรรมราช	☐ 1. ปัตตานี	☐ 1. ชลบุรี	☐ 1. เชียงใหม่	☐ 1. นครราชสีมา	☐ 1. บก.น.9
☐ 2. สมุทรสาคร	☐ 2. ตรัง	☐ 2. นราธิวาส	☐ 2. สระแก้ว	☐ 2. พิษณุโลก	☐ 2. ยโสธร	☐ 2. บก.น.6
☐ 3. สมุทรสงคราม	☐ 3. ระนอง	☐ 3. ยะลา	☐ 3. ตราด	☐ 3. แม่ฮ่องสอน	☐ 3. หนองบัวลำภู	☐ 3. บก.น.3



แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามที่สำนักงานกิจการยุติธรรมได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จึงขอความกรุณาให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบข้อคำถามให้ครบทุกข้อ และตรงตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ตอบจะถูกนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และไม่มีการเปิดเผยข้อมูลรายบุคคล และผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ได้รับผลกระทบใดๆ จากการตอบแบบสำรวจนี้

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้

แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล
- ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม
- ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา
- ส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

สำนักงานกิจการยุติธรรม

กระทรวงยุติธรรม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับท่าน

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง ☐ 3. อื่น ๆ
2. อายุ
☐ 1. 18-25 ปี ☐ 2. 26-35 ปี ☐ 3. 36-45 ปี
☐ 4. 46-55 ปี ☐ 5. 56-65 ปี ☐ 6. 65 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา (สำเร็จการศึกษาสูงสุด)
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ระดับประถมศึกษา ☐ 3. ระดับมัธยมศึกษา
☐ 4. อาชีวศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.) ☐ 5. ระดับปริญญาตรี ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป
☐ 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
4. อาชีพหลัก
☐ 1. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2. พนักงานเอกชน ☐ 3. นักเรียน นักศึกษา
☐ 4. รับจ้างทั่วไป ☐ 5. เกษตรกรรม ☐ 6. ประกอบธุรกิจ
☐ 7. ไม่ได้ประกอบอาชีพ ☐ 8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้รวมต่อเดือนจากการประกอบอาชีพ
☐ 1. ไม่มีรายได้ ☐ 2. น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 3. 10,000 – 19,999 บาท
☐ 4. 20,000 – 29,999 บาท ☐ 5. 30,000 – 39,999 บาท ☐ 6. 40,000 – 49,999 บาท ขึ้นไป
6. จังหวัดที่อยู่อาศัย.....
7. ในช่วงระยะเวลา 5 ปี ท่านเคยมาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม หรือไม่
☐ 1. เคย (หากตอบเคย ให้ไปตอบคำถามข้อ 8)
กรุณาระบุหน่วยงาน.....)
☐ 2. ไม่เคย (หากตอบไม่เคย ไม่ต้องตอบคำถามข้อ 8)
8. ท่านเคยมาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในสถานะใด
☐ 1. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด
☐ 2. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อม ได้แก่ ญาติ ผู้เกี่ยวข้องกับผู้เสียหายหรือผู้กระทำผิด

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อ และใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องคำถามที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	ระดับความเชื่อมั่น				
		5 มาก	4 ค่อนข้าง มาก	3 ปาน กลาง	2 ค่อนข้าง น้อย	1 น้อย
1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
1.1	ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานชัดเจน					
1.2	การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานชัดเจน และเป็นประโยชน์					
1.3	ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงานของหน่วยงาน					
1.4	สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงาน					
2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
2.1	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ					
2.2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
2.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มารับบริการ					
2.4	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด					
3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
3.1	ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยและเป็นความลับ					
3.2	ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับอันตรายจากการเข้ามารับบริการ/เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่					
3.3	การปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอยู่ในมาตรฐานระดับเดียวกัน					
3.4	ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
4.1	หน่วยงานและเจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญในความเดือดร้อนของท่าน					
4.2	หน่วยงานและเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่					
4.3	ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงาน					
4.4	การได้รับความยุติธรรมจากการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม					

5. ท่านคิดว่าคุณภาพการให้บริการในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อ และใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องคำถามที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	ระดับความเชื่อมั่น				
		5 มาก	4 ค่อนข้าง ข้าง มาก	3 ปาน กลาง	2 ค่อนข้าง ข้าง น้อย	1 น้อย
1. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
1.1	การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า					
1.2	การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนมีความเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)					
1.3	การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีชอบขององค์กรอาชญากรรม					
1.4	การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด					
1.5	การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น สิทธิในการให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำตนได้ในชั้นสอบสวน สิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ เป็นต้น					
2. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
2.1	การสั่งฟ้องคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า					
2.2	การสั่งฟ้องคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติ ฯลฯ)					
2.3	การสั่งฟ้องคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีชอบ					
2.4	การสั่งฟ้องคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด					
2.5	การสั่งฟ้องคดีมีข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ					

ข้อ	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	ระดับความเชื่อมั่น				
		5 มาก	4 ค่อนข้าง มาก	3 ปาน กลาง	2 ค่อนข้าง น้อย	1 น้อย
3. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
3.1	การพิจารณาคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า					
3.2	การพิจารณาคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)					
3.3	การพิจารณาคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ					
3.4	การพิจารณาคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด					
3.5	ในการพิจารณาคดี ให้ความสำคัญในสิทธิของจำเลย เหยื่อ หรือผู้เสียหาย ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมและมีโอกาสต่อสู้ในกระบวนการพิจารณาคดีได้อย่างเต็มที่					
4. ท่านมีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
4.1	การบังคับโทษดำเนินการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ					
4.2	เจ้าหน้าที่ปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ					
4.3	การบังคับโทษมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด					
4.4	ผู้กระทำความผิดได้รับการพัฒนาพฤติกรรมดีโดยการแก้ไขฟื้นฟูอย่างเหมาะสม เช่น การพัฒนาด้านการศึกษา การฝึกทักษะอาชีพ และการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ					
4.5	ผู้กระทำความผิดได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับหลักศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยต้องไม่มีการถูกฆาตกรรม การถูกทรมาน					
5.ท่านมีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
5.1	การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญาดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า ทันต่อสถานการณ์					
5.2	มีช่องทางหรือการช่วยเหลือแก่จำเลย ผู้เสียหาย เหยื่อ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือพยาน ให้ได้รับการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่เหมาะสม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ					

ข้อ	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	ระดับความเชื่อมั่น				
		5 มาก	4 ค่อนข้าง มาก	3 ปาน กลาง	2 ค่อนข้าง น้อย	1 น้อย
5.3	การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญาปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ					
5.4	การชดเชยค่าเสียหายแก่เหยื่อและผู้เสียหายในคดีอาญามีความเหมาะสมและเป็นธรรม					
5.5	จำเลยในคดีอาญา หากถูกจับกุมและเมื่อได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ จะได้รับการชดเชยเยียวยาจากรัฐอย่างเหมาะสม					

6. ท่านคิดว่าการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อ และใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องคำถามที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	ระดับความรู้				
		5 มาก	4 ค่อนข้าง มาก	3 ปาน กลาง	2 ค่อนข้าง น้อย	1 น้อย
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
1.1	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทั้งระบบตั้งแต่ชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ การพิพากษาคดีชั้นศาล					
1.2	กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์					
1.3	กฎหมายเกี่ยวกับหนี้ นิติกรรมสัญญา การไม่ชำระหนี้ และการขอรับข้อพิพาท					
1.4	กฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีและล้มละลาย					
1.5	กฎหมายเกี่ยวกับการปกครอง เช่น ความผิดต่อเจ้าพนักงานและต่อตำแหน่งหน้าที่ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ					
1.6	กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร เช่น ความผิดเกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ ความมั่นคงของรัฐ การก่อการร้าย					
1.7	กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ลักทรัพย์ ยักยอกทรัพย์ รับของโจร					
1.8	กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย เช่น ฆ่า ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง					
1.9	กฎหมายเกี่ยวกับเพศ เช่น ข่มขืน อนาจาร การค้าประเวณี					
1.10	กฎหมายเกี่ยวกับความสงบสุขของประชาชน เช่น อั้งยี่ ซ่องโจร					
1.11	กฎหมายเกี่ยวกับการก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อประชาชน เช่น วางเพลิงเผาทรัพย์สิน ปลอมปนอาหารหรือยา					
1.12	กฎหมายเกี่ยวกับการค้า เช่น เครื่องชั่งตวงวัดที่ผิดอัตรา การขายของโดยการหลอกลวง การลอกเลียนแบบสินค้า/เครื่องหมายการค้า					
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
2.1	การขอรับความช่วยเหลือผ่านช่องทาง สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77					
2.2	การบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมผ่านศูนย์ยุติธรรมจังหวัด/ชุมชน					
2.3	เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความ					
2.4	การขอรับความช่วยเหลือทางการเงินในการต่อสู้คดีจากกองทุนยุติธรรม					
2.5	การร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีความเกิดขึ้น					

ข้อ	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	ระดับความรู้				
		5 มาก	4 ค่อนข้าง มาก	3 ปาน กลาง	2 ค่อนข้าง น้อย	1 น้อย
2.6	การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทนายความหรือผู้ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย					
2.7	การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านโฆษกหน่วยงานภาครัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐผู้รับผิดชอบคดี					
2.8	การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านมูลนิธิหรือองค์กรให้ความช่วยเหลือในกระบวนการยุติธรรม					
3. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
3.1	ท่านจะได้รับการแจ้งข้อกล่าวหาจากตำรวจ เมื่อต้องถูกดำเนินคดี					
3.2	ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา					
3.3	ท่านมีสิทธิที่จะร้องให้มีการขอล้อยตัวชั่วคราว (ประกันตัว) เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา					
3.4	หากท่านเป็นผู้ถูกกล่าวหา/ผู้เสียหาย ท่านสามารถรับทราบความคืบหน้าในการสอบสวนจากเจ้าหน้าที่					
3.5	ท่านมีสิทธิเข้าถึงและใช้พยานหลักฐานต่าง ๆ ได้โดยสะดวก เมื่อต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม					
3.6	บุคคลจะต้องได้รับการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็น “ผู้บริสุทธิ์” ก่อนคดีจะถึงที่สุด					
3.7	ผู้ต้องหา/จำเลย/ผู้เสียหายมีสิทธิได้รับการคุ้มครองระหว่างการดำเนินคดี และการพิจารณาคดีของคู่กรณีทุกฝ่าย					
3.8	ท่านมีสิทธิขอรับการอุทธรณ์คำตัดสินของศาลต่อศาลที่สูงกว่า เพื่อโอกาสในการได้รับการพิจารณาคดีใหม่					
3.9	ท่านมีสิทธิได้รับการเยียวยาจากรัฐ หากเป็นผลมาจากความบกพร่องหรือผิดพลาดจากการดำเนินการของกระบวนการยุติธรรม					

4. ท่านคิดว่าประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม
ต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. กฎหมายใดที่ท่านเห็นว่าจำเป็น และมีความต้องการรับรู้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้

ภาคผนวก ข

การทบทวนการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพ

กระบวนการยุติธรรมทางอาญา

และ

แบบสำรวจข้อมูลด้วยวิธีการสังเกต

และการประเมินตนเอง (SA+OB)

สรุปการประชุมเพื่อทบทวนเครื่องมือสำหรับการจัดเก็บข้อมูลโครงการจ้างเหมาบริการจัดเก็บข้อมูล
ตัวชี้วัดและวิเคราะห์สถานการณ์อาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย
วันพุธที่ 12 มกราคม 2565 เวลา 10.00 น.

ประเด็นการทบทวนแบบสัมภาษณ์การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดฯ (SA+OB) สำหรับตัวชี้วัด
G2 G8 G9 และ G10 ให้มีการปรับปรุงข้อคำถาม ประกอบด้วย

1. ปรับข้อความในส่วนหัวของแบบสอบถามจาก “ข้อมูลของบุคคลที่ทำการสัมภาษณ์” เป็น
“ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์” ดังนี้

เดิม 64

ข้อมูลของบุคคลที่ทำการสัมภาษณ์	
ชื่อ-สกุล.....	ตำแหน่ง.....
สำนัก/กอง.....	หน่วยงาน.....
วันที่เก็บข้อมูล.....	
ตัวชี้วัดที่ 5	ชื่อตัวชี้วัด
G2	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ทบทวนแล้ว 65

ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์	
ชื่อ-สกุล.....	ตำแหน่ง.....
สำนัก/กอง.....	หน่วยงาน.....
วันที่เก็บข้อมูล.....	
ตัวชี้วัดที่ 5	ชื่อตัวชี้วัด
G2	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

หมายเหตุ ได้ดำเนินการแก้ไขทุกตัวชี้วัด

2. ตัดข้อคำถาม “การดำเนินการบางส่วน” ออกในทุกตัวชี้วัด

เดิม 64

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม หรือไม่ อย่างไร	
☐ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ
☐ มีการดำเนินการบางส่วน (ไม่สมบูรณ์ตามตัวชี้วัด) ผลการดำเนินการ (อย่างไร/สาเหตุ)	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ
☐ ไม่มีการดำเนินการ เนื่องจาก	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

ทบทวนแล้ว 65

[illegible]

หมายเหตุ ๑ ได้ดำเนินการแก้ไขทุกตัวชี้วัด

3. สำหรับตัวชี้วัด G10 ให้มีการเพิ่มระดับของการดำเนินการของหน่วยงาน

เดิม 64

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร	
☐ มีการดำเนินการจัดเก็บข้อมูลในกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล (มีผลดำเนินการอย่างไร)	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ
☐ มีการดำเนินการบางส่วน (ไม่สมบูรณ์ตามตัวชี้วัด) (มีผลดำเนินการ/สาเหตุ อย่างไร)	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ
☐ ไม่มีการดำเนินการ เนื่องจาก	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ
☐ มีการดำเนินการบูรณาการข้อมูลในกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล (มีผลดำเนินการอย่างไร)	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ
☐ มีการดำเนินการบางส่วน (ไม่สมบูรณ์ตามตัวชี้วัด) (มีผลดำเนินการ/สาเหตุ อย่างไร)	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ
☐ ไม่มีการดำเนินการ เนื่องจาก	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

ทบทวนแล้ว 65

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร	
☐ ระดับที่ 1 ข้อมูลที่ทำเป็นกระดานมีการทำข้อมูลเป็นดิจิทัลแล้ว ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ
☐ ระดับที่ 2 มีการทำงานด้วยระบบดิจิทัลแล้วและมีการอัปเดตข้อมูลเสมอ ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ
☐ ระดับที่ 3 มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

ชื่อ-สกุล นักวิจัย.....

หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม

หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม

- ☐ 1. สำนักงานศาลยุติธรรม
- ☐ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด
- ☐ 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- ☐ 4. สำนักงาน ป.ป.ช.
- ☐ 5. สำนักงาน ป.ป.ง.

- ☐ 6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
- ☐ 7. สำนักงานกิจการยุติธรรม
- ☐ 8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ
- ☐ 9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์
- ☐ 10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
- ☐ 11. กรมคุมประพฤติ
- ☐ 12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน
- ☐ 13. กรมราชทัณฑ์
- ☐ 14. สำนักงาน ป.ป.ส.

ตัวชี้วัด	ดำเนินการ	ดำเนินการบางส่วน	ไม่ได้ดำเนินการ
G2			
G8			
G9			
G10			

แบบสัมภาษณ์



การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

ประจำปีงบประมาณ 2565

สำนักงานกิจการยุติธรรม

โครงการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยใช้การจัดเก็บวิธีการหนึ่ง คือ การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เพื่อให้ได้ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดค่ามาตรฐาน (Baseline) และค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmark) ของแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงสรุปภาพรวมการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ทำการจัดเก็บข้อมูล พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บตัวชี้วัดอย่างแท้จริง โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัด G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

ตัวชี้วัด G9 มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด G10 หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ผลการศึกษาศึกษาสามารถสะท้อนความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และขอยืนยันว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่ถูกนำไปเผยแพร่ หรือใช้เพื่อการใดๆ ทั้งสิ้น โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการวิเคราะห์หรือรายงานเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ความร่วมมือของท่านจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้

ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์	
ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....	
สำนัก/กอง.....หน่วยงาน.....	
วันที่เก็บข้อมูล	

ตัวชี้วัดที่ 5 G2	ชื่อตัวชี้วัด
	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

นิยาม
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยบทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย
1. มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy)
2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process)
3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม หรือไม่ อย่างไร	
☐ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
☐ ไม่มีการดำเนินการ เนื่องจาก	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☐

เหมาะสม

☐

ไม่เหมาะสม

เนื่องจาก.....
.....
.....
.....

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

.....
.....
.....
.....

ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....
สำนัก/กอง.....หน่วยงาน.....
วันที่เก็บข้อมูล.....

ตัวชี้วัดที่ 11 G8	ชื่อตัวชี้วัด
	สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

นิยาม

ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้จ่ายอย่างสมเหตุผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็น ความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมือ งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ กับภาระงาน (การวิเคราะห์ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากรให้เน้นที่ความเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน หรืองานทางด้านกระบวนการยุติธรรม เช่น กรมราชทัณฑ์ : อัตราผู้คุมต่อจำนวนนักโทษ , กรมคุมประพฤติ : ความเพียงพอของเครื่องมือ EM)

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน หรือไม่ อย่างไร

☐ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
☐ ไม่มีการดำเนินการ เนื่องจาก	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☐

เหมาะสม

☐

ไม่เหมาะสม

เนื่องจาก.....
.....
.....
.....

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

.....
.....
.....
.....

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☐

เหมาะสม

☐

ไม่เหมาะสม

เนื่องจาก.....
.....
.....
.....

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

.....
.....
.....
.....

ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์	
ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....	
สำนัก/กอง.....หน่วยงาน.....	
วันที่เก็บข้อมูล	
ตัวชี้วัดที่ 13 G10	ชื่อตัวชี้วัด
	หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ
นิยาม	
หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการงานในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	
1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร	
☐ ระดับที่ 1 ข้อมูลที่ทำเป็นกระดานมีการทำข้อมูลเป็นดิจิทัลแล้ว ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ
☐ ระดับที่ 2 มีการทำงานด้วยระบบดิจิทัลแล้วและมีการอัปเดตข้อมูลเสมอ ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ
☐ ระดับที่ 3 มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีทั้งการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☐

เหมาะสม

☐

ไม่เหมาะสม

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

การทบทวนแบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของ
กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง

และ

แบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่
เกลี่ยระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง

สรุปการประชุมเพื่อทบทวนเครื่องมือสำหรับการจัดเก็บข้อมูลโครงการจ้างเหมาบริการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด
และวิเคราะห์สถานการณ์อาชญากรรมและกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย

วันพุธที่ 12 มกราคม 2565 เวลา 10.00 น.

ประเด็นการทบทวนแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท ประกอบด้วย

1. ในส่วนของข้อมูลทั่วไปแบบสอบถามให้มีการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐาน ดังนี้

1.1 เพศ ปรับเพิ่มคำว่า “อื่น ๆ” เข้าไปด้วย

1.2 อายุ ปรับเป็นการกำหนดแบบช่วงอายุ

เดิม 64

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับท่าน

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ ปี

ทบทวนแล้ว 65

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับท่าน

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง ☐ 3. อื่น ๆ

2. อายุ

☐ 1. 18-25 ปี

☐ 2. 26-35 ปี

☐ 3. 36-45 ปี

☐ 4. 46-55 ปี

☐ 5. 56-65 ปี

☐ 6. 65 ปี ขึ้นไป

2. ตอนที่ 1 ข้อที่ 4 ให้ตัดคำว่า “ตำแหน่ง” และตัดข้อที่ 5 ที่อยู่ปัจจุบัน ออก ส่วนในข้อที่ 6 อาจพิจารณาตัดข้อความออก โดยปรับการถามหน่วยงานที่ใช้บริการเพิ่มเติมในข้อที่ 8 แทน ทั้งนี้ ในส่วนข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคล ควรให้มีความสอดคล้องกับชุดเครื่องมืออื่น ๆ ดังนี้

เดิม 64

4. อาชีพ/ตำแหน่ง

- ☐ 1. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานของรัฐ
- ☐ 2. พนักงานเอกชน
- ☐ 3. นักเรียน นักศึกษา
- ☐ 4. รับจ้างทั่วไป
- ☐ 5. เกษตรกรรม
- ☐ 6. ประกอบธุรกิจ
- ☐ 7. ไม่ได้ประกอบอาชีพ
- ☐ 8. อื่น ๆ ระบุ.....

5. ที่อยู่ปัจจุบัน

อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

6. หน่วยงานใดที่ท่านเคยมาติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา ๕ ปีที่ผ่านมา โปรดระบุหน่วยงานที่ท่านจะประเมินความพึงพอใจเพียง ๑ หน่วยงาน

- ☐ 1. ศาลปกครอง
- ☐ 2. ศาลยุติธรรม
- ☐ 3. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
- ☐ 4. สำนักงานยุติธรรมจังหวัด กระทรวงยุติธรรม
- ☐ 5. กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม
- ☐ 6. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- ☐ 7. สำนักงานอัยการสูงสุด
- ☐ 8. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
- ☐ 9. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระทรวงมหาดไทย
- ☐ 10. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- ☐ 11. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- ☐ 12. ศูนย์สันติวิธีสาธารณะสุข กระทรวงสาธารณสุข

ทบทวนแล้ว 65

4. อาชีพ

- ☐ 1. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานของรัฐ
- ☐ 2. พนักงานเอกชน
- ☐ 3. นักเรียน นักศึกษา
- ☐ 4. รับจ้างทั่วไป
- ☐ 5. เกษตรกรรม
- ☐ 6. ประกอบธุรกิจ
- ☐ 7. ไม่ได้ประกอบอาชีพ
- ☐ 8. อื่น ๆ ระบุ.....

5. หน่วยงานใดที่ท่านเคยมาติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา | โปรดระบุหน่วยงานที่ท่านจะประเมินความพึงพอใจเพียง 1 หน่วยงาน

- ☐ 1. ศาลปกครอง
- ☒ 2. ศาลยุติธรรม หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล
- ☐ 3. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
- ☐ 4. สำนักงานยุติธรรมจังหวัด กระทรวงยุติธรรม
- ☐ 5. กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล
- ☐ 6. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- ☐ 7. สำนักงานอัยการสูงสุด
- ☒ 8. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยในพื้นที่
- ☐ 9. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระทรวงมหาดไทย
- ☐ 10. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- ☐ 11. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยตามประเด็น
- ☐ 12. ศูนย์สันติวิธีสาธารณะสุข กระทรวงสาธารณสุข

3. ให้มีการเพิ่มเติมข้อความเกี่ยวกับประสบการณ์การใกล้ชิดที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการว่าในกรณีข้อพิพาทเดียวกันเคยมีการใกล้ชิดในรูปแบบอื่นหรือไม่ ดังนี้

เพิ่มเติม 65

8. ก่อนหน้านี้ท่านเคยมีประสบการณ์การใกล้ชิดที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการ ในกรณีข้อพิพาทเดียวกันหรือเคยมีการใกล้ชิดในรูปแบบอื่นหรือไม่

☐ เคย

☐ ไม่เคย

4. คำถามปลายเปิด ทำยเครื่องมือสามารถปรับเป็นการถามเพื่อรับทราบความคิดเห็นข้อเสนอแนะในคราวเดียวกันได้

เดิม 64

4. ท่านคิดว่าการเข้าถึงกระบวนการใกล้ชิดระดับข้อพิพาทในเรื่องใดต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลของท่าน

ทบทวนแล้ว 65

4. ท่านคิดว่าการเข้าถึงกระบวนการใกล้ชิดระดับข้อพิพาทในเรื่องใดต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลของท่าน



แบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการ ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง

คำชี้แจง

สำนักงานกิจการยุติธรรมได้จัดทำแบบสำรวจนี้ขึ้นเพื่อสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครองจึงขอความกรุณาท่านผู้ตอบแบบสอบถามตอบข้อคำถามให้ครบทุกข้อ และตรงตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ตอบจะถูกนำเสนอในรูปค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และไม่มีมีการเปิดเผยข้อมูลรายบุคคล และผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ได้รับผลกระทบใดๆ จากการตอบแบบสำรวจนี้ ทั้งนี้ สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง
ตอนที่ 3	ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับท่าน

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง ☐ 3. อื่น ๆ
2. อายุ
☐ 1. 18-25 ปี ☐ 2. 26-35 ปี ☐ 3. 36-45 ปี
☐ 4. 46-55 ปี ☐ 5. 56-65 ปี ☐ 6. 65 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา (สำเร็จการศึกษาสูงสุด)
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ระดับประถมศึกษา ☐ 3. ระดับมัธยมศึกษา
☐ 4. อาชีวศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.) ☐ 5. ระดับปริญญาตรี ☐ 6. ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ
☐ 1. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานของรัฐ
☐ 2. พนักงานเอกชน
☐ 3. นักเรียน นักศึกษา
☐ 4. รับจ้างทั่วไป
☐ 5. เกษตรกรรม
☐ 6. ประกอบธุรกิจ
☐ 7. ไม่ได้ประกอบอาชีพ
☐ 8. อื่น ๆ ระบุ.....

5. หน่วยงานใดที่ท่านเคยมาติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา

โปรดระบุหน่วยงานที่ท่านจะประเมินความพึงพอใจเพียง 1 หน่วยงาน

- ☐ 1. ศาลปกครอง หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล
- ☐ 2. ศาลยุติธรรม
- ☐ 3. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
- ☐ 4. สำนักงานยุติธรรมจังหวัด กระทรวงยุติธรรม
- ☐ 5. กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล
- ☐ 6. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- ☐ 7. สำนักงานอัยการสูงสุด
- ☐ 8. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยในพื้นที่

- ☐ 9. สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการคมนาคมแห่งชาติ
- ☐ 10. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- ☐ 11. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- ☐ 12. ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข

หน่วยงานที่จัด
กระบวนการ
ไกล่เกลี่ย
ตามประเด็นเฉพาะทาง

6. ท่านเคยมาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในสถานะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ผู้ร้อง (หรือเรียกในชื่ออื่น เช่น ผู้เสียหาย ผู้บริโภค ผู้ใช้บริการ ผู้ฟ้องคดี คู่กรณีฝ่ายผู้เสียหาย ผู้ประกอบธุรกิจ ฯลฯ)
- ☐ ผู้ถูกร้อง (หรือเรียกในชื่ออื่น เช่น ผู้ต้องหา ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้รับอนุญาต คู่กรณีฝ่ายก่อให้เกิดความเสียหาย ฯลฯ)
- ☐ อื่นๆ

7. ท่านเคยมาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางด้านใด

- ☐ ทางอาญา โปรดระบุข้อพิพาท.....
- ☐ ทางแพ่งและพาณิชย์ โปรดระบุข้อพิพาท.....
- ☐ ทางปกครอง โปรดระบุข้อพิพาท.....

8. ก่อนหน้านี้ท่านเคยมีประสบการณ์การไกล่เกลี่ยที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการ ในกรณีข้อพิพาทเดียวกันหรือเคยมีการไกล่เกลี่ยในรูปแบบอื่นหรือไม่

- ☐ เคย
- ☐ ไม่เคย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง

คำชี้แจง

1. โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อ และใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องคำถามที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
2. **ผู้ไกล่เกลี่ย** หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนและได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและรวมถึงเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่รับผิดชอบในการดำเนินงานตามขั้นตอนของกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท รวมถึงเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเอกชน

3. **หน่วยงานใกล้เคียง** หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการใกล้เคียงระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ หรือทางปกครอง ทั้งหน่วยงานของศาล เช่น ศาลอาญา ศาลแพ่ง ศาลปกครอง เป็นต้น และหน่วยงานนอกศาล เช่น กระทรวงยุติธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นต้น

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท	ระดับความพึงพอใจ				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการของผู้ไกล่เกลี่ย” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
1.1	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการเห็นความสำคัญในความเดือดร้อนของท่าน					
1.2	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำ ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
1.3	ผู้ไกล่เกลี่ยมีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติผู้มารับบริการ					
1.4	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด					
1.5	ผู้ไกล่เกลี่ยช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และเอื้อให้คู่กรณีหาแนวทางยุติข้อพิพาทกันเอง					
1.6	ผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง					
1.7	ผู้ไกล่เกลี่ยซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท					
1.8	ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล					
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการรับบริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ย” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
2.1	ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานไกล่เกลี่ยชัดเจน					
2.2	การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ยชัดเจนและเป็นประโยชน์					
2.3	ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานไกล่เกลี่ย					
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ย					
2.5	กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความรวดเร็วกว่าการดำเนินคดีตามปกติ					
2.6	ผลการไกล่เกลี่ยที่สำเร็จสามารถนำมาบังคับใช้หรือดำเนินการได้ในระหว่างคู่กรณี โดยไม่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีในชั้นศาล					

3. ท่านคิดว่าคุณภาพการให้บริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในเรื่องใดที่ต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์ และทางปกครอง

คำชี้แจง

1. โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อ และใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
2. ทศนคติและความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ และความรู้สึกที่มีต่อกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท รวมถึงความรู้สึกที่มีต่อการเข้ารับบริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท

ข้อ	ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	ระดับความเห็นด้วย				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. ท่านมีทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด						
1.1	ช่องทางการร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้ เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น					
1.2	หน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์แนวทางและกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทอย่างทั่วถึง					
1.3	การติดต่อหน่วยงานไกล่เกลี่ยสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว					
1.4	การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ					
1.5	การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชน					

2. ความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่ท่านเข้ารับบริการครั้งล่าสุด

- โปรดระบุเรื่องที่ท่านเข้ารับบริการครั้งล่าสุด.....

- โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องจำนวนครั้งในการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในเรื่องที่ท่านเข้ารับบริการครั้งล่าสุด

☐ หนึ่งครั้ง

☐ สองครั้ง

☐ มากกว่าสองครั้งขึ้นไป โปรดระบุจำนวนครั้ง

- โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ เพื่อให้คะแนนความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่ท่านเข้ารับบริการครั้งล่าสุด

จากคะแนน 1 ถึง 10 (1 = พอใจน้อยที่สุด, 10 = พอใจมากที่สุด)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. ความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ คะแนนความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

จากคะแนน 1 ถึง 10 (1 = เชื่อมั่นน้อยที่สุด, 10 = เชื่อมั่นมากที่สุด)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. ท่านคิดว่าการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในเรื่องใดต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลของท่าน

ภาคผนวก ง

การคัดเลือกจังหวัด/พื้นที่ การเก็บข้อมูลใช้หลักเกณฑ์การคัดเลือกตามสถิติคดีอาญา

4 กลุ่ม ประจำปี 2563 จำแนกตามจำนวนคดี ตามฐานความผิด

การคัดเลือกจังหวัด/พื้นที่ การเก็บข้อมูลใช้หลักเกณฑ์การคัดเลือกตามสถิติคืออาญา 4 กลุ่ม

ประจำปี 2563 จำแนกตามจำนวนคดี ตามฐานความผิด

(กลุ่มที่ 1 ฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ กลุ่มที่ 2 ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ กลุ่มที่ 3 ฐานความผิดพิเศษ และ กลุ่มที่ 4 คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย)

1. ภาคกลาง

สถิติคืออาญา 4 กลุ่ม ประจำปี 2563 จำแนกตามจำนวนคดี ตามฐานความผิด (หน่วย: รายคดี)						
ลำดับ	จังหวัด	กลุ่มข้อหา 1	กลุ่มข้อหา 2	กลุ่มข้อหา 3	กลุ่มข้อหา 4	รวม
		ฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ	ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์	ฐานความผิดพิเศษ	คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย	
1	สมุทรปราการ	304	897	183	15,201	16,585 (สูงสุด)
2	ปทุมธานี	321	1,017	163	12,039	13,540
3	นนทบุรี	321	1050	198	8,796	10,365
4	พระนครศรีอยุธยา	247	794	107	8,162	9,310
5	ราชบุรี	262	583	137	7,743	8,725
6	นครปฐม	356	875	154	6,231	7,616
7	ลพบุรี	204	459	115	6,690	7,468
8	กาญจนบุรี	310	713	301	6,085	7,409
9	สมุทรสาคร	150	490	105	5,520	6,265 (ปานกลาง)
10	สระบุรี	148	532	133	5,048	5,861
11	สุพรรณบุรี	211	580	140	4,656	5,587
12	ประจวบคีรีขันธ์	207	395	185	4,461	5,248
13	เพชรบุรี	253	399	202	4,363	5,217
14	ชัยนาท	63	153	66	2,385	2,667
15	อ่างทอง	80	230	54	2,112	2,476
16	สิงห์บุรี	83	124	39	1,749	1,995
17	สมุทรสงคราม	56	122	41	1,019	1,238 (ต่ำสุด)

2. ภาคใต้

สถิติคดีอาญา 4 กลุ่ม ประจำปี 2563 จำแนกตามจำนวนคดี ตามฐานความผิด (หน่วย: รายคดี)						
ลำดับ	จังหวัด	กลุ่มข้อหา 1	กลุ่มข้อหา 2	กลุ่มข้อหา 3	กลุ่มข้อหา 4	รวม
		ฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย และเพศ	ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน	ฐานความผิดพิเศษ	คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย	
1	นครศรีธรรมราช	366	861	960	25,981	28,168 (สูงสุด)
2	สงขลา	523	1,811	354	19,256	21,944
3	สุราษฎร์ธานี	336	712	800	19,672	21,520
4	ภูเก็ต	131	712	645	13,480	14,968
5	ชุมพร	127	219	1,321	10,076	11,743
6	ตรัง	255	575	127	7,568	8,525 (ปานกลาง)
7	กระบี่	154	548	262	6,997	7,961
8	สตูล	76	357	133	5,519	6,085
9	พังงา	82	298	217	5,360	5,957
10	พัทลุง	169	551	84	5,032	5,836
11	ระนอง	56	92	503	4,823	5,474 (ต่ำสุด)

3. ภาคใต้ชายแดน

สถิติคดีอาญา 4 กลุ่ม ประจำปี 2563 จำแนกตามจำนวนคดี ตามฐานความผิด (หน่วย: รายคดี)						
ลำดับ	จังหวัด	กลุ่มข้อหา 1	กลุ่มข้อหา 2	กลุ่มข้อหา 3	กลุ่มข้อหา 4	รวม
		ฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย และเพศ	ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน	ฐานความผิดพิเศษ	คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย	
1	ปัตตานี	140	532	57	6,529	7,258 (สูงสุด)
2	นราธิวาส	189	598	197	6,085	7,069 (ปานกลาง)
3	ยะลา	135	523	115	4,682	5,455 (ต่ำสุด)

4. ภาคตะวันออก

สถิติคดีอาญา 4 กลุ่ม ประจำปี 2563 จำแนกตามจำนวนคดี ตามฐานความผิด (หน่วย: รายคดี)						
ลำดับ	จังหวัด	กลุ่มข้อหา 1	กลุ่มข้อหา 2	กลุ่มข้อหา 3	กลุ่มข้อหา 4	รวม
		ฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย และเพศ	ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน	ฐานความผิดพิเศษ	คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย	
1	ชลบุรี	535	1,676	206	21,682	24,099 (สูงสุด)
2	ระยอง	302	998	84	13,500	14,884
3	ฉะเชิงเทรา	215	531	139	8,859	9,744
4	สระแก้ว	137	272	179	7,309	7,897 (ปานกลาง)
5	จันทบุรี	144	327	141	7,001	7,613
6	ปราจีนบุรี	123	355	117	6,684	7,279
7	นครนายก	56	172	94	4,595	4,917
8	ตราด	82	126	91	3,176	3,475 (ต่ำสุด)

5. ภาคเหนือ

สถิติคดีอาญา 4 กลุ่ม ประจำปี 2563 จำแนกตามจำนวนคดี ตามฐานความผิด (หน่วย: รายคดี)						
ลำดับ	จังหวัด	กลุ่มข้อหา 1	กลุ่มข้อหา 2	กลุ่มข้อหา 3	กลุ่มข้อหา 4	รวม
		ฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย และเพศ	ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์	ฐานความผิดพิเศษ	คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย	
1	เชียงใหม่	370	1,968	820	17,912	21,070 (สูงสุด)
2	เชียงราย	221	638	273	10,767	11,899
3	ลำปาง	115	319	322	6,224	6,980
4	เพชรบูรณ์	220	497	119	5,844	6,680
5	แพร่	64	180	229	5,506	5,979
6	นครสวรรค์	274	655	117	4,500	5,546
7	ลำพูน	76	384	93	4,852	5,405
8	ตาก	142	279	545	4,387	5,353
9	พิษณุโลก	231	655	250	4,004	5,140 (ปานกลาง)
10	น่าน	80	197	148	4,570	4,995
11	พะเยา	62	141	172	4,546	4,921
12	อุตรดิตถ์	95	251	131	3,781	4,258
13	กำแพงเพชร	148	278	103	3,481	4,010
14	สุโขทัย	126	328	105	3,016	3,575
15	พิจิตร	80	215	34	2,572	2,901
16	อุทัยธานี	103	201	46	1,633	1,983
17	แม่ฮ่องสอน	58	90	231	1,383	1,762 (ต่ำสุด)

6. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สถิติคดีอาญา 4 กลุ่ม ประจำปี 2563 จำแนกตามจำนวนคดี ตามฐานความผิด (หน่วย: รายคดี)						
ลำดับ	จังหวัด	กลุ่มข้อหา 1	กลุ่มข้อหา 2	กลุ่มข้อหา 3	กลุ่มข้อหา 4	รวม
		ฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย และเพศ	ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์	ฐานความผิดพิเศษ	คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย	
1	นครราชสีมา	460	1,082	236	21,735	23,513 (สูงสุด)
2	อุบลราชธานี	328	917	271	20,227	21,743
3	ศรีสะเกษ	311	724	251	14,060	15,346
4	ขอนแก่น	355	1,270	201	12,177	14,003
5	สุรินทร์	213	453	200	11,998	12,864
6	บุรีรัมย์	261	497	215	10,904	11,877
7	อุดรธานี	241	689	84	10,513	11,527
8	ชัยภูมิ	158	328	268	9,236	9,990
9	ร้อยเอ็ด	248	777	97	6,927	8,049
10	ยโสธร	81	184	57	7,462	7,784 (ปานกลาง)
11	กาฬสินธุ์	134	463	69	6,927	7,593
12	อำนาจเจริญ	63	127	126	7,190	7,506
13	สกลนคร	156	433	59	6,094	6,742
14	มุกดาหาร	60	168	162	6,299	6,689
15	หนองคาย	80	233	48	5,701	6,062
16	เลย	92	352	124	5,019	5,587
17	บึงกาฬ	54	218	54	4,917	5,243
18	มหาสารคาม	142	478	51	4,566	5,237
19	นครพนม	113	219	40	3,899	4,271
20	หนองบัวลำภู	92	206	81	3,003	3,382 (ต่ำสุด)

7. กรุงเทพมหานคร

สถิติคดีอาญา 4 กลุ่ม ประจำปี 2563 จำแนกตามจำนวนคดี ตามฐานความผิด (หน่วย: รายคดี)						
ลำดับ	จังหวัด	กลุ่มข้อหา 1	กลุ่มข้อหา 2	กลุ่มข้อหา 3	กลุ่มข้อหา 4	รวม
		ฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย และเพศ	ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน	ฐานความผิดพิเศษ	คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย	
1	บก.น.9	366	1001	237	8,984	10,588 (สูงสุด)
2	บก.น.2	389	1,886	143	6,652	9,070
3	บก.น.5	333	1,389	46	5,489	7,257
4	บก.น.4	287	1,311	84	5,373	7,055
5	บก.น.6	125	680	79	3,772	4,656 (ปานกลาง)
6	บก.น.1	183	785	140	2,997	4,105
7	บก.น.7	186	527	61	3,178	3,952
8	บก.น.8	187	534	41	3141	3,903
9	บก.น.3	188	655	51	2,824	3,718 (ต่ำสุด)

พื้นที่รับผิดชอบ บก.น.3 บก.น.6 และ บก.น.9

กองบังคับการตำรวจนครบาล	เขตพื้นที่รับผิดชอบ	จำนวน
บก.น.3	สน.มีนบุรี สน.หนองจอก สน.ลาดกระบัง สน.ร่มเกล้า สน.คลองกรุง สน.จรเข้้อย สน.นิมิตรใหม่ สน.ลำหิน สน.ลำผักชี สน.ประชาสำราญ และ สน.สุวินทวงศ์	11 สน.
บก.น.6	สน.ปทุมวัน สน.จักรวรรดิ สน.บางรัก สน.พระราชวัง สน.พลับพลาไชย 1 สน.พลับพลาไชย 2 สน.สำราญราษฎร์ และ สน.ยานนาวา	8 สน.
บก.น.9	สน.ท่าข้าม สน.แสงดำ สน.เทียนทะเล สน.บางขุนเทียน สน.ภาษีเจริญ สน.หลักสอง สน.เพชรเกษม สน.หนองแขม สน.หนองค้างพลู และ สน.บางบอน	10 สน.

ภาคผนวก จ

ผลการสำรวจการจัดเก็บข้อมูลจากการสำรวจประชาชน (PS)

1. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม ภาคกลาง

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ภาคกลาง

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล 1 ภาคกลาง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	174	42.03
2) หญิง	240	57.97
3) อื่นๆ	0	0.00
2. อายุ		
1) 18-25 ปี	55	13.29
2) 26-35 ปี	107	25.85
3) 36-45 ปี	128	30.92
4) 46-55 ปี	78	18.84
5) 56-65 ปี	29	7.00
6) 66 ปี ขึ้นไป	17	4.11
3. ระดับการศึกษา (สำเร็จการศึกษาสูงสุด)		
1) ไม่ได้เรียนหนังสือ	9	2.17
2) ระดับประถมศึกษา	36	8.70
3) ระดับมัธยมศึกษา	86	20.77
4) อาชีวศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.)	75	18.12
5) ระดับปริญญาตรี	178	43.00
6) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	29	7.00
7) อื่น ๆ	1	0.24
4. อาชีพหลัก		
1) ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	78	18.84
2) พนักงานเอกชน	109	26.33
3) นักเรียน นักศึกษา	20	4.83
4) รับจ้างทั่วไป	99	23.91
5) เกษตรกรรม	26	6.28
6) ประกอบธุรกิจ	52	12.56
7) ไม่ได้ประกอบอาชีพ	27	6.52

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
8) อื่น ๆ	3	0.72
5. รายได้รวมต่อเดือนจากการประกอบอาชีพ		
1) ไม่มีรายได้	46	11.11
2) น้อยกว่า 10,000 บาท	36	8.70
3) 10,000 – 19,999 บาท	161	38.89
4) 20,000 – 29,999 บาท	95	22.95
5) 30,000 – 39,999 บาท	42	10.14
6) 40,000 – 49,999 บาท ขึ้นไป	34	8.21
6. จังหวัดที่อยู่อาศัย		
1) สมุทรปราการ	254	61.35
2) สมุทรสาคร	110	26.57
3) สมุทรสงคราม	50	12.08
ภาพรวม	414	100.00

เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลจากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 57.97 อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 30.92 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 26.33 มีรายได้รวมต่อเดือนจากการประกอบอาชีพอยู่ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 เมื่อพิจารณาจากพื้นที่การสำรวจจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 61.35 ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล 2 ภาคกลาง

ข้อมูลพื้นฐาน	เคย		ไม่เคย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. การติดต่อหรือรับบริการของผู้รับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี	207	50.00	207	50.00
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้เคยใช้บริการได้ใช้บริการในช่วงระยะเวลา 5 ปี				
หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ		
สถานีตำรวจ	37	17.87		
สำนักงานยุติธรรมจังหวัด	9	4.35		
สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด	44	21.26		
ศูนย์ฝึกอบรมเด็กเยาวชนฯ	22	10.63		
เรือนจำ/ทัณฑสถาน	65	31.40		
สำนักงานอัยการจังหวัด	0	0.00		
ศาลจังหวัด	30	14.49		
รวม	207	100.00		

ข้อมูลพื้นฐาน	โดยตรง		โดยอ้อม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8. สถานะของผู้เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 207 คน	108	52.17	99	47.83

หมายเหตุ

1. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยตรง หมายถึง ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด
2. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อม หมายถึง ญาติ ผู้เกี่ยวข้องกับผู้เสียหายหรือผู้กระทำผิด

เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลจากประเด็นการติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีผู้ให้ข้อมูลที่ไม่เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

นอกจากนี้แล้ว หากพิจารณาในรายละเอียดของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลเคยติดต่อหรือรับบริการ ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จะเห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลเคยติดต่อหรือใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ เรือนจำ/ทัณฑสถาน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40

รองลงมา คือ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.26 และสถานีตำรวจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17.87 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาจากสถานะของการติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จะพบว่ามีผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการโดยตรงจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 52.17 ในขณะที่มีผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อมจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 47.83 ดังปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 3 ผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม ภาคกลาง

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.66	0.88	ค่อนข้างมาก	73.20
1. ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.62	0.96	ค่อนข้างมาก	72.40
2. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	3.78	0.91	ค่อนข้างมาก	75.60
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกันความปลอดภัย”	3.67	0.89	ค่อนข้างมาก	73.40
4. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.57	0.97	ค่อนข้างมาก	71.40
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	3.13	1.09	ปานกลาง	62.60
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	3.13	1.11	ปานกลาง	62.60
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	3.15	1.11	ปานกลาง	63.00
3. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	3.19	1.16	ปานกลาง	63.80
4. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	3.10	1.18	ปานกลาง	62.00
5. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	3.09	1.13	ปานกลาง	61.80
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	2.78	1.23	ปานกลาง	55.60
1. ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.66	1.33	ปานกลาง	53.20
2. ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	2.78	1.26	ปานกลาง	55.60
3. ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	2.89	1.22	ปานกลาง	57.80
ภาพรวม	3.19	0.97	ปานกลาง	63.80

การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาด้วยวิธีการสำรวจประชาชน (PS) โดยใช้แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม สำหรับการสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 21 (E1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมเป็นหาคำนวณผลรวมการสำรวจจากส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมของแบบสอบถาม ในขณะที่การสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมโดยสะดวก คำนวณจากผลการสำรวจเฉพาะส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเท่านั้น ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 3

จากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลภาคกลางมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.19 คิดเป็นร้อยละ 63.80

ทั้งนี้หากพิจารณาจากผลการสำรวจในส่วนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าทุกด้านมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ด้วยคะแนน 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60 ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกัน” ด้วยคะแนน 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40 ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ด้วยคะแนน 3.62 คิดเป็นร้อยละ 72.40 และความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” ด้วยคะแนน 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40

เมื่อพิจารณาตามความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.13 คิดเป็นร้อยละ 62.60 เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าทุกด้านมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ด้วยคะแนน 3.19 คิดเป็นร้อยละ 63.80 ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี” ด้วยคะแนน 3.15 คิดเป็นร้อยละ 63.00 ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ด้วยคะแนน 3.13 คิดเป็นร้อยละ 62.60 ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ด้วยคะแนน 3.10 คิดเป็นร้อยละ 62.00 ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา” ด้วยคะแนน 3.09 คิดเป็นร้อยละ 61.80

เมื่อพิจารณาตามความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.78 คิดเป็นร้อยละ 55.60 เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าทุกด้านมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ด้วยคะแนน 2.89 คิดเป็นร้อยละ 57.80 ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ด้วยคะแนน 2.78 คิดเป็นร้อยละ 55.60 ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ด้วยคะแนน 2.66 คิดเป็นร้อยละ 53.20

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับสำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ภาคกลาง ปรากฏตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ภาคกลาง

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.62	0.96	ค่อนข้างมาก	72.40
1.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานชัดเจน	3.66	0.96	ค่อนข้างมาก	73.20
1.2 การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ชัดเจนและเป็นประโยชน์	3.69	1.00	ค่อนข้างมาก	73.80
1.3 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.56	1.06	ค่อนข้างมาก	71.20
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงาน	3.57	1.04	ค่อนข้างมาก	71.40
2. มีความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ในประเด็น ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.78	0.91	ค่อนข้างมาก	75.60
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ	3.76	0.97	ค่อนข้างมาก	75.20
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำใน การแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.79	0.94	ค่อนข้างมาก	75.80
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มารับบริการ	3.84	0.97	ค่อนข้างมาก	76.80
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด	3.72	0.98	ค่อนข้างมาก	74.40
3. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกันปลอดภัย” ในประเด็น ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.67	0.89	ค่อนข้างมาก	73.40
3.1 ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยและ เป็นความลับ	3.62	0.94	ค่อนข้างมาก	72.40
3.2 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับอันตรายจากการเข้ามารับบริการ/ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่	3.78	0.93	ค่อนข้างมาก	75.60
3.3 การปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอยู่ในมาตรฐานระดับเดียวกัน	3.54	1.03	ค่อนข้างมาก	70.80
3.4 ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์ จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.68	1.03	ค่อนข้างมาก	73.60

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการ ดำเนินงาน” ในประเด็นต่อไปนี้.อยู่ในระดับใด	3.57	0.97	ค่อนข้างมาก	71.40
4.1 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญในความเดือดร้อนของท่าน	3.55	1.03	ค่อนข้างมาก	71.00
4.2 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะดำเนินการ ให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่	3.62	1.02	ค่อนข้างมาก	72.40
4.3 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบจากการ ดำเนินงานของหน่วยงาน	3.53	0.99	ค่อนข้างมาก	70.60
4.4 การได้รับความยุติธรรมจากการดำเนินงานของหน่วยงานใน กระบวนการยุติธรรม	3.56	1.02	ค่อนข้างมาก	71.20
ภาพรวม	3.66	0.88	ค่อนข้างมาก	73.20

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ภาคกลาง พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.66 คิดเป็นร้อยละ 73.20 เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าทุกด้านมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยเรียงลำดับผลการสำรวจจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ด้วยคะแนน 3.78 คิดเป็นร้อยละ 75.60 2) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย” ด้วยคะแนน 3.67 คิดเป็นร้อยละ 73.40 3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ด้วยคะแนน 3.62 คิดเป็นร้อยละ 72.40 และ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” ด้วยคะแนน 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่มีอริยาไยที่ดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มารับบริการ (ข้อ 2.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 76.80

ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง (ข้อ 2.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 75.80

ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ (ข้อ 2.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 75.20

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”

ลำดับที่ 1 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับอันตรายจากการเข้ามาใช้บริการ/เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่ (ข้อ 3.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 75.60

ลำดับที่ 2 ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ข้อ 3.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 73.60

ลำดับที่ 3 ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยและเป็นความลับ (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 72.40

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”

ลำดับที่ 1 การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานชัดเจนและเป็นประโยชน์ (ข้อ 1.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 73.80

ลำดับที่ 2 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานชัดเจน (ข้อ 1.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 73.20

ลำดับที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงาน (ข้อ 1.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 71.40

นอกจากนี้แล้ว ผู้ให้ข้อมูลได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นคุณภาพการให้บริการ ที่เห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรจะต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน โดยปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นคุณภาพการให้บริการในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคกลาง

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	1. ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์หรือบริการด้านงานยุติธรรม พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลทางกฎหมายให้กับประชาชนได้รับทราบมากขึ้น รวมถึงมีช่องทางสำหรับการติดต่อด้วยระบบออนไลน์
	2. ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการรูปแบบของการให้บริการแบบออนไลน์ เช่น การสแกน QR Code หรือ Google form ฯลฯ
	3. ควรมีการปรับปรุงสถานที่ รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น
	4. ควรมีการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ
2. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	ควรมีการให้คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้ความรู้พื้นฐานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรสร้างความรู้สึกมั่นคงและเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยเฉพาะการไม่เรียกการรับสินบนจากการปฏิบัติหน้าที่

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
4. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	1. ควรให้การบริการกับประชาชนอย่างเสมอภาค และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
	2. หน่วยงานควรมีการสร้าง ความไว้วางใจให้กับประชาชนที่มารับบริการให้มากขึ้น พร้อมทั้งให้ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลได้

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ภาคกลาง

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.13	1.11	ปานกลาง	62.60
1.1 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	3.16	1.07	ปานกลาง	63.20
1.2 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนมีความเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)	3.12	1.19	ปานกลาง	62.40
1.3 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบขององค์กรอาชญากรรม	3.02	1.23	ปานกลาง	60.40
1.4 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.16	1.21	ปานกลาง	63.20
1.5 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น สิทธิในการให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำ ตนได้ในชั้นสอบสวน สิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ เป็นต้น	3.21	1.17	ปานกลาง	64.20
2. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.15	1.11	ปานกลาง	63.00
2.1 การสั่งฟ้องคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	3.18	1.10	ปานกลาง	63.60

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
2.2 การสั่งฟ้องคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติ ฯลฯ)	3.16	1.20	ปานกลาง	63.20
2.3 การสั่งฟ้องคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.05	1.21	ปานกลาง	61.00
2.4 การสั่งฟ้องคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.20	1.20	ปานกลาง	64.00
2.5 การสั่งฟ้องคดีมีข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	3.15	1.13	ปานกลาง	63.00
3. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.19	1.16	ปานกลาง	63.80
3.1 การพิจารณาคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	3.21	1.14	ปานกลาง	64.20
3.2 การพิจารณาคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)	3.16	1.25	ปานกลาง	63.20
3.3 การพิจารณาคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.09	1.26	ปานกลาง	61.80
3.4 การพิจารณาคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.22	1.22	ปานกลาง	64.40
3.5 ในการพิจารณาคดี ให้ความสำคัญในสิทธิของจำเลย เหยื่อ หรือผู้เสียหาย ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมและมีโอกาสต่อสู้ในกระบวนการพิจารณาคดีได้อย่างเต็มที่	3.25	1.20	ปานกลาง	65.00
4. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.10	1.18	ปานกลาง	62.00
4.1 การบังคับโทษดำเนินการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	3.01	1.19	ปานกลาง	60.20
4.2 เจ้าหน้าที่ปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.00	1.26	ปานกลาง	60.00
4.3 การบังคับโทษมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.09	1.22	ปานกลาง	61.80

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4.4 ผู้กระทำความผิดได้รับการพัฒนาพฤติกรรมดีโดยการแก้ไขฟื้นฟูอย่างเหมาะสม เช่น การพัฒนาทางการศึกษา การฝึกทักษะอาชีพ และการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ	3.22	1.22	ปานกลาง	64.40
4.5 ผู้กระทำความผิดได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับหลักศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยต้องไม่มีการทรมาน การทรมาน	3.18	1.26	ปานกลาง	63.60
5. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.09	1.13	ปานกลาง	61.80
5.1 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา ดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า ทันท่องสถานการณ์	3.11	1.18	ปานกลาง	62.20
5.2 มีช่องทางหรือการช่วยเหลือแก่จำเลย ผู้เสียหาย เหยื่อ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือพยาน ให้ได้รับการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่เหมาะสม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	3.12	1.16	ปานกลาง	62.40
5.3 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา ปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีชอบ	3.09	1.19	ปานกลาง	61.80
5.4 การชดเชยค่าเสียหายแก่เหยื่อและผู้เสียหายในคดีอาญามีความเหมาะสมและเป็นธรรม	3.07	1.18	ปานกลาง	61.40
5.5 จำเลยในคดีอาญา หากถูกจับกุมและเมื่อได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ จะได้รับการชดเชยเยียวยาจากรัฐอย่างเหมาะสม	3.04	1.17	ปานกลาง	60.80
ภาพรวม	3.13	1.09	ปานกลาง	62.60

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคกลางมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.13 คิดเป็นร้อยละ 62.60 เมื่อพิจารณาตามจากรายด้านพบว่าทุกด้านมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับผลการสำรวจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ด้วยคะแนน 3.19 คิดเป็นร้อยละ 63.80 2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี” ด้วยคะแนน 3.15 คิดเป็นร้อยละ 63.00 3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ด้วยคะแนน 3.13 คิดเป็นร้อยละ 62.60 4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการ

บังคับโทษ” ด้วยคะแนน 3.10 คิดเป็นร้อยละ 62.00 5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา” ด้วยคะแนน 3.09 คิดเป็นร้อยละ 61.80

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”

ลำดับที่ 1 ในการพิจารณาคดีให้ความสำคัญในสิทธิของจำเลย เหยื่อ หรือผู้เสียหาย ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมและมีโอกาสต่อสู้ในกระบวนการพิจารณาคดีได้อย่างเต็มที่ (ข้อ 3.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.00

ลำดับที่ 2 การพิจารณาคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 3.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 64.40

ลำดับที่ 3 การพิจารณาคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 64.20

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”

ลำดับที่ 1 การสั่งฟ้องคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 2.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 64.00

ลำดับที่ 2 การสั่งฟ้องคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า (ข้อ 2.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.60

ลำดับที่ 3 การสั่งฟ้องคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติ ฯลฯ) (ข้อ 2.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.20

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”

ลำดับที่ 1 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น สิทธิในการให้พยานหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำตนได้ในชั้นสอบสวน สิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ เป็นต้น (ข้อ 1.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 64.20

ลำดับที่ 2 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า (ข้อ 1.1) และการดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 1.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.20

ลำดับที่ 3 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนมีความเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ) (ข้อ 1.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.40

นอกจากนี้แล้ว เมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในส่วนของการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคกลาง

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	ควรมีกระบวนการสำหรับตรวจสอบและถ่วงดุล เพื่อให้กระบวนการสืบสวนและสอบสวนมีความโปร่งใสมากขึ้น
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานและระยะเวลาในกระบวนการสั่งฟ้องคดีให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ประกอบกับจะต้องมีการรับฟังพยานเอกสารและบุคคลให้มีความละเอียดและถี่ถ้วน รวมทั้งมีการลงโทษพยานหากให้การเท็จในชั้นศาล
3. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา”	ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบ กฎกระทรวงยุติธรรม โดยเห็นว่าสำหรับผู้ที่ต้องโทษจำคุกในครั้งแรกหรือกระทำความผิดครั้งแรก ควรได้รับโทษชั้นกลาง ไม่ควรตกไปอยู่ชั้นอื่น

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 ระดับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ภาคกลาง

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
1. มีความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.66	1.33	ปานกลาง	53.20
1.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทั้งระบบ ตั้งแต่ชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ การพิพากษาคดีชั้นศาล	2.63	1.38	ปานกลาง	52.60
1.2 กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์	2.67	1.37	ปานกลาง	53.40

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
1.3 กฎหมายเกี่ยวกับหนี้ นิติกรรมสัญญา การไม่ชำระหนี้ และการ ขอระงับข้อพิพาท	2.64	1.34	ปานกลาง	52.80
1.4 กฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีและล้มละลาย	2.61	1.40	ปานกลาง	52.20
1.5 กฎหมายเกี่ยวกับการปกครอง เช่น ความผิดต่อเจ้าพนักงาน และต่อตำแหน่งหน้าที่ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ	2.59	1.42	ค่อนข้างน้อย	51.80
1.6 กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร เช่น ความผิด เกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ ความมั่นคงของรัฐ การก่อการร้าย	2.59	1.40	ค่อนข้างน้อย	51.80
1.7 กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ทรัพย์ ยักยอกทรัพย์ รับของโจร	2.80	1.36	ปานกลาง	56.00
1.8 กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย เช่น ฆ่า ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง	2.75	1.38	ปานกลาง	55.00
1.9 กฎหมายเกี่ยวกับเพศ เช่น ช่มชู้ อนาจาร การค้าประเวณี	2.74	1.41	ปานกลาง	54.80
1.10 กฎหมายเกี่ยวกับความสุขของประชาชน เช่น อั้งยี่ ช่องโจร	2.60	1.45	ค่อนข้างน้อย	52.00
1.11 กฎหมายเกี่ยวกับการก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อประชาชน เช่น วางเพลิง เผาทรัพย์ ปลอมปนอาหารหรือยา	2.63	1.42	ปานกลาง	52.60
1.12 กฎหมายเกี่ยวกับการค้า เช่น เครื่องขังตวงวัดที่ผิดอัตรา การขายของโดยการหลอกลวง การลอกเลียนแบบสินค้า/ เครื่องหมายการค้า	2.62	1.43	ปานกลาง	52.40
2. มีความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.78	1.26	ปานกลาง	55.60
2.1 การขอรับความช่วยเหลือผ่านช่องทาง สายด่วนยุติธรรม 1111 กต 77	2.65	1.26	ปานกลาง	53.00
2.2 การบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและกระบวนการ ยุติธรรม ผ่านศูนย์ยุติธรรมจังหวัด/ชุมชน	2.85	1.29	ปานกลาง	57.00
2.3 เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐ มีหน้าที่จัดหาทนายความ	2.90	1.31	ปานกลาง	58.00
2.4 การขอรับความช่วยเหลือทางการเงินในการต่อสู้คดีจากกองทุน ยุติธรรม	2.73	1.36	ปานกลาง	54.60
2.5 การร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้ เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น	2.86	1.36	ปานกลาง	57.20
2.6 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทนายความหรือผู้ให้ คำปรึกษาทางกฎหมาย	2.87	1.32	ปานกลาง	57.40

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
2.7 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านโฆษกหน่วยงานภาครัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐผู้รับผิดชอบคดี	2.72	1.36	ปานกลาง	54.40
2.8 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านมูลนิธิหรือองค์กรให้ความช่วยเหลือในกระบวนการยุติธรรม	2.68	1.35	ปานกลาง	53.60
3. มีความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.89	1.22	ปานกลาง	57.80
3.1 ท่านจะได้รับการแจ้งข้อกล่าวหาจากตำรวจ เมื่อต้องถูกดำเนินคดี	3.02	1.24	ปานกลาง	60.40
3.2 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา	2.99	1.25	ปานกลาง	59.80
3.3 ท่านมีสิทธิที่จะร้องให้มีการขอลปล่อยตัวชั่วคราว (ประกันตัว) เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา	2.87	1.28	ปานกลาง	57.40
3.4 หากท่านเป็นผู้ถูกกล่าวหา/ผู้เสียหาย ท่านสามารถรับทราบความคิดเห็น ในการสอบสวนจากเจ้าหน้าที่	2.87	1.29	ปานกลาง	57.40
3.5 ท่านมีสิทธิเข้าถึงและใช้พยานหลักฐานต่าง ๆ ได้โดยสะดวก เมื่อต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม	2.89	1.32	ปานกลาง	57.80
3.6 บุคคลจะต้องได้การสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็น “ผู้บริสุทธิ์” ก่อนคดีจะถึงที่สุด	2.89	1.23	ปานกลาง	57.80
3.7 ผู้ต้องหา/จำเลย/ผู้เสียหายมีสิทธิได้รับการคุ้มครองระหว่างการดำเนินคดี และการพิจารณาคดีของคู่กรณีทุกฝ่าย	2.83	1.33	ปานกลาง	56.60
3.8 ท่านมีสิทธิขอรับการอุทธรณ์คำตัดสินของศาลต่อศาลที่สูงกว่า เพื่อโอกาสในการได้รับการพิจารณาคดีใหม่	2.83	1.31	ปานกลาง	56.60
3.9 ท่านมีสิทธิได้รับการเยียวยาจากรัฐ หากเป็นผลมาจากความบกพร่องหรือผิดพลาดจากการดำเนินการของกระบวนการยุติธรรม	2.81	1.33	ปานกลาง	56.20
ภาพรวม	2.78	1.23	ปานกลาง	55.60

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม พบว่าผู้ให้ข้อมูลภาคกลางมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.78 คิดเป็นร้อยละ 55.60 เมื่อพิจารณาตามรายด้านของความรู้พบว่าทุกด้านมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ด้วยคะแนน 2.89 คิดเป็นร้อยละ 57.80 2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ด้วยคะแนน 2.78 คิดเป็นร้อยละ 55.60 และ 3) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ด้วยคะแนน 2.66 คิดเป็นร้อยละ 53.20

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”

ลำดับที่ 1 ท่านจะได้รับการแจ้งข้อกล่าวหาจากตำรวจ เมื่อต้องถูกดำเนินคดี (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.40

ลำดับที่ 2 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลย ในคดีอาญา (ข้อ 3.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.80

ลำดับที่ 3 ท่านมีสิทธิเข้าถึงและใช้พยานหลักฐานต่าง ๆ ได้โดยสะดวก เมื่อต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม (ข้อ 3.5) และบุคคลจะต้องได้รับการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็น “ผู้บริสุทธิ์” ก่อนคดีจะถึงที่สุด (3.6) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.80

2. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”

ลำดับที่ 1 เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความ (ข้อ 2.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.00

ลำดับที่ 2 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทนายความหรือผู้ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย (ข้อ 2.6) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.40

ลำดับที่ 3 การร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น (ข้อ 2.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.20

3. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”

ลำดับที่ 1 กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ลักทรัพย์ ยักยอกทรัพย์ รับของโจร (ข้อ 1.7) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.00

ลำดับที่ 2 กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย เช่น ฆ่า ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง (ข้อ 1.8) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.00

ลำดับที่ 3 กฎหมายเกี่ยวกับเพศ เช่น ช่มชู้ อนาจาร การค้าประเวณี (ข้อ 1.9) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.80

นอกจากนี้แล้ว เมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนา/ปรับปรุงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความรู้ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคกลาง ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคกลาง

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	1. ควรมีการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในด้านกฎหมายแก่ประชาชนให้ทั่วถึง และเพิ่มการสื่อสารลงไปในชุมชนให้มากขึ้นผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น Social Media
	2. ควรมีการส่งเสริมและสร้างการรับรู้กฎหมายขั้นพื้นฐาน เช่น กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม กฎหมายเกี่ยวกับการฆ่า/ข่มขืน คຸ້ມครองสตรี ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร เป็นต้น
	3. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและให้คำแนะนำต่อผู้เสียหายในคดีอาญา คดีแพ่ง
2. ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	มีการพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม รวมทั้งคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน

นอกจากนี้แล้วเมื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลในประเด็นของกฎหมายที่ตนเห็นว่ามีความจำเป็นและต้องการรับรู้ ภาคกลาง ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 กฎหมายใดที่เห็นว่าจำเป็น และมีความต้องการรับรู้ ภาคกลาง

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. กฎหมายการปกครอง สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน	6	1.45
2. กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน มรดก ที่ดิน สามี-ภรรยา ครอบครัว	3	0.72
3. กฎหมายเกี่ยวกับแรงงาน คำนุชย์ เด็กและสตรี ทำร้ายร่างกาย จราจร เยาวชน ฆ่า ช่มชู้	3	0.72
4. กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจออนไลน์ การค้าขาย น้อโกง อาหารและยา พรบ. คอมพิวเตอร์ และการคุ้มครองผู้บริโภค	2	0.48
5. กฎหมายอาญา กฎหมายแพ่ง พาณิชย	2	0.48
6. กฎหมายเกี่ยวกับคดี พรบ ยาเสพติด	1	0.24
7. กฎหมายเกี่ยวกับหนี้ นิติกรรมสัญญา การระงับข้อพิพาท	1	0.24
8. กฎหมายการลงโทษ เจ้าหน้าที่รัฐ	1	0.24
9. ทุกกฎหมายที่มีการปรับปรุงใหม่ให้เป็นปัจจุบันแล้ว ควรเผยแพร่ให้ประชาชนรับรู้	1	0.24

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม โดยจำแนกพื้นที่จำแนกรายจังหวัด ภาคกลาง ที่ดำเนินการสำรวจ ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 11 ดังนี้

ตารางที่ 11 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายจังหวัด ภาคกลาง

จังหวัด	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. สมุทรปราการ	3.56	1.01	ค่อนข้างมาก	71.20
2. สมุทรสาคร	3.03	0.82	ปานกลาง	60.60
3. สมุทรสงคราม	2.97	0.66	ปานกลาง	59.40
ภาพรวม	3.19	0.97	ปานกลาง	63.80

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจโดยจำแนกพื้นที่การสำรวจเป็นรายจังหวัด จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ ภาคกลางพบว่า สมุทรปราการ มีคะแนนสูงสุด มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนน 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20 ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในพื้นที่ สมุทรสาคร สมุทรสงคราม มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนน 3.03 คิดเป็นร้อยละ 60.60 และ คะแนน 2.97 คิดเป็นร้อยละ 59.40 ตามลำดับ

สำหรับรายละเอียดระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในด้านต่าง ๆ จำแนกรายจังหวัด ภาคกลาง ปรากฏตามตารางที่ 12 ดังนี้

ตารางที่ 12 ระดับความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม
จำแนกรายจังหวัด ภาคกลาง

จังหวัด		ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ การให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	ความเชื่อมั่นต่อ การให้บริการด้าน กระบวนการยุติธรรม ทางอาญา	ความรู้เกี่ยวกับ กฎหมายและ กระบวนการ ยุติธรรม	ภาพรวม
1. สมุทรปราการ	คะแนน	3.84	3.53	3.32	3.56
	ร้อยละ	76.80	70.60	66.40	71.20
2. สมุทรสาคร	คะแนน	3.53	2.95	2.60	3.03
	ร้อยละ	70.60	59.00	52.00	60.60
3. สมุทรสงคราม	คะแนน	3.60	2.91	2.41	2.97
	ร้อยละ	72.00	58.20	48.20	59.40
ภาพรวม	คะแนน	3.66	3.13	2.78	3.19
	ร้อยละ	73.20	62.60	55.60	63.80

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม โดยจำแนกตามพื้นที่การสำรวจรายจังหวัด ใน 3 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามรายละเอียดแต่ละส่วนปรากฏ ผลการสำรวจ ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาจากการสำรวจเป็นรายจังหวัด ภาคกลางพบว่าจังหวัดสมุทรปราการ ผู้ให้ข้อมูลมีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด ด้วยคะแนน 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.80 รองลงมาคือ สมุทรสงคราม ด้วยคะแนน 3.60 คิดเป็นร้อยละ 72.00 และสมุทรสาคร ด้วยคะแนน 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

2. เมื่อพิจารณาผลสำรวจในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60 รองลงมาคือ สมุทรสาคร ด้วยคะแนน 2.95 คิดเป็นร้อยละ 59.00 และสมุทรสงครามด้วยคะแนน 2.91 คิดเป็นร้อยละ 58.20 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

3. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาเป็นรายจังหวัด ภาคกลาง พบว่า สมุทรปราการ ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด ด้วยคะแนน 3.32 คิดเป็นร้อยละ 66.40 มีความรู้ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ สมุทรสาคร ด้วยคะแนน 2.60 คิดเป็นร้อยละ 52.00 และสมุทรสงคราม ด้วยคะแนน 2.41 คิดเป็นร้อยละ 48.20 ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับค่อนข้างน้อย

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจข้อมูลทั้ง 3 ส่วน จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลในจังหวัดสมุทรปราการ มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมและมีความรู้ด้านกฎหมายพื้นฐานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลมีต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมบางส่วนอาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการบังคับใช้กฎหมายเฉพาะ การดำเนินตามมาตรการด้านความมั่นคง รวมไปถึงนโยบายการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในพื้นที่

ทั้งนี้ ตามขอบเขตของการดำเนินโครงการได้กำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามสถานะของการรับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (ทั้งนี้ระยะเวลาที่เคยรับบริการจะต้องไม่เกิน 5 ปี) และ 2) กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมตามตารางที่ 13 ดังนี้

ตารางที่ 13 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามการใช้บริการ ภาคกลาง

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
เคย รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (ระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี)	3.37	1.08	ปานกลาง	67.40
1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.88	0.85	ค่อนข้างมาก	77.60
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.85	0.93	ค่อนข้างมาก	77.00
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	4.03	0.82	ค่อนข้างมาก	80.60
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	3.89	0.87	ค่อนข้างมาก	77.80
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.74	1.01	ค่อนข้างมาก	74.80
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	3.29	1.23	ปานกลาง	65.80
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	3.29	1.25	ปานกลาง	65.80
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	3.31	1.23	ปานกลาง	66.20
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	3.33	1.27	ปานกลาง	66.60
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	3.24	1.32	ปานกลาง	64.80
(5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	3.26	1.25	ปานกลาง	65.20
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	2.95	1.37	ปานกลาง	59.00
(1) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.80	1.49	ปานกลาง	56.00

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
(2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	3.01	1.39	ปานกลาง	60.20
(3) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	3.05	1.35	ปานกลาง	61.00
ไม่เคย รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม	3.01	0.81	ปานกลาง	60.20
1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.44	0.85	ค่อนข้างมาก	68.80
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.39	0.94	ปานกลาง	67.80
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	3.53	0.92	ค่อนข้างมาก	70.60
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกันความปลอดภัย”	3.44	0.86	ค่อนข้างมาก	68.80
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.40	0.90	ปานกลาง	68.00
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	2.98	0.92	ปานกลาง	59.60
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	2.98	0.94	ปานกลาง	59.60
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี”	2.99	0.95	ปานกลาง	59.80
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	3.04	1.02	ปานกลาง	60.80
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	2.96	1.00	ปานกลาง	59.20
(5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	2.91	0.96	ปานกลาง	58.20
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	2.60	1.03	ค่อนข้างน้อย	52.00
(1) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.52	1.14	ค่อนข้างน้อย	50.40
(2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	2.56	1.07	ค่อนข้างน้อย	51.20
(3) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	2.73	1.05	ปานกลาง	54.60
ภาพรวม	3.19	0.97	ปานกลาง	63.80

เมื่อพิจารณาจากสถานะของการรับบริการทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง ผลจากการสำรวจพบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคกลางมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.19 คิดเป็นร้อยละ 63.80

ทั้งนี้ หากพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามสถานะของการเคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมพบว่า ผู้ที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.37 คิดเป็นร้อยละ 67.40 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจตามรายด้านจะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.88 คิดเป็นร้อยละ 77.60 ในขณะที่ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มนี้มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทาง

อาญา และความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.80 ด้วยคะแนน 2.95 คิดเป็นร้อยละ 59.00 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามสถานะของการไม่เคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมพบว่า ผู้ที่ไม่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.01 คิดเป็นร้อยละ 60.20 เมื่อพิจารณาผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 3.44 คิดเป็นร้อยละ 68.80 มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ส่วนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยคะแนน 2.98 คิดเป็นร้อยละ 59.60 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มนี้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 2.60 คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีความรู้อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

2. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม ภาคใต้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ภาคใต้

ตารางที่ 14 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล 1 ภาคใต้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	207	49.52
2) หญิง	210	50.24
3) อื่นๆ	1	0.24
2. อายุ		
1) 18-25 ปี	59	14.11
2) 26-35 ปี	114	27.27
3) 36-45 ปี	88	21.05
4) 46-55 ปี	86	20.57
5) 56-65 ปี	48	11.48
6) 66 ปี ขึ้นไป	23	5.50
3. ระดับการศึกษา (สำเร็จการศึกษาสูงสุด)		
1) ไม่ได้เรียนหนังสือ	2	0.48
2) ระดับประถมศึกษา	45	10.77
3) ระดับมัธยมศึกษา	88	21.05
4) อาชีวศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.)	76	18.18
5) ระดับปริญญาตรี	195	46.65

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	11	2.63
7) อื่น ๆ	1	0.24
4. อาชีพหลัก		
1) ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	45	10.77
2) พนักงานเอกชน	67	16.03
3) นักเรียน นักศึกษา	17	4.07
4) รับจ้างทั่วไป	95	22.73
5) เกษตรกรรม	69	16.51
6) ประกอบธุรกิจ	111	26.56
7) ไม่ได้ประกอบอาชีพ	8	1.91
8) อื่น ๆ	6	1.44
5. รายได้รวมต่อเดือนจากการประกอบอาชีพ		
1) ไม่มีรายได้	21	5.02
2) น้อยกว่า 10,000 บาท	52	12.44
3) 10,000 – 19,999 บาท	158	37.80
4) 20,000 – 29,999 บาท	111	26.56
5) 30,000 – 39,999 บาท	69	16.51
6) 40,000 – 49,999 บาท ขึ้นไป	7	1.67
6. จังหวัดที่อยู่อาศัย		
1) นครศรีธรรมราช	260	62.20
2) ตรัง	108	25.84
3) ระนอง	50	11.96
ภาพรวม	418	100.00

เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลจากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 50.24 อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 46.65 ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 26.56 มีรายได้รวมต่อเดือนจากการประกอบอาชีพอยู่ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ที่จังหวัดนครศรีธรรมราช มีจำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 14

ตารางที่ 15 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล 2 ภาคใต้

ข้อมูลพื้นฐาน	เคย		ไม่เคย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. การติดต่อหรือรับบริการของผู้รับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี	209	50.00	209	50.00
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้เคยใช้บริการได้ใช้บริการในช่วงระยะเวลา 5 ปี				
หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ		
สถานีตำรวจ	82	39.23		
สำนักงานยุติธรรมจังหวัด	47	22.49		
สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด	68	32.54		
ศูนย์ฝึกอบรมเด็กเยาวชนฯ	0	0.00		
เรือนจำ/ทัณฑสถาน	0	0.00		
สำนักงานอัยการจังหวัด	0	0.00		
ศาลจังหวัด	12	5.74		
รวม	209	100.00		

ข้อมูลพื้นฐาน	โดยตรง		โดยอ้อม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8. สถานะของผู้เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 209 คน	94	44.98	115	55.02

หมายเหตุ

1. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยตรง หมายถึง ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด
2. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อม หมายถึง ญาติ ผู้เกี่ยวข้องกับผู้เสียหายหรือผู้กระทำผิด

เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลจากประเด็นการติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลภาคใต้ที่เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีผู้ให้ข้อมูลที่**ไม่เคยติดต่อหรือรับบริการ**จากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

นอกจากนี้แล้ว หากพิจารณาในรายละเอียดของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลเคยติดต่อหรือรับบริการ ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จะเห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ให้ข้อมูล**เคยติดต่อหรือใช้บริการ**มากที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ สถานีตำรวจ จำนวนหน่วยงานละ 82 คน คิดเป็นร้อยละ

39.23 รองลงมาคือ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 32.54 และสำนักงานยุติธรรม จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 22.49

และเมื่อพิจารณาจากสถานะของการติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จะพบว่ามีผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการโดยตรงจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 44.98 09 ในขณะที่มีผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อมจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 55.02

ตารางที่ 16 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายด้าน ภาคใต้

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.95	0.84	ค่อนข้างมาก	79.00
1. ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.90	0.91	ค่อนข้างมาก	78.00
2. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	3.97	0.91	ค่อนข้างมาก	79.40
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกันความปลอดภัย”	4.00	0.89	ค่อนข้างมาก	80.00
4. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.94	0.87	ค่อนข้างมาก	78.80
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	3.55	0.75	ค่อนข้างมาก	71.00
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	3.51	0.78	ค่อนข้างมาก	70.20
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	3.58	0.79	ค่อนข้างมาก	71.60
3. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	3.68	0.89	ค่อนข้างมาก	73.60
4. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	3.46	0.78	ค่อนข้างมาก	69.20
5. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	3.49	0.82	ค่อนข้างมาก	69.80
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	3.08	0.79	ปานกลาง	61.60
1. ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.75	0.88	ปานกลาง	55.00
2. ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	3.19	0.92	ปานกลาง	63.80
3. ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	3.29	0.82	ปานกลาง	65.80
ภาพรวม	3.53	0.72	ค่อนข้างมาก	70.60

การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาด้วยวิธีการสำรวจประชาชน (PS) โดยใช้แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม สำหรับการสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 21 (E1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมเป็นหาคำนวณผลรวมการสำรวจจากส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมของแบบสอบถาม ในขณะที่การสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมโดยสะดวก คำนวณจากผลการสำรวจเฉพาะส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเท่านั้น ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 16

จากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60

ทั้งนี้หากพิจารณาจากผลการสำรวจในส่วนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.00 และเมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมากในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกัน” ด้วยคะแนน 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ด้วยคะแนน 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40 3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” ด้วยคะแนน 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.80 และ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ด้วยคะแนน 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00

ในขณะที่ผลการสำรวจในส่วนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นในส่วนนี้อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมากในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ด้วยคะแนน 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี” ด้วยคะแนน 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.60 3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ด้วยคะแนน 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20 4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา” ด้วยคะแนน 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.80 และ 5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ด้วยคะแนน 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.20

สำหรับผลการสำรวจข้อมูลในส่วนความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.08 คิดเป็นร้อยละ 61.60 เมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจรายด้าน จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ด้วยคะแนน 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.80 2) ความรู้เกี่ยวกับ

“ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ด้วยคะแนน 3.19 คิดเป็นร้อยละ 63.80 และ 3) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ด้วยคะแนน 2.75 คิดเป็นร้อยละ 55.00

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏตามตารางที่ 17 ดังนี้

ตารางที่ 17 ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ภาคใต้

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.90	0.91	ค่อนข้างมาก	78.00
1.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานชัดเจน	3.96	0.99	ค่อนข้างมาก	79.20
1.2 การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ชัดเจนและเป็นประโยชน์	3.94	0.95	ค่อนข้างมาก	78.80
1.3 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงาน ของหน่วยงาน	3.86	0.99	ค่อนข้างมาก	77.20
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงาน	3.85	0.94	ค่อนข้างมาก	77.00
2. มีความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ในประเด็น ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.97	0.91	ค่อนข้างมาก	79.40
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ	3.97	0.96	ค่อนข้างมาก	79.40
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำ ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.96	0.95	ค่อนข้างมาก	79.20
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มารับบริการ	3.94	0.95	ค่อนข้างมาก	78.80
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด	3.99	0.97	ค่อนข้างมาก	79.80
3. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกันความปลอดภัย” ในประเด็น ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	4.00	0.89	ค่อนข้างมาก	80.00
3.1 ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยและเป็น ความลับ	4.22	0.96	ค่อนข้างมาก	84.40
3.2 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับอันตรายจากการเข้ามาใช้บริการ/ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่	4.14	0.94	ค่อนข้างมาก	82.80

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
3.3 การปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอยู่ในมาตรฐานระดับเดียวกัน	3.93	0.96	ค่อนข้างมาก	78.60
3.4 ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จาก เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.94	1.01	ค่อนข้างมาก	78.80
4. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการ ดำเนินงาน” ในประเด็นต่อไปนี้.อยู่ในระดับใด	3.94	0.87	ค่อนข้างมาก	78.80
4.1 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญในความเดือดร้อน ของท่าน	3.92	0.94	ค่อนข้างมาก	78.40
4.2 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่	3.92	0.93	ค่อนข้างมาก	78.40
4.3 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบจากการ ดำเนินงานของหน่วยงาน	3.96	0.89	ค่อนข้างมาก	79.20
4.4 การได้รับความยุติธรรมจากการดำเนินงานของหน่วยงานใน กระบวนการยุติธรรม	3.95	0.91	ค่อนข้างมาก	79.00
ภาพรวม	3.95	0.84	ค่อนข้างมาก	79.00

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคใต้มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.95 คิดเป็นร้อยละ 79.00 เมื่อพิจารณาจากรายด้านพบว่าทุกด้านมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกัน” ด้วยคะแนน 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ด้วยคะแนน 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40 3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” ด้วยคะแนน 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.80 และ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ด้วยคะแนน 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “ความรู้สึกรับประกัน”

ลำดับที่ 1 ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยและเป็นความลับ (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 84.40

ลำดับที่ 2 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับอันตรายจากการเข้ามารับบริการ/เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่ (ข้อ 3.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 82.80

ลำดับที่ 3 ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ข้อ 3.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 78.80

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด (ข้อ 2.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 79.80

ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ (ข้อ 2.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 79.40

ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง (ข้อ 2.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 79.20

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”

ลำดับที่ 1 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงาน (ข้อ 4.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 79.20

ลำดับที่ 2 การได้รับความยุติธรรมจากการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ข้อ 4.4) อยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 79.00

ลำดับที่ 3 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญในความเดือดร้อนของท่าน (ข้อ 4.1) และหน่วยงานและเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่ (ข้อ 4.2) อยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 78.40 เท่ากัน

นอกจากนี้แล้ว ผู้ให้ข้อมูลได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นคุณภาพการให้บริการที่เห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรจะต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคใต้ โดยปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 18 ดังนี้

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นคุณภาพการให้บริการในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคใต้

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	1. ควรมีการให้คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้ความรู้พื้นฐานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน
	2. หน่วยงานควรมีการให้ความรู้พื้นฐานทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบังคับคดี เช่น กระบวนการดำเนินงานในชั้นของบังคับคดี กระบวนการขายทอดตลาด หลักทรัพย์ เป็นต้น
2. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรสร้างความรู้สึkmั่นคงและเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยเฉพาะการไม่เรียกการรับสินบนจากการปฏิบัติหน้าที่

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	1. ควรให้การบริการกับประชาชนอย่างเสมอภาค และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
	2. หน่วยงานควรมีการสร้าง ความไว้วางใจให้กับประชาชนที่มารับบริการให้มากขึ้น พร้อมทั้งให้ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลได้

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ภาคใต้ โดยปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 19 ดังนี้

ตารางที่ 19 ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ภาคใต้

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.51	0.78	ค่อนข้างมาก	70.20
1.1 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐ ดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	3.47	0.78	ค่อนข้างมาก	69.40
1.2 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนมีความเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)	3.47	0.88	ค่อนข้างมาก	69.40
1.3 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบขององค์กรอาชญากรรม	3.49	0.89	ค่อนข้างมาก	69.80
1.4 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.57	0.90	ค่อนข้างมาก	71.40
1.5 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น สิทธิในการให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำตนได้ในชั้นสอบสวน สิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ เป็นต้น	3.57	0.82	ค่อนข้างมาก	71.40
2. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.58	0.79	ค่อนข้างมาก	71.60
2.1 การสั่งฟ้องคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า	3.50	0.85	ค่อนข้างมาก	70.00

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
2.2 การสั่งฟ้องคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติ ฯลฯ)	3.54	0.86	ค่อนข้างมาก	70.80
2.3 การสั่งฟ้องคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.56	0.85	ค่อนข้างมาก	71.20
2.4 การสั่งฟ้องคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.65	0.89	ค่อนข้างมาก	73.00
2.5 การสั่งฟ้องคดีมีข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	3.64	0.91	ค่อนข้างมาก	72.80
3. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.68	0.89	ค่อนข้างมาก	73.60
3.1 การพิจารณาคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	3.61	0.94	ค่อนข้างมาก	72.20
3.2 การพิจารณาคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)	3.67	0.97	ค่อนข้างมาก	73.40
3.3 การพิจารณาคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.67	0.96	ค่อนข้างมาก	73.40
3.4 การพิจารณาคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.74	0.97	ค่อนข้างมาก	74.80
3.5 ในการพิจารณาคดี ให้ความสำคัญในสิทธิของจำเลย เหยื่อ หรือผู้เสียหาย ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมและมีโอกาสต่อสู้ในกระบวนการพิจารณาคดีได้อย่างเต็มที่	3.72	0.97	ค่อนข้างมาก	74.40
4. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.46	0.78	ค่อนข้างมาก	69.20
4.1 การบังคับโทษดำเนินการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	3.44	0.87	ค่อนข้างมาก	68.80
4.2 เจ้าหน้าที่ปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.48	0.91	ค่อนข้างมาก	69.60
4.3 การบังคับโทษมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.51	0.87	ค่อนข้างมาก	70.20

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4.4 ผู้กระทำผิดได้รับการพัฒนาพฤตินิสัยโดยการแก้ไขฟื้นฟูอย่างเหมาะสม เช่น การพัฒนาทางการศึกษา การฝึกทักษะอาชีพ และการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ	3.44	0.82	ค่อนข้างมาก	68.80
4.5 ผู้กระทำผิดได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับหลักศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยต้องไม่มีการทรมาน การคุกคาม	3.45	0.84	ค่อนข้างมาก	69.00
5. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.49	0.82	ค่อนข้างมาก	69.80
5.1 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า ทันต่อสถานการณ์	3.49	0.88	ค่อนข้างมาก	69.80
5.2 มีช่องทางหรือการช่วยเหลือแก่จำเลย ผู้เสียหาย เหยื่อ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือพยาน ให้ได้รับการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่เหมาะสม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	3.49	0.86	ค่อนข้างมาก	69.80
5.3 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.48	0.85	ค่อนข้างมาก	69.60
5.4 การชดเชยค่าเสียหายแก่เหยื่อและผู้เสียหายในคดีอาญามีความเหมาะสมและเป็นธรรม	3.49	0.89	ค่อนข้างมาก	69.80
5.5 จำเลยในคดีอาญา หากถูกจับกุมและเมื่อได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ จะได้รับการชดเชยเยียวยาจากรัฐอย่างเหมาะสม	3.49	0.89	ค่อนข้างมาก	69.80
ภาพรวม	3.55	0.75	ค่อนข้างมาก	71.00

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่าในภาพรวม ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้มีความเชื่อมั่นในส่วนนี้อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 เมื่อพิจารณาจากคำถามรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมากในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ด้วยคะแนน 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี” ด้วยคะแนน 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.60 3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ด้วยคะแนน 3.51 คิดเป็นร้อยละ

70.20 4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา” ด้วยคะแนน 3.49 คิดเป็นร้อยละ 69.80 และ 5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ด้วยคะแนน 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.20

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”

ลำดับที่ 1 การพิจารณาคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 3.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 74.80

ลำดับที่ 2 ในการพิจารณาคดี ให้ความสำคัญในสิทธิของจำเลย เหยื่อ หรือผู้เสียหาย ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมและมีโอกาสต่อสู้ในกระบวนการพิจารณาคดีได้อย่างเต็มที่ (ข้อ 3.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 74.40

ลำดับที่ 3 พิจารณาคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ) (ข้อ 3.2) และการพิจารณาคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ (ข้อ 3.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 73.40 เท่ากัน

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”

ลำดับที่ 1 การสั่งฟ้องคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 2.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 73.00

ลำดับที่ 2 การสั่งฟ้องคดีมีข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ (ข้อ 2.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 72.80

ลำดับที่ 3 การสั่งฟ้องคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ (ข้อ 2.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 71.20

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”

ลำดับที่ 1 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 1.4) และการดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น สิทธิในการให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำตนได้ในชั้นสอบสวน สิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ เป็นต้น (ข้อ 1.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 71.40 เท่ากัน

ลำดับที่ 2 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบขององค์กรอาชญากรรม (ข้อ 1.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 69.80

ลำดับที่ 3 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า (ข้อ 1.1) และการดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนมีความเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ) (ข้อ 1.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 69.40

นอกจากนี้แล้ว เมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในส่วนของการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ภาคใต้ ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 20 ดังนี้

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคใต้

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	1. ควรมีกระบวนการสำหรับตรวจสอบและถ่วงดุล เพื่อให้กระบวนการสืบสวนและสอบสวนมีความโปร่งใสมากขึ้น 2. ควรมีการเผยแพร่และความรู้ในด้านกระบวนการสืบสวนสอบสวน เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานและระยะเวลาในกระบวนการสั่งฟ้องคดีให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ประกอบกับจะต้องมีการรับฟังพยานเอกสารและบุคคลให้มีความละเอียดและถี่ถ้วน รวมทั้งมีการลงโทษพยานหากให้การเท็จในชั้นศาล

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ภาคใต้ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 21 ดังนี้

ตารางที่ 21 ระดับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ภาคใต้

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
1. มีความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.75	0.88	ปานกลาง	55.00
1.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทั้งระบบ ตั้งแต่ชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ การพิพากษาคดีชั้นศาล	2.89	0.95	ปานกลาง	57.80
1.2 กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์	2.83	0.92	ปานกลาง	56.60
1.3 กฎหมายเกี่ยวกับหนี้ นิติกรรมสัญญา การไม่ชำระหนี้ และการขอร้องจับข้อพิพาท	2.86	0.96	ปานกลาง	57.20

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
1.4 กฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีและล้มละลาย	2.77	0.99	ปานกลาง	55.40
1.5 กฎหมายเกี่ยวกับการปกครอง เช่น ความผิดต่อเจ้าพนักงานและต่อตำแหน่งหน้าที่ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ	2.85	0.97	ปานกลาง	57.00
1.6 กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร เช่น ความผิดเกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ ความมั่นคงของรัฐ การก่อการร้าย	2.78	0.98	ปานกลาง	55.60
1.7 กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น หลักทรัพย์.ยกยอกทรัพย์.รับของโจร	2.90	0.92	ปานกลาง	58.00
1.8 กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย เช่น ฆ่า ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง	2.86	0.93	ปานกลาง	57.20
1.9 กฎหมายเกี่ยวกับเพศ เช่น ช่มชู้ อนาจาร การค้าประเวณี	2.81	0.94	ปานกลาง	56.20
1.10 กฎหมายเกี่ยวกับความสุขของประชาชน เช่น อั้งยี่ ช่องโจร	2.56	1.02	ค่อนข้างน้อย	51.20
1.11 กฎหมายเกี่ยวกับการก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อประชาชน เช่น วางเพลิง เผาทรัพย์ ปลอมปนอาหารหรือยา	2.51	1.04	ค่อนข้างน้อย	50.20
1.12 กฎหมายเกี่ยวกับการค้า เช่น เครื่องขังตวงวัดที่ผิดอัตรา การขายของโดยการหลอกลวง การลอกเลียนแบบสินค้า/เครื่องหมายการค้า	2.52	1.04	ค่อนข้างน้อย	50.40
2. มีความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.19	0.92	ปานกลาง	63.80
2.1 การขอรับความช่วยเหลือผ่านช่องทาง สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77	3.28	1.00	ปานกลาง	65.60
2.2 การบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ผ่านศูนย์ยุติธรรมจังหวัด/ชุมชน	3.38	1.04	ปานกลาง	67.60
2.3 เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความ	3.26	1.02	ปานกลาง	65.20
2.4 การขอรับความช่วยเหลือทางการเงินในการต่อสู้คดีจากกองทุนยุติธรรม	3.12	1.03	ปานกลาง	62.40
2.5 การร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น	3.18	1.01	ปานกลาง	63.60
2.6 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทนายความหรือผู้ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย	3.16	1.00	ปานกลาง	63.20
2.7 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านโฆษกหน่วยงานภาครัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐผู้รับผิดชอบคดี	3.09	0.99	ปานกลาง	61.80

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
2.8 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านมูลนิธิหรือองค์กรให้ความช่วยเหลือในกระบวนการยุติธรรม	3.05	1.04	ปานกลาง	61.00
3. มีความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ในประเด็นต่อไปนี้อยู่ในระดับใด	3.29	0.82	ปานกลาง	65.80
3.1 ท่านจะได้รับการแจ้งข้อกล่าวหาจากตำรวจ เมื่อต้องถูกดำเนินคดี	3.32	0.87	ปานกลาง	66.40
3.2 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา	3.37	0.86	ปานกลาง	67.40
3.3 ท่านมีสิทธิที่จะร้องให้มีการขอลปล่อยตัวชั่วคราว (ประกันตัว) เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา	3.30	0.88	ปานกลาง	66.00
3.4 หากท่านเป็นผู้ถูกกล่าวหา/ผู้เสียหาย ท่านสามารถรับทราบความคืบหน้า ในการสอบสวนจากเจ้าหน้าที่	3.22	0.93	ปานกลาง	64.40
3.5 ท่านมีสิทธิเข้าถึงและใช้พยานหลักฐานต่าง ๆ ได้โดยสะดวก เมื่อต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม	3.19	0.96	ปานกลาง	63.80
3.6 บุคคลจะต้องได้รับการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็น “ผู้บริสุทธิ์” ก่อนคดีจะถึงที่สุด	3.40	0.97	ปานกลาง	68.00
3.7 ผู้ต้องหา/จำเลย/ผู้เสียหายมีสิทธิได้รับการคุ้มครองระหว่างการดำเนินคดี และการพิจารณาคดีของคู่กรณีทุกฝ่าย	3.25	0.92	ปานกลาง	65.00
3.8 ท่านมีสิทธิขอรับการอุทธรณ์คำตัดสินของศาลต่อศาลที่สูงกว่าเพื่อโอกาสในการได้รับการพิจารณาคดีใหม่	3.33	0.93	ปานกลาง	66.60
3.9 ท่านมีสิทธิได้รับการเยียวยาจากรัฐ หากเป็นผลมาจากความบกพร่องหรือผิดพลาดจากการดำเนินการของกระบวนการยุติธรรม	3.27	0.93	ปานกลาง	65.40
ภาพรวม	3.08	0.79	ปานกลาง	61.60

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.08 คิดเป็นร้อยละ 61.60 เมื่อพิจารณาในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ อยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ด้วยคะแนน 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.80 2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ด้วยคะแนน 3.19

คิดเป็นร้อยละ 63.80 และ 3) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ด้วยคะแนน 2.75 คิดเป็นร้อยละ 55.00

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”

ลำดับที่ 1 บุคคลจะต้องได้รับการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็น “ผู้บริสุทธิ์” ก่อนคดีจะถึงที่สุด (ข้อ 3.6) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 68.00

ลำดับที่ 2 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลย ในคดีอาญา (ข้อ 3.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 67.40

ลำดับที่ 3 ท่านมีสิทธิขอรับการอุทธรณ์คำตัดสินของศาลต่อศาลที่สูงกว่าเพื่อโอกาสในการได้รับการพิจารณาคดีใหม่ (3.8) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.60

2. ระดับความรู้เกี่ยวกับ ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”

ลำดับที่ 1 การบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ผ่านศูนย์ ยุติธรรมจังหวัด/ชุมชน (ข้อ 2.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 67.60

ลำดับที่ 2 การขอรับความช่วยเหลือผ่านช่องทาง สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77 (ข้อ 2.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.60

ลำดับที่ 3 เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหา ทนายความ (ข้อ 2.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.20

3. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”

ลำดับที่ 1 กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ลักทรัพย์.ยักยอกทรัพย์.รับของโจร (ข้อ 1.7) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.00

ลำดับที่ 2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทั้งระบบตั้งแต่ชั้น พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ การพิพากษาคดีชั้นศาล (ข้อ 1.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.80

ลำดับที่ 3 กฎหมายเกี่ยวกับหนี้ นิติกรรมสัญญา การไม่ชำระหนี้ และการขอระงับข้อพิพาท (ข้อ 1.3) และกฎหมายเกี่ยวกับเพศ เช่น ช่มชู้ นอนจาร การค้าประเวณี (ข้อ 1.8) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.20

เมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนา/ปรับปรุงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความรู้ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 22 ดังนี้

ตารางที่ 22 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคใต้

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	ควรมีการส่งเสริมและสร้างการรับรู้กฎหมายขั้นพื้นฐาน เช่น กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม กฎหมายเกี่ยวกับการฆ่า/ข่มขืน คຸ້ມครองสตรี ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร เป็นต้น
2. ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	มีการพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม รวมทั้งคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน
3. ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรมควรเป็นไปด้วยความโปร่งใส และคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน

นอกจากนี้แล้วเมื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลในประเด็นของกฎหมายที่ตนเห็นว่ามีควมจำเป็นและต้องการรับรู้ ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 23 ดังนี้

ตารางที่ 23 กฎหมายใดที่เห็นว่าจำเป็น และมีความต้องการรับรู้

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน มรดก ที่ดิน สามี-ภรรยา ครอบครัว	6	1.44
2. กฎหมายการปกครอง สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน	3	0.72
3. กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจออนไลน์ การค้าขาย ฉ้อโกง อาหารและยา พรบ. คอมพิวเตอร์ และการคุ้มครองผู้บริโภค	1	0.24

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม โดยจำแนกพื้นที่รายจังหวัดที่ดำเนินการสำรวจ ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 24 ดังนี้

ตารางที่ 24 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายจังหวัด ภาคใต้

จังหวัด	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. นครศรีธรรมราช	3.72	0.68	ค่อนข้างมาก	74.40
2. ตรัง	3.51	0.82	ค่อนข้างมาก	70.20
3. ระนอง	3.35	0.61	ค่อนข้างมาก	67.00
ภาพรวม	3.53	0.72	ค่อนข้างมาก	70.60

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจโดยจำแนกพื้นที่การสำรวจเป็นรายจังหวัด ภาคใต้ จะพบว่าผู้ให้ข้อมูล จังหวัด นครศรีธรรมราช มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีด้วยคะแนน 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมาคือ จังหวัดตรัง ด้วยคะแนน 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20 และจังหวัดระนอง ด้วยคะแนน 3.35 คิดเป็นร้อยละ 67.00 มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

สำหรับรายละเอียดภาพรวมระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในด้านต่าง ๆ จำแนกรายภูมิภาค ปรากฏตามตารางที่ 25 ดังนี้

ตารางที่ 25 ระดับความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายจังหวัด ภาคใต้

จังหวัด		ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	ภาพรวม
1. นครศรีธรรมราช	คะแนน	4.30	3.69	3.16	3.72
	ร้อยละ	86.00	73.80	63.20	74.40
2. ตรัง	คะแนน	3.93	3.56	3.03	3.51
	ร้อยละ	78.60	71.20	60.60	70.20
3. ระนอง	คะแนน	3.63	3.38	3.04	3.35
	ร้อยละ	72.60	67.60	60.80	67.00
ภาพรวม	คะแนน	3.95	3.55	3.08	3.53
	ร้อยละ	79.00	71.00	61.60	70.60

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม โดยจำแนกตามพื้นที่การสำรวจรายภูมิภาค ใน 3 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามรายละเอียดแต่ละส่วนปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาจากการสำรวจเป็นรายจังหวัดภาคใต้ พบว่าในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 ในขณะที่พื้นที่จังหวัดตรัง ด้วยคะแนน 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.60 และจังหวัดระนอง ด้วยคะแนน 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.60 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

2. เมื่อพิจารณาผลการสำรวจในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา จังหวัดภาคใต้ พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.69 คิดเป็นร้อยละ 73.80 รองลงมาคือ จังหวัดตรัง ด้วยคะแนน 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20 ในขณะที่พื้นที่จังหวัดระนอง ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.38 คิดเป็นร้อยละ 67.60

3. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาเป็นรายจังหวัด ภาคใต้ พบว่าจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด ด้วยคะแนน 3.16 คิดเป็นร้อยละ 63.20 มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ จังหวัดระนอง ด้วยคะแนน 3.04 คิดเป็นร้อยละ 60.80 และจังหวัดตรัง ด้วยคะแนน 3.03 คิดเป็นร้อยละ 60.60 มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ ตามขอบเขตของการดำเนินโครงการได้กำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามสถานะของการรับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (ทั้งนี้ระยะเวลาที่เคยรับบริการจะต้องไม่เกิน 5 ปี) และ 2) กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมตามตารางที่ 26 ดังนี้

ตารางที่ 26 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามการใช้บริการ ภาคใต้

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
เคย รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (ระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี)	4.03	0.47	ค่อนข้างมาก	80.60
1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	4.51	0.53	มาก	90.20

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	4.45	0.61	มาก	89.00
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	4.54	0.62	มาก	90.80
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกันความปลอดภัย”	4.54	0.54	มาก	90.80
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	4.50	0.59	มาก	90.00
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	4.00	0.58	ค่อนข้างมาก	80.00
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	3.93	0.68	ค่อนข้างมาก	78.60
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	4.04	0.60	ค่อนข้างมาก	80.80
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	4.27	0.73	มาก	85.40
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	3.87	0.68	ค่อนข้างมาก	77.40
(5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	3.89	0.76	ค่อนข้างมาก	77.80
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	3.57	0.62	ค่อนข้างมาก	71.40
(1) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	3.22	0.82	ปานกลาง	64.40
(2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	3.72	0.72	ค่อนข้างมาก	74.40
(3) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	3.76	0.64	ค่อนข้างมาก	75.20
ไม่เคย รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม	3.03	0.57	ปานกลาง	60.60
1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.40	0.73	ปานกลาง	68.00
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.36	0.84	ปานกลาง	67.20
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	3.39	0.78	ปานกลาง	67.80
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกันความปลอดภัย”	3.46	0.87	ค่อนข้างมาก	69.20
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.38	0.74	ปานกลาง	67.60
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	3.09	0.60	ปานกลาง	61.80
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	3.09	0.62	ปานกลาง	61.80
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	3.12	0.68	ปานกลาง	62.40
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	3.10	0.63	ปานกลาง	62.00
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	3.06	0.66	ปานกลาง	61.20
(5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	3.09	0.67	ปานกลาง	61.80
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	2.59	0.62	ค่อนข้างน้อย	51.80

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
(1) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.28	0.66	ค่อนข้างน้อย	45.60
(2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	2.66	0.77	ปานกลาง	53.20
(3) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	2.82	0.70	ปานกลาง	56.40
ภาพรวม	3.53	0.72	ค่อนข้างมาก	70.60

เมื่อพิจารณาจากสถานะของการรับบริการทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง ผลจากการสำรวจพบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคใต้มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60

ทั้งนี้ หากพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามสถานะของการเคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมพบว่า ผู้ที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจตามรายด้านจะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 และคะแนน 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ ในขณะที่ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มนี้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามสถานะของการไม่เคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมจะพบว่า ผู้ที่ไม่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.03 คิดเป็นร้อยละ 60.60 เมื่อพิจารณาผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.40 คิดเป็นร้อยละ 68.00 และคะแนน 3.09 คิดเป็นร้อยละ 61.80 ตามลำดับ ในขณะที่ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มนี้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน 2.59 คิดเป็นร้อยละ 51.80

3. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม ภาคใต้ชายแดน

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ภาคใต้ชายแดน

ตารางที่ 27 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล 1 ภาคใต้ชายแดน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	189	47.25
2) หญิง	211	52.75
3) อื่นๆ	0	0.00
2. อายุ		
1) 18-25 ปี	79	19.75
2) 26-35 ปี	119	29.75
3) 36-45 ปี	99	24.75
4) 46-55 ปี	59	14.75
5) 56-65 ปี	36	9.00
6) 66 ปี ขึ้นไป	8	2.00
3. ระดับการศึกษา (สำเร็จการศึกษาสูงสุด)		
1) ไม่ได้เรียนหนังสือ	18	4.50
2) ระดับประถมศึกษา	49	12.25
3) ระดับมัธยมศึกษา	95	23.75
4) อาชีวศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.)	59	14.75
5) ระดับปริญญาตรี	169	42.25
6) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	10	2.50
7) อื่น ๆ	0	0.00
4. อาชีพหลัก		
1) ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	63	15.75
2) พนักงานเอกชน	47	11.75
3) นักเรียน นักศึกษา	35	8.75
4) รับจ้างทั่วไป	114	28.50
5) เกษตรกรรม	47	11.75
6) ประกอบธุรกิจ	75	18.75
7) ไม่ได้ประกอบอาชีพ	13	3.25
8) อื่น ๆ	6	1.50

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้รวมต่อเดือนจากการประกอบอาชีพ		
1) ไม่มีรายได้	36	9.00
2) น้อยกว่า 10,000 บาท	130	32.50
3) 10,000 – 19,999 บาท	132	33.00
4) 20,000 – 29,999 บาท	73	18.25
5) 30,000 – 39,999 บาท	22	5.50
6) 40,000 – 49,999 บาท ขึ้นไป	7	1.75
6. จังหวัดที่อยู่อาศัย		
1) ปัตตานี	140	35.00
2) นราธิวาส	156	39.00
3) ยะลา	104	26.00
ภาพรวม	400	100.00

เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลจากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้ชายแดนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 มีรายได้รวมต่อเดือนจากการประกอบอาชีพอยู่ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และเมื่อพิจารณาจากพื้นที่การสำรวจจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดนราธิวาส จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 27

ตารางที่ 28 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล 2 ภาคใต้ชายแดน

ข้อมูลพื้นฐาน	เคย		ไม่เคย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. การติดต่อหรือรับบริการของผู้รับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี	200	50.00	200	50.00
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้เคยใช้บริการได้ใช้บริการในช่วงระยะเวลา 5 ปี				
หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ		
สถานีตำรวจ	97	48.50		
สำนักงานยุติธรรมจังหวัด	38	19.00		

สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด	47	23.50	
ศูนย์ฝึกอบรมเด็กเยาวชนฯ	0	0.00	
เรือนจำ/ทัณฑสถาน	0	0.00	
สำนักงานอัยการจังหวัด	14	7.00	
ศาลจังหวัด	4	2.00	
รวม	200	100.00	

ข้อมูลพื้นฐาน	โดยตรง		โดยอ้อม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8. สถานะของผู้เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 200 คน	77	38.50	123	61.50

หมายเหตุ

1. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยตรง หมายถึง ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด
2. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อม หมายถึง ญาติ ผู้เกี่ยวข้องกับผู้เสียหายหรือผู้กระทำผิด

เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลจากประเด็นการติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จะพบว่ามีผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีผู้ให้ข้อมูลที่ไม่เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

นอกจากนี้แล้ว หากพิจารณาในรายละเอียดของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลเคยติดต่อหรือรับบริการ ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จะเห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลเคยติดต่อหรือใช้บริการมากที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ สถานีตำรวจ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ สำนักงานคุมประพฤติ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และสำนักงานยุติธรรม จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00

และเมื่อพิจารณาจากสถานะของการติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จะพบว่ามีผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการโดยตรงจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ในขณะที่มีผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อมจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 ดังปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 28

ตารางที่ 29 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายด้าน ภาคใต้ชายแดน

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	4.06	0.66	ค่อนข้างมาก	81.20
1. ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	4.03	0.74	ค่อนข้างมาก	80.60
2. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	4.09	0.70	ค่อนข้างมาก	81.80
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	4.02	0.73	ค่อนข้างมาก	80.40
4. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	4.09	0.72	ค่อนข้างมาก	81.80
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	3.92	0.66	ค่อนข้างมาก	78.40
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	3.90	0.69	ค่อนข้างมาก	78.00
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	3.91	0.71	ค่อนข้างมาก	78.20
3. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	3.90	0.75	ค่อนข้างมาก	78.00
4. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	3.93	0.72	ค่อนข้างมาก	78.60
5. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	3.96	0.73	ค่อนข้างมาก	79.20
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	3.48	0.84	ค่อนข้างมาก	69.60
1. ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	3.29	1.00	ปานกลาง	65.80
2. ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	3.55	0.84	ค่อนข้างมาก	71.00
3. ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	3.62	0.83	ค่อนข้างมาก	72.40
ภาพรวม	3.82	0.62	ค่อนข้างมาก	76.40

การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาด้วยวิธีการสำรวจประชาชน (PS) โดยใช้แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม สำหรับการสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 21 (E1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม เป็นหาคำนวณผลรวมการสำรวจจากส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมของแบบสอบถาม ในขณะที่การสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมโดยสะดวก คำนวณจากผลการสำรวจเฉพาะส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเท่านั้น ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 29

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลตามตัวชี้วัดดังกล่าวปรากฏว่า ในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคใต้ชายแดน มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40

ทั้งนี้ หากพิจารณาจากผลการสำรวจในส่วนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นในส่วนนี้อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 และเมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมากในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” และ 2) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” ด้วยคะแนน 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ด้วยคะแนน 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 และ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกันความปลอดภัย” ด้วยคะแนน 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40

ในขณะที่ผลการสำรวจในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.40 และเมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมากในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา” ด้วยคะแนน 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.20 2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ด้วยคะแนน 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.60 3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี” ด้วยคะแนน 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.20 4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” และ 5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ด้วยคะแนน 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00

สำหรับผลการสำรวจข้อมูลในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.48 คิดเป็นร้อยละ 69.60 และเมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจตามรายด้าน จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ในประเด็นของ 1) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ด้วยคะแนน 3.62 คิดเป็นร้อยละ 72.40 และ 2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ด้วยคะแนน 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 และในส่วนของ 3) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ด้วยคะแนน 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.80 ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏตามตารางที่ 29 ดังนี้

ตารางที่ 30 ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม

ภาคใต้ชายแดน

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	4.03	0.74	ค่อนข้างมาก	80.60
1.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานชัดเจน	4.11	0.85	ค่อนข้างมาก	82.20
1.2 การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.09	0.85	ค่อนข้างมาก	81.80
1.3 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงาน ของหน่วยงาน	3.97	0.84	ค่อนข้างมาก	79.40
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงาน	3.95	0.86	ค่อนข้างมาก	79.00
2. มีความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ในประเด็น ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	4.09	0.70	ค่อนข้างมาก	81.80
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ	4.05	0.82	ค่อนข้างมาก	81.00
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำ ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.09	0.81	ค่อนข้างมาก	81.80
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มารับบริการ	4.09	0.81	ค่อนข้างมาก	81.80
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด	4.11	0.81	ค่อนข้างมาก	82.20
3. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย” ในประเด็น ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	4.02	0.73	ค่อนข้างมาก	80.40
3.1 ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยและเป็น ความลับ	4.08	0.83	ค่อนข้างมาก	81.60
3.2 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับอันตรายจากการเข้ามารับบริการ/ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่	4.09	0.85	ค่อนข้างมาก	81.80
3.3 การปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอยู่ในมาตรฐานระดับเดียวกัน	3.96	0.85	ค่อนข้างมาก	79.20
3.4 ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จาก เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.00	0.87	ค่อนข้างมาก	80.00
4. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการ ดำเนินงาน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	4.09	0.72	ค่อนข้างมาก	81.80

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4.1 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญในความเดือดร้อน ของท่าน	4.09	0.83	ค่อนข้างมาก	81.80
4.2 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่	4.09	0.81	ค่อนข้างมาก	81.80
4.3 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบจากการ ดำเนินงานของหน่วยงาน	4.11	0.82	ค่อนข้างมาก	82.20
4.4 การได้รับความยุติธรรมจากการดำเนินงานของหน่วยงานใน กระบวนการยุติธรรม	4.08	0.86	ค่อนข้างมาก	81.60
ภาพรวม	4.06	0.66	ค่อนข้างมาก	81.20

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคใต้ชายแดน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.20 เมื่อพิจารณาจากคำถามในรายข้อจะพบว่าทุกข้อผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมากในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” และ 2) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” ด้วยคะแนน 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.80 3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ด้วยคะแนน 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.60 และ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย” ด้วยคะแนน 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด (ข้อ 2.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 82.20

ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง (ข้อ 2.2) และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มารับบริการ (ข้อ 2.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 81.80 เท่ากัน

ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ (ข้อ 2.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 81.00

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”

ลำดับที่ 1 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงาน (ข้อ 3.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 82.20

ลำดับที่ 2 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญในความเดือดร้อนของท่าน (ข้อ 4.1) และ หน่วยงานและเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่ (ข้อ 4.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 81.80 เท่ากัน

ลำดับที่ 3 การได้รับความยุติธรรมจากการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ข้อ 4.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 81.60

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”

ลำดับที่ 1 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานชัดเจน (ข้อ 1.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 82.20

ลำดับที่ 2 การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานชัดเจนและเป็นประโยชน์ (ข้อ 1.2) อยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 81.80

ลำดับที่ 3 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงานของหน่วยงาน (ข้อ 1.3) อยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 79.40

นอกจากนี้แล้ว ผู้ให้ข้อมูลได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นคุณภาพการให้บริการ ที่เห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรจะต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน โดยปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 31 ดังนี้

ตารางที่ 31 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นคุณภาพการให้บริการในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคใต้ชายแดน

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	1. ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์หรือบริการด้านงานยุติธรรม พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลทางกฎหมายให้กับประชาชนได้รับทราบมากขึ้น รวมถึงมีช่องทางสำหรับการติดต่อด้วยระบบออนไลน์ 2. ควรมีการปรับปรุงสถานที่ รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น
2. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	ควรมีการให้คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้ความรู้พื้นฐานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกันปลอดภัย”	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรสร้างความรู้สึกรับประกันและเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยเฉพาะการไม่เรียกการรับสินบนจากการปฏิบัติหน้าที่
	1. ควรให้การบริการกับประชาชนอย่างเสมอภาค และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
4. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	2. หน่วยงานควรมีการสร้าง ความไว้วางใจให้กับประชาชนที่มารับบริการให้มากขึ้น พร้อมทั้งให้ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลได้

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 32 ดังนี้

ตารางที่ 32 ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ภาคใต้ชายแดน

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.90	0.69	ค่อนข้างมาก	78.00
1.1 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	3.91	0.88	ค่อนข้างมาก	78.20
1.2 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนมีความเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)	3.99	0.81	ค่อนข้างมาก	79.80
1.3 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบขององค์กรอาชญากรรม	3.87	0.87	ค่อนข้างมาก	77.40
1.4 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.85	0.79	ค่อนข้างมาก	77.00
1.5 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น สิทธิในการให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำตนได้ในชั้นสอบสวน สิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ เป็นต้น	3.88	0.78	ค่อนข้างมาก	77.60
2. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.91	0.71	ค่อนข้างมาก	78.20
2.1 การสั่งฟ้องคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	3.84	0.86	ค่อนข้างมาก	76.80

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
2.2 การสั่งฟ้องคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติ ฯลฯ)	3.99	0.84	ค่อนข้างมาก	79.80
2.3 การสั่งฟ้องคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.90	0.90	ค่อนข้างมาก	78.00
2.4 การสั่งฟ้องคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.94	0.82	ค่อนข้างมาก	78.80
2.5 การสั่งฟ้องคดีมีข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	3.90	0.84	ค่อนข้างมาก	78.00
3. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.90	0.75	ค่อนข้างมาก	78.00
3.1 การพิจารณาคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	3.81	0.97	ค่อนข้างมาก	76.20
3.2 การพิจารณาคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)	3.98	0.83	ค่อนข้างมาก	79.60
3.3 การพิจารณาคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.85	0.88	ค่อนข้างมาก	77.00
3.4 การพิจารณาคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.93	0.84	ค่อนข้างมาก	78.60
3.5 ในการพิจารณาคดี ให้ความสำคัญในสิทธิของจำเลย เหยื่อ หรือผู้เสียหาย ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมและมีโอกาสต่อสู้ในกระบวนการพิจารณาคดีได้อย่างเต็มที่	3.95	0.84	ค่อนข้างมาก	79.00
4. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.93	0.72	ค่อนข้างมาก	78.60
4.1 การบังคับโทษดำเนินการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	4.00	0.86	ค่อนข้างมาก	80.00
4.2 เจ้าหน้าที่ปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.90	0.91	ค่อนข้างมาก	78.00
4.3 การบังคับโทษมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.91	0.83	ค่อนข้างมาก	78.20

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4.4 ผู้กระทำความผิดได้รับการพัฒนาพฤติกรรมดีโดยการแก้ไขฟื้นฟูอย่างเหมาะสม เช่น การพัฒนาทางการศึกษา การฝึกทักษะอาชีพ และการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ	3.89	0.84	ค่อนข้างมาก	77.80
4.5 ผู้กระทำความผิดได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับหลักศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยต้องไม่มีการถูกฆาตกรรม การถูกทรมาน	3.96	0.86	ค่อนข้างมาก	79.20
5. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.96	0.73	ค่อนข้างมาก	79.20
5.1 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา ดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า ทันท่วงที	3.95	0.92	ค่อนข้างมาก	79.00
5.2 มีช่องทางหรือการช่วยเหลือแก่จำเลย ผู้เสียหาย เหยื่อ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือพยาน ให้ได้รับการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่เหมาะสม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	4.02	0.84	ค่อนข้างมาก	80.40
5.3 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา ปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.96	0.84	ค่อนข้างมาก	79.20
5.4 การชดเชยค่าเสียหายแก่เหยื่อและผู้เสียหายในคดีอาญามีความเหมาะสมและเป็นธรรม	3.95	0.85	ค่อนข้างมาก	79.00
5.5 จำเลยในคดีอาญา หากถูกจับกุมและเมื่อได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ จะได้รับการชดเชยเยียวยาจากรัฐอย่างเหมาะสม	3.90	0.88	ค่อนข้างมาก	78.00
ภาพรวม	3.92	0.66	ค่อนข้างมาก	78.40

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคใต้ชายแดน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.40 และเมื่อพิจารณาตามรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมากในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา” ด้วยคะแนน 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.20 2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ด้วยคะแนน 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.60 3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี” ด้วย

คะแนน 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.20 และ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” และ 5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ด้วยคะแนน 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา”

ลำดับที่ 1 มีช่องทางหรือการช่วยเหลือแก่จำเลย ผู้เสียหาย เหยื่อ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือพยาน ให้ได้รับการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่เหมาะสม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (ข้อ 5.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 80.40

ลำดับที่ 2 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญาปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ (ข้อ 5.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 79.20

ลำดับที่ 3 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญาดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า ทันต่อสถานการณ์ (ข้อ 5.1) และการชดเชยค่าเสียหายแก่เหยื่อและผู้เสียหายในคดีอาญามีความเหมาะสมและเป็นธรรม (ข้อ 5.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่ออยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 79.00

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการบังคับโทษ

ลำดับที่ 1 การบังคับโทษดำเนินการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (ข้อ 4.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 80.00

ลำดับที่ 2 ผู้กระทำผิดได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับหลักศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยต้องไม่มีการถูกฆาตกรรม การถูกทรมาน (ข้อ 4.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 79.20

ลำดับที่ 3 การบังคับโทษมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 4.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 78.20

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”

ลำดับที่ 1 การสั่งฟ้องคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติ ฯลฯ) (ข้อ 2.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 79.80

ลำดับที่ 2 การสั่งฟ้องคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 2.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 78.80

ลำดับที่ 3 การสั่งฟ้องคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ (ข้อ 2.3) และการสั่งฟ้องคดีมีข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ (ข้อ 2.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 78.00

นอกจากนี้แล้ว เมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในส่วนของการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 33 ดังนี้

ตารางที่ 33 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคใต้ชายแดน

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	1. ควรมีกระบวนการสำหรับตรวจสอบและถ่วงดุล เพื่อให้กระบวนการสืบสวนและสอบสวนมีความโปร่งใสมากขึ้น 2. ควรมีการเผยแพร่และความรู้ในด้านกระบวนการสืบสวนสอบสวน เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานและระยะเวลาในกระบวนการสั่งฟ้องคดีให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ประกอบกับจะต้องมีการรับฟังพยานเอกสารและบุคคลให้มีความละเอียดและถี่ถ้วน รวมทั้งมีการลงโทษพยานหากให้การเท็จในชั้นศาล
3. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	กระบวนการพิจารณาคดีจะต้องมีมาตรฐานเป็นไปอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม
4. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	ควรปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานในกระบวนการบังคับโทษให้มีความชัดเจนและโปร่งใสมากขึ้น พร้อมทั้งมีมาตรการในการป้องกันการคอร์รัปชันหรือเรียกรับสินบน ทำให้ผู้ที่กระทำความผิดไม่ได้รับโทษ
5. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา	1. ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบ กฎกระทรวงยุติธรรม โดยเห็นว่าสำหรับผู้ที่ต้องโทษจำคุกในครั้งแรกหรือกระทำความผิดครั้งแรกควรได้รับโทษชั้นกลาง ไม่ควรตกไปอยู่ชั้นอื่น 2. ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานในกระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา ควบคู่ไปกับการให้ความรู้แก่ประชาชน และเผยแพร่ช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 34 ดังนี้

ตารางที่ 34 ระดับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ภาคใต้ชายแดน

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
1. มีความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.29	1.00	ปานกลาง	65.80
1.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทั้งระบบตั้งแต่ชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ การพิพากษาคดีชั้นศาล	3.42	1.25	ค่อนข้างมาก	68.40
1.2 กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์	3.39	1.15	ปานกลาง	67.80
1.3 กฎหมายเกี่ยวกับหนี้ นิติกรรมสัญญา การไม่ชำระหนี้ และการขอรับข้อพิพาท	3.29	1.09	ปานกลาง	65.80
1.4 กฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีและล้มละลาย	3.16	1.17	ปานกลาง	63.20
1.5 กฎหมายเกี่ยวกับการปกครอง เช่น ความผิดต่อเจ้าพนักงานและต่อตำแหน่งหน้าที่ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ	3.30	1.11	ปานกลาง	66.00
1.6 กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร เช่น ความผิดเกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ ความมั่นคงของรัฐ การก่อการร้าย	3.28	1.16	ปานกลาง	65.60
1.7 กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ทรัพย์.ยกยกอทรัพย์.รับของโจร	3.50	1.06	ค่อนข้างมาก	70.00
1.8 กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย เช่น ฆ่า ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง	3.27	1.13	ปานกลาง	65.40
1.9 กฎหมายเกี่ยวกับเพศ เช่น ข่มขืน อนาจาร การค้าประเวณี	3.28	1.13	ปานกลาง	65.60
1.10 กฎหมายเกี่ยวกับความสงบสุขของประชาชน เช่น อั้งยี่ ซ่องโจร	3.16	1.21	ปานกลาง	63.20
1.11 กฎหมายเกี่ยวกับการก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อประชาชน เช่น วางเพลิง เผาทรัพย์ ปลอมปนอาหารหรือยา	3.28	1.14	ปานกลาง	65.60
1.12 กฎหมายเกี่ยวกับการค้า เช่น เครื่องขังตวงวัดที่ผิดอัตรา การขายของโดยการหลอกลวง การลอกเลียนแบบสินค้า/เครื่องหมายการค้า	3.23	1.15	ปานกลาง	64.60
2. มีความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.55	0.84	ค่อนข้างมาก	71.00
2.1 การขอรับความช่วยเหลือผ่านช่องทาง สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77	3.69	0.94	ค่อนข้างมาก	73.80
2.2 การบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ผ่านศูนย์ยุติธรรมจังหวัด/ชุมชน	3.74	0.87	ค่อนข้างมาก	74.80

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
2.3 เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความ	3.59	0.95	ค่อนข้างมาก	71.80
2.4 การขอรับความช่วยเหลือทางการเงินในการต่อสู้คดีจากกองทุนยุติธรรม	3.53	1.01	ค่อนข้างมาก	70.60
2.5 การร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น	3.54	0.99	ค่อนข้างมาก	70.80
2.6 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทนายความหรือผู้ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย	3.49	1.01	ค่อนข้างมาก	69.80
2.7 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านโฆษกหน่วยงานภาครัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐผู้รับผิดชอบคดี	3.39	1.07	ปานกลาง	67.80
2.8 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านมูลนิธิหรือองค์กรให้ความช่วยเหลือในกระบวนการยุติธรรม	3.45	1.07	ค่อนข้างมาก	69.00
3. มีความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.62	0.83	ค่อนข้างมาก	72.40
3.1 ท่านจะได้รับการแจ้งข้อกล่าวหาจากตำรวจ เมื่อต้องถูกดำเนินคดี	3.73	0.94	ค่อนข้างมาก	74.60
3.2 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา	3.64	0.96	ค่อนข้างมาก	72.80
3.3 ท่านมีสิทธิที่จะร้องให้มีการขอลปล่อยตัวชั่วคราว (ประกันตัว) เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา	3.58	0.90	ค่อนข้างมาก	71.60
3.4 หากท่านเป็นผู้ถูกกล่าวหา/ผู้เสียหาย ท่านสามารถรับทราบความคืบหน้า ในการสอบสวนจากเจ้าหน้าที่	3.53	1.01	ค่อนข้างมาก	70.60
3.5 ท่านมีสิทธิเข้าถึงและใช้พยานหลักฐานต่าง ๆ ได้โดยสะดวก เมื่อต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม	3.57	0.99	ค่อนข้างมาก	71.40
3.6 บุคคลจะต้องได้รับการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็น “ผู้บริสุทธิ์” ก่อนคดีจะถึงที่สุด	3.70	0.97	ค่อนข้างมาก	74.00
3.7 ผู้ต้องหา/จำเลย/ผู้เสียหายมีสิทธิได้รับการคุ้มครองระหว่างการดำเนินคดี และการพิจารณาคดีของคู่กรณีทุกฝ่าย	3.61	0.99	ค่อนข้างมาก	72.20
3.8 ท่านมีสิทธิขอรับการอุทธรณ์คำตัดสินของศาลต่อศาลที่สูงกว่า เพื่อโอกาสในการได้รับการพิจารณาคดีใหม่	3.60	1.00	ค่อนข้างมาก	72.00

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
3.9 ท่านมีสิทธิได้รับการเยียวยาจากรัฐ หากเป็นผลมาจากความบกพร่องหรือผิดพลาดจากการดำเนินการของกระบวนการยุติธรรม	3.58	1.01	ค่อนข้างมาก	71.60
ภาพรวม	3.48	0.84	ค่อนข้างมาก	69.60

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของคุณรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคใต้ชายแดน มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.48 คิดเป็นร้อยละ 69.60 และเมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่า 1) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ด้วยคะแนน 3.62 คิดเป็นร้อยละ 72.40 2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ด้วยคะแนน 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 มีความรู้ในระดับค่อนข้างมาก และ 3) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ด้วยคะแนน 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.80 มีความรู้ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”

ลำดับที่ 1 ท่านจะได้รับการแจ้งข้อกล่าวหาจากตำรวจ เมื่อต้องถูกดำเนินคดี (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 74.60

ลำดับที่ 2 บุคคลจะต้องได้การสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็น “ผู้บริสุทธิ์” ก่อนคดีจะถึงที่สุด (ข้อ 3.6) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 74.00

ลำดับที่ 3 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา (ข้อ 3.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 72.80

2. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”

ลำดับที่ 1 การบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ผ่านศูนย์ยุติธรรมจังหวัด/ชุมชน (ข้อ 2.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 74.80

ลำดับที่ 2 การขอรับความช่วยเหลือผ่านช่องทาง สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77 (ข้อ 2.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 73.80

ลำดับที่ 3 เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความ (ข้อ 2.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 71.80

3. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”

ลำดับที่ 1 กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ทรัพย์สิน.ยกยอกทรัพย์สิน.รับของโจร (ข้อ 1.7) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 70.00

ลำดับที่ 2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทั้งระบบตั้งแต่ชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ การพิพากษาคดีชั้นศาล (ข้อ 1.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 68.40

ลำดับที่ 3 กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์ (ข้อ 1.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 67.80

เมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนา/ปรับปรุงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความรู้ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 35 ดังนี้

ตารางที่ 35 ท่านคิดว่าประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคใต้ชายแดน

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	1. ควรมีการส่งเสริมและสร้างการรับรู้กฎหมายขั้นพื้นฐาน เช่น กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม กฎหมายเกี่ยวกับการฆ่า/ข่มขืน คຸ່ມครองสตรี ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร เป็นต้น
	2. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและให้คำแนะนำต่อผู้เสียหายในคดีอาญา คดีแพ่ง
2. ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	1. ควรมีการประชาสัมพันธ์การสร้างการรับรู้ในด้านกฎหมายและช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมให้กับประชาชน
	2. พัฒนามาตรฐาน/ช่องทางในการจัดหาทนายความ เนื่องจากเมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา การที่กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความให้บางครั้งมีความไม่เหมาะสม
	3. มีการพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม รวมทั้งคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน
3. ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	1. การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมควรคำนึงถึงสิทธิของประชาชน ไม่ล่าช้า เป็นกลาง มีความน่าเชื่อถือ และไม่มีค่าใช้จ่ายมากเกินไปจนทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้
	2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรมควรเป็นไปด้วยความโปร่งใส และคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน

นอกจากนี้แล้วเมื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลในประเด็นของกฎหมายที่ตนเห็นว่ามีควมจำเป็นและต้องการรับรู้ ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 36 ดังนี้

ตารางที่ 36 ภาพรวมกฎหมายใดที่เห็นว่าจำเป็น และมีความต้องการรับรู้

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. กฎหมายการปกครอง สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน	12	3.00
2. กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน มรดก ที่ดิน สามี-ภรรยา ครอบครัว	6	1.50
3. กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจออนไลน์ การค้าขาย น้อยโง่ อาหารและยา พรบ.คอมพิวเตอร์ และการคุ้มครองผู้บริโภค	5	1.25
4. กฎหมายเกี่ยวกับแรงงาน คำนุชย์ เด็กและสตรี ทำร้ายร่างกาย จราจร ยาเสพติด ฆ่า ช่มชู้	4	1.00
5. ทุกกฎหมายที่มีการปรับปรุงใหม่ให้เป็นปัจจุบันแล้ว ควรเผยแพร่ให้ประชาชนรับรู้	4	1.00
6. กฎหมายอาญา กฎหมายแพ่ง พาณิชย์	2	0.50
7. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสูบบุหรี่	1	0.25
8. กฎหมายการลงโทษ เจ้าหน้าที่รัฐ	1	0.25
9. ค่าตอบแทนผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา กองทุนยุติธรรม และคุ้มครองพยานในคดีอาญา	1	0.25

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม โดยจำแนกพื้นที่รายภูมิภาคที่ดำเนินการสำรวจ ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 37 ดังนี้

ตารางที่ 37 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายจังหวัด ภาคใต้ชายแดน

จังหวัด	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. ปัตตานี	3.53	0.70	ค่อนข้างมาก	70.60
2. นราธิวาส	3.82	0.47	ค่อนข้างมาก	76.40
3. ยะลา	4.12	0.55	ค่อนข้างมาก	82.40
ภาพรวม	3.82	0.62	ค่อนข้างมาก	76.40

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจโดยจำแนกพื้นที่การสำรวจเป็นรายจังหวัด ภาคใต้ชายแดน จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่จังหวัดยะลา มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีคะแนน 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ จังหวัดนราธิวาส ด้วยคะแนน 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 และจังหวัดปัตตานี ด้วยคะแนน 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60 มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

สำหรับรายละเอียดภาพรวมระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในด้านต่าง ๆ
จำแนกรายภูมิภาค ปรากฏตามตารางที่ 38 ดังนี้

ตารางที่ 38 ระดับความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม
จำแนกรายจังหวัด ภาคใต้ชายแดน

จังหวัด		ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ การให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	ความเชื่อมั่นต่อ การให้บริการด้าน กระบวนการยุติธรรม ทางอาญา	ความรู้เกี่ยวกับ กฎหมายและ กระบวนการ ยุติธรรม	ภาพรวม
1. ปัตตานี	คะแนน	3.83	3.68	3.08	3.53
	ร้อยละ	76.60	73.60	61.60	70.60
2. นราธิวาส	คะแนน	4.05	3.90	3.50	3.82
	ร้อยละ	81.00	78.00	70.00	76.40
3. ยะลา	คะแนน	4.31	4.18	3.87	4.12
	ร้อยละ	86.20	83.60	77.40	82.40
ภาพรวม	คะแนน	4.06	3.92	3.48	3.82
	ร้อยละ	81.20	78.40	69.60	76.40

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม โดยจำแนกตามพื้นที่การสำรวจรายภูมิภาค ใน 3 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามรายละเอียดแต่ละส่วนปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาจากการสำรวจเป็นรายจังหวัด ภาคใต้ชายแดน พบว่าในพื้นที่จังหวัดยะลา ผู้ให้ข้อมูล มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด ด้วยคะแนน 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมาคือ จังหวัดนราธิวาส ด้วยคะแนน 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 และ จังหวัดปัตตานี ด้วยคะแนน 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

2. เมื่อพิจารณาผลการสำรวจในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดยะลา มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญามากที่สุด ด้วยคะแนน 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมาคือจังหวัดนราธิวาส ด้วยคะแนน 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00 และจังหวัดปัตตานี ด้วยคะแนน 3.68 คิดเป็นร้อยละ 73.60 มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

3. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาเป็นรายจังหวัด ภาคใต้ชายแดน พบว่า จังหวัดยะลา มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด ด้วยคะแนน 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40 รองลงมาคือ จังหวัดนราธิวาส ด้วยคะแนน 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีความรู้อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ในขณะที่พื้นที่จังหวัดปัตตานี ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.08 คิดเป็นร้อยละ 61.60

ทั้งนี้ ตามขอบเขตของการดำเนินโครงการได้กำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามสถานะของการรับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (ทั้งนี้ระยะเวลาที่เคยรับบริการจะต้องไม่เกิน 5 ปี) และ 2) กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมตามตารางที่ 39 ดังนี้

ตารางที่ 39 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามการใช้บริการ ภาคใต้ชายแดน

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
เคย รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (ระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี)	3.87	0.58	ค่อนข้างมาก	77.40
1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	4.21	0.62	มาก	84.20
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	4.17	0.65	ค่อนข้างมาก	83.40
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	4.24	0.69	มาก	84.80
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกันความปลอดภัย”	4.19	0.70	ค่อนข้างมาก	83.80
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	4.24	0.69	มาก	84.80
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	4.01	0.64	ค่อนข้างมาก	80.20
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	3.95	0.65	ค่อนข้างมาก	79.00
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	4.05	0.66	ค่อนข้างมาก	81.00
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	4.06	0.70	ค่อนข้างมาก	81.20
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	3.95	0.72	ค่อนข้างมาก	79.00
(5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	4.02	0.73	ค่อนข้างมาก	80.40
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	3.40	0.82	ปานกลาง	68.00
(1) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	3.08	1.00	ปานกลาง	61.60

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
(2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	3.50	0.84	ค่อนข้างมาก	70.00
(3) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	3.61	0.78	ค่อนข้างมาก	72.20
ไม่เคย รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม	3.79	0.66	ค่อนข้างมาก	75.80
1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.91	0.66	ค่อนข้างมาก	78.20
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.85	0.79	ค่อนข้างมาก	77.00
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	3.97	0.68	ค่อนข้างมาก	79.40
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกันความปลอดภัย”	3.84	0.72	ค่อนข้างมาก	76.80
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.96	0.71	ค่อนข้างมาก	79.20
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	3.87	0.68	ค่อนข้างมาก	77.40
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	3.85	0.72	ค่อนข้างมาก	77.00
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	3.89	0.75	ค่อนข้างมาก	77.80
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	3.86	0.79	ค่อนข้างมาก	77.20
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	3.82	0.71	ค่อนข้างมาก	76.40
(5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	3.91	0.73	ค่อนข้างมาก	78.20
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	3.58	0.85	ค่อนข้างมาก	71.60
(1) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	3.51	0.95	ค่อนข้างมาก	70.20
(2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	3.61	0.83	ค่อนข้างมาก	72.20
(3) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	3.62	0.88	ค่อนข้างมาก	72.40
ภาพรวม	3.82	0.62	ค่อนข้างมาก	76.40

เมื่อพิจารณาจากสถานะของการรับบริการทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง ผลจากการสำรวจ พบว่าในภาพรวม ผู้ให้ข้อมูลภาคใต้ชายแดน มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40

ทั้งนี้ หากพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามสถานะของการเคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมพบว่า ผู้ที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจตามรายด้านจะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 ในส่วนของ

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.20 ในขณะที่ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มของความรู้อยู่เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม มีความรู้ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.40 คิดเป็นร้อยละ 68.00

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามสถานะของการไม่เคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมจะพบว่า **ผู้ที่ไม่เคยติดต่อ/รับบริการ**ในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.79 คิดเป็นร้อยละ 75.80 เมื่อพิจารณาผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมากในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.20 2) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยคะแนน 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40 และ 3) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 3.58 คิดเป็นร้อยละ 71.60

4. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม ภาคตะวันออก

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ภาคตะวันออก

ตารางที่ 40 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล 1 ภาคตะวันออก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	247	59.95
2) หญิง	165	40.05
3) อื่นๆ	0	0.00
2. อายุ		
1) 18-25 ปี	117	28.40
2) 26-35 ปี	142	34.47
3) 36-45 ปี	97	23.54
4) 46-55 ปี	33	8.01
5) 56-65 ปี	18	4.37
6) 66 ปี ขึ้นไป	5	1.21
3. ระดับการศึกษา (สำเร็จการศึกษาสูงสุด)		
1) ไม่ได้เรียนหนังสือ	7	1.70
2) ระดับประถมศึกษา	49	11.89
3) ระดับมัธยมศึกษา	99	24.03
4) อาชีวศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.)	77	18.69
5) ระดับปริญญาตรี	171	41.50
6) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	9	2.18
7) อื่น ๆ	0	0.00
4. อาชีพหลัก		
1) ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	67	16.26
2) พนักงานเอกชน	94	22.82
3) นักเรียน นักศึกษา	21	5.10
4) รับจ้างทั่วไป	136	33.01
5) เกษตรกรรม	13	3.16
6) ประกอบธุรกิจ	48	11.65
7) ไม่ได้ประกอบอาชีพ	33	8.01
8) อื่น ๆ	0	0.0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้รวมต่อเดือนจากการประกอบอาชีพ		
1) ไม่มีรายได้	57	13.83
2) น้อยกว่า 10,000 บาท	23	5.58
3) 10,000 – 19,999 บาท	148	35.92
4) 20,000 – 29,999 บาท	110	26.70
5) 30,000 – 39,999 บาท	55	13.35
6) 40,000 – 49,999 บาท ขึ้นไป	19	4.61
6. จังหวัดที่อยู่อาศัย		
1) ชลบุรี	266	64.56
2) สระแก้ว	96	23.30
3) ตราด	50	12.14
ภาพรวม	412	100.00

เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลจากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 59.95 อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 34.47 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.01 มีรายได้รวมต่อเดือนจากการประกอบอาชีพอยู่ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 35.92 และเมื่อพิจารณาจากพื้นที่การสำรวจจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 64.56 ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 40

ตารางที่ 41 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลผู้ที่เคยมาติดต่อหรือรับบริการ ภาคตะวันออก

ข้อมูลพื้นฐาน	เคย		ไม่เคย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. การติดต่อหรือรับบริการของผู้รับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในช่วงระยะเวลา 5 ปี	206	50.00	206	50.00
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้เคยใช้บริการได้ใช้บริการในช่วงระยะเวลา 5 ปี				
หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ		
สถานีตำรวจ	22	10.68		
สำนักงานยุติธรรมจังหวัด	10	4.85		

สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด	47	22.82	
ศูนย์ฝึกอบรมเด็กเยาวชนฯ	23	11.17	
เรือนจำ/ทัณฑสถาน	80	38.83	
สำนักงานอัยการจังหวัด	5	2.43	
ศาลจังหวัด	19	9.22	
รวม	206	100.00	

ข้อมูลพื้นฐาน	โดยตรง		โดยอ้อม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8. สถานะของผู้เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 206 คน	126	61.17	80	38.83

หมายเหตุ

1. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยตรง หมายถึง ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด
2. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อม หมายถึง ญาติ ผู้เกี่ยวข้องกับผู้เสียหายหรือผู้กระทำผิด

เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลจากประเด็นการติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จะพบว่ามีผู้ให้ข้อมูลที่**เคยติดต่อหรือรับบริการ**จากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 00 และมีผู้ให้ข้อมูลที่ไม่**เคยติดต่อหรือรับบริการ**จากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

นอกจากนี้แล้ว หากพิจารณาในรายละเอียดของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลเคยติดต่อหรือรับบริการ ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จะเห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ให้ข้อมูล**เคยติดต่อหรือใช้บริการ**มากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ เรือนจำ/ทัณฑสถาน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 38.83 รองลงมาคือ สำนักงานคุมประพฤติ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 22.82 และศูนย์ฝึกอบรมเด็กเยาวชนฯ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.17 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาจากสถานะของการติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จะพบว่ามีผู้ให้ข้อมูลที่**เคยติดต่อหรือรับบริการโดยตรง**จากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 61.17 ในขณะที่มีผู้ให้ข้อมูลที่**เคยติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อม**จากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 38.83

ตารางที่ 42 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายด้าน ภาคตะวันออก

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.10	0.94	ปานกลาง	62.00
1. ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.01	0.96	ปานกลาง	60.20
2. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	3.23	0.96	ปานกลาง	64.60
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	3.13	1.02	ปานกลาง	62.60
4. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.05	1.03	ปานกลาง	61.00
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	2.62	1.05	ปานกลาง	52.40
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	2.67	1.05	ปานกลาง	53.40
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	2.69	1.08	ปานกลาง	53.80
3. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	2.69	1.08	ปานกลาง	53.80
4. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	2.59	1.10	ค่อนข้างน้อย	51.80
5. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	2.45	1.19	ค่อนข้างน้อย	49.00
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	2.47	0.98	ค่อนข้างน้อย	49.40
1. ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.32	1.08	ค่อนข้างน้อย	46.40
2. ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	2.51	0.99	ค่อนข้างน้อย	50.20
3. ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	2.57	1.02	ค่อนข้างน้อย	51.40
ภาพรวม	2.73	0.91	ปานกลาง	54.60

การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาด้วยวิธีการสำรวจประชาชน (PS) โดยใช้แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม สำหรับการสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 21 (E1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม เป็นหาคำนวณผลรวมการสำรวจจากส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมของแบบสอบถาม ในขณะที่การสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมโดยสะดวก คำนวณจากผลการสำรวจเฉพาะส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเท่านั้น ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 42

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลตามตัวชี้วัด ปรากฏว่าผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.73 คิดเป็นร้อยละ 54.60

ทั้งนี้ หากพิจารณาจากผลการสำรวจในส่วนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.10 คิดเป็นร้อยละ 62.00 และเมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ด้วยคะแนน 3.23 คิดเป็นร้อยละ 64.60 2) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกัน” ด้วยคะแนน 3.13 คิดเป็นร้อยละ 62.60 3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” ด้วยคะแนน 3.05 คิดเป็นร้อยละ 61.00 และ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ด้วยคะแนน 3.01 คิดเป็นร้อยละ 60.20

ในขณะที่ผลการสำรวจในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.62 คิดเป็นร้อยละ 52.40 และเมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่า 1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี” และ 2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ด้วยคะแนน 2.69 คิดเป็นร้อยละ 53.80 3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ด้วยคะแนน 2.67 คิดเป็นร้อยละ 53.40 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ด้วยคะแนน 2.59 คิดเป็นร้อยละ 51.80 และ 5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา” ด้วยคะแนน 2.45 คิดเป็นร้อยละ 49.00 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

สำหรับผลการสำรวจข้อมูลในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน 2.47 คิดเป็นร้อยละ 49.40 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับค่อนข้างน้อยในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ด้วยคะแนน 2.57 คิดเป็นร้อยละ 51.40 2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ด้วยคะแนน 2.51 คิดเป็นร้อยละ 50.20 และ 3) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ด้วยคะแนน 2.32 คิดเป็นร้อยละ 46.40

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏตามตารางที่ 43 ดังนี้

ตารางที่ 43 ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ภาคตะวันออก

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.01	0.96	ปานกลาง	60.20
1.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานชัดเจน	3.13	1.02	ปานกลาง	62.60
1.2 การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ชัดเจนและเป็นประโยชน์	3.15	1.00	ปานกลาง	63.00
1.3 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงาน ของหน่วยงาน	2.90	1.14	ปานกลาง	58.00
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงาน	2.87	1.08	ปานกลาง	57.40
2. มีความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ในประเด็น ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.23	0.96	ปานกลาง	64.60
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ	3.15	1.05	ปานกลาง	63.00
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำ ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.28	1.04	ปานกลาง	65.60
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มารับบริการ	3.32	1.05	ปานกลาง	66.40
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด	3.16	1.06	ปานกลาง	63.20
3. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย” ในประเด็น ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.13	1.02	ปานกลาง	62.60
3.1 ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยและเป็น ความลับ	3.02	1.12	ปานกลาง	60.40
3.2 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับอันตรายจากการเข้ามาใช้บริการ/ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่	3.32	1.10	ปานกลาง	66.40
3.3 การปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอยู่ในมาตรฐานระดับเดียวกัน	2.89	1.18	ปานกลาง	57.80
3.4 ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จาก เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.17	1.14	ปานกลาง	63.40
4. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการ ดำเนินงาน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.05	1.03	ปานกลาง	61.00
4.1 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญในความเดือดร้อน ของท่าน	2.95	1.13	ปานกลาง	59.00

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4.2 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่	3.00	1.14	ปานกลาง	60.00
4.3 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบจาก การดำเนินงานของหน่วยงาน	3.10	1.13	ปานกลาง	62.00
4.4 การได้รับความยุติธรรมจากการดำเนินงานของหน่วยงานใน กระบวนการยุติธรรม	3.15	1.09	ปานกลาง	63.00
ภาพรวม	3.10	0.94	ปานกลาง	62.00

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของ **ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม** พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาค ตะวันออก มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.10 คิดเป็นร้อยละ 62.00 และเมื่อพิจารณาผล การสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยสามารถ เรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ด้วย คะแนน 3.23 คิดเป็นร้อยละ 64.60 2) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย” ด้วยคะแนน 3.13 คิด เป็นร้อยละ 62.60 3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” ด้วยคะแนน 3.05 คิดเป็นร้อยละ 61.00 และ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ด้วยคะแนน 3.01 คิดเป็นร้อย ละ 60.20

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มารับบริการ (ข้อ 2.3) ผู้ให้ข้อมูล มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.40

ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง (ข้อ 2.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.60

ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่ กำหนดอย่างเคร่งครัด (ข้อ 2.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.20

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”

ลำดับที่ 1 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับอันตรายจากการเข้ามาใช้บริการ/เกี่ยวข้องกับ หน่วยงานที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่ (ข้อ 3.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.40

ลำดับที่ 2 ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (ข้อ 3.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.40

ลำดับที่ 3 ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยและเป็นความลับ (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.40

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”

ลำดับที่ 1 การได้รับความยุติธรรมจากการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ข้อ 4.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.00

ลำดับที่ 2 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงาน(ข้อ 4.3) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.00

ลำดับที่ 3 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่ (ข้อ 4.2) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.00

นอกจากนี้แล้ว ผู้ให้ข้อมูลได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นคุณภาพการให้บริการ ที่เห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรจะต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน โดยปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 44 ดังนี้

ตารางที่ 44 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นคุณภาพการให้บริการในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคตะวันออก

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์หรือบริการด้านงานยุติธรรม พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลทางกฎหมายให้กับประชาชนได้รับทราบมากขึ้น รวมถึงมีช่องทางสำหรับการติดต่อด้วยระบบออนไลน์
2. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	ควรมีการให้คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้ความรู้พื้นฐานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกล้มเหลวปลอดภัย”	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรสร้างความรู้สึกล้มเหลวและเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยเฉพาะการไม่เรียกการรับสินบนจากการปฏิบัติหน้าที่
4. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	1. ควรให้การบริการกับประชาชนอย่างเสมอภาค และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
	2. หน่วยงานควรมีการสร้างความรู้สึกล้มเหลวให้กับประชาชนที่มาใช้บริการให้มากขึ้น พร้อมทั้งให้ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลได้

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 45 ดังนี้

ตารางที่ 45 ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ภาคตะวันออก

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.67	1.05	ปานกลาง	53.40
1.1 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐ ดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	2.70	1.17	ปานกลาง	54.00
1.2 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนมีความเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)	2.60	1.24	ค่อนข้างน้อย	52.00
1.3 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบขององค์กรอาชญากรรม	2.21	1.27	ค่อนข้างน้อย	44.20
1.4 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	2.95	1.09	ปานกลาง	59.00
1.5 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น สิทธิในการให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำตนได้ในชั้นสอบสวน สิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ เป็นต้น	2.87	1.15	ปานกลาง	57.40
2. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.69	1.08	ปานกลาง	53.80
2.1 การสั่งฟ้องคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด. ไม่ล่าช้า	2.68	1.16	ปานกลาง	53.60
2.2 การสั่งฟ้องคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติ ฯลฯ)	2.64	1.25	ปานกลาง	52.80
2.3 การสั่งฟ้องคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	2.28	1.33	ค่อนข้างน้อย	45.60

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
2.4 การสั่งฟ้องคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	2.97	1.14	ปานกลาง	59.40
2.5 การสั่งฟ้องคดีมีข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	2.88	1.13	ปานกลาง	57.60
3. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ในประเด็นต่อไปนี้อยู่ในระดับใด	2.69	1.08	ปานกลาง	53.80
3.1 การพิจารณาคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า	2.71	1.18	ปานกลาง	54.20
3.2 การพิจารณาคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)	2.64	1.24	ปานกลาง	52.80
3.3 การพิจารณาคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	2.29	1.33	ค่อนข้างน้อย	45.80
3.4 การพิจารณาคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	2.97	1.12	ปานกลาง	59.40
3.5 ในการพิจารณาคดีให้ความสำคัญในสิทธิของจำเลย เหยื่อ หรือผู้เสียหาย ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมและมีโอกาสต่อสู้ในกระบวนการพิจารณาคดีได้อย่างเต็มที่	2.84	1.13	ปานกลาง	56.80
4. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ในประเด็นต่อไปนี้อยู่ในระดับใด	2.59	1.10	ค่อนข้างน้อย	51.80
4.1 การบังคับโทษดำเนินการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	2.45	1.26	ค่อนข้างน้อย	49.00
4.2 เจ้าหน้าที่ปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	2.35	1.25	ค่อนข้างน้อย	47.00
4.3 การบังคับโทษมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	2.47	1.25	ค่อนข้างน้อย	49.40
4.4 ผู้กระทำผิดได้รับการพัฒนาพฤติกรรมดีโดยการแก้ไขฟื้นฟูอย่างเหมาะสม เช่น การพัฒนาด้านการศึกษา การฝึกทักษะอาชีพ และการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ	2.98	1.18	ปานกลาง	59.60

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4.5 ผู้กระทำผิดได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับหลักศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยต้องไม่มีการทรมาน การทรมาน	2.70	1.23	ปานกลาง	54.00
5. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.45	1.19	ค่อนข้างน้อย	49.00
5.1 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา ดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า ทันท่วงที	2.50	1.21	ค่อนข้างน้อย	50.00
5.2 มีช่องทางหรือการช่วยเหลือแก่จำเลย ผู้เสียหาย เหยื่อ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือพยาน ให้ได้รับการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่เหมาะสม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	2.42	1.28	ค่อนข้างน้อย	48.40
5.3 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา ปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	2.40	1.32	ค่อนข้างน้อย	48.00
5.4 การชดเชยค่าเสียหายแก่เหยื่อและผู้เสียหายในคดีอาญามีความเหมาะสมและเป็นธรรม	2.47	1.27	ค่อนข้างน้อย	49.40
5.5 จำเลยในคดีอาญา หากถูกจับกุมและเมื่อได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ จะได้รับการชดเชยเยียวยาจากรัฐอย่างเหมาะสม	2.45	1.28	ค่อนข้างน้อย	49.00
ภาพรวม	2.62	1.05	ปานกลาง	52.40

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออก มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.62 คิดเป็นร้อยละ 52.40 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านพบว่า 1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี” และ 2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ด้วยคะแนน 2.69 คิดเป็นร้อยละ 53.80 3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ด้วยคะแนน 2.67 คิดเป็นร้อยละ 53.40 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ด้วยคะแนน 2.59 คิดเป็นร้อยละ 51.80 และ 5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา” ด้วยคะแนน 2.45 คิดเป็นร้อยละ 49.00 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”

ลำดับที่ 1 การสั่งฟ้องคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 2.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.40

ลำดับที่ 2 การสั่งฟ้องคดีมีข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ (ข้อ 2.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.60

ลำดับที่ 3 การสั่งฟ้องคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า (ข้อ 2.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.60

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”

ลำดับที่ 1 การพิจารณาคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 3.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.40

ลำดับที่ 2 ในการพิจารณาคดี ให้ความสำคัญในสิทธิของจำเลย เหยื่อ หรือผู้เสียหาย ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมและมีโอกาสต่อสู้ในกระบวนการพิจารณาคดีได้อย่างเต็มที่ (ข้อ 3.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.80

ลำดับที่ 3 การพิจารณาคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.20

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”

ลำดับที่ 1 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 1.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.00

ลำดับที่ 2 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น สิทธิในการให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำตนได้ในชั้นสอบสวน สิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ เป็นต้น (ข้อ 1.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.40

ลำดับที่ 3 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า (ข้อ 1.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.00

นอกจากนี้แล้ว เมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในส่วนของการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 46 ดังนี้

ตารางที่ 46 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคตะวันออก

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	1. ควรมีการเผยแพร่และความรู้ในด้านกระบวนการสืบสวนสอบสวน เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน
	2. ควรมีการพัฒนากระบวนการสืบสวนและสอบสวนให้มีความรวดเร็วและเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น เนื่องในปัจุบันกระบวนการดังกล่าวยังประสบปัญหาความล่าช้าและไม่เป็นธรรม
	3. เจ้าหน้าที่ตำรวจควรมีการตรวจสอบและพิจารณาพฤติการณ์ของการกระทำความผิดให้มีความรอบคอบให้ดีที่สุดก่อน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดกรณีการตกเป็นจำเลยโดยมิชอบ เนื่องจากประชาชนบางส่วนอาจจะยังไม่มีความรู้กฎหมายมากนัก
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานและระยะเวลาในกระบวนการสั่งฟ้องคดีให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ประกอบกับจะต้องมีการรับฟังพยานเอกสารและบุคคลให้มีความละเอียดและถี่ถ้วน รวมทั้งมีการลงโทษพยานหากให้การเท็จในชั้นศาล
3. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	1. การประสานงานกับทนายควรมีความสะดวกและสามารถเข้าถึงทนายความได้ง่ายและกระบวนการที่ใช้ในการต่อสู้คดีไม่ควรนานจนเกินไป เนื่องจากจะกระทบสิทธิของผู้เสียหาย
	2. ควรมีมาตรฐานระยะเวลาในการดำเนินงานในกระบวนการพิจารณาคดีการพิจารณาคดี โดยต้องสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงมีการดำเนินการอย่างโปร่งใสปราศจากการคอร์รัปชันและการรับสินบน
4. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา	1. ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบ กฎกระทรวงยุติธรรม โดยเห็นว่าสำหรับผู้ที่ต้องโทษจำคุกในครั้งแรกหรือกระทำความผิดครั้งแรกควรได้รับโทษชั้นกลาง ไม่ควรตกไปอยู่ชั้นอื่น
	2. เรื่องกฎกระทรวงยุติธรรม สำหรับคนที่ติดคุกครั้งแรกหรือกระทำความผิดครั้งแรกควรได้รับชั้นกลาง ไม่ควรตกไปอยู่ชั้นเลวมาก ทุกคนควรได้รับสิทธิเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะมาตราหนักก็ตามควรให้สิทธิชั้นกลางกับผู้ต้องขังที่ติดคุกครั้งแรกทุกคน

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 47 ดังนี้

ตารางที่ 47 ระดับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ภาคตะวันออก

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
1. มีความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.32	1.08	ค่อนข้างน้อย	46.40
1.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทั้งระบบตั้งแต่ชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ การพิพากษาคดีชั้นศาล	2.20	1.25	ค่อนข้างน้อย	44.00
1.2 กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์	2.25	1.19	ค่อนข้างน้อย	45.00
1.3 กฎหมายเกี่ยวกับหนี้ นิติกรรมสัญญา การไม่ชำระหนี้ และการขอรับข้อพิพาท	2.36	1.20	ค่อนข้างน้อย	47.20
1.4 กฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีและล้มละลาย	2.27	1.16	ค่อนข้างน้อย	45.40
1.5 กฎหมายเกี่ยวกับการปกครอง เช่น ความผิดต่อเจ้าพนักงานและต่อตำแหน่งหน้าที่ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ	2.34	1.18	ค่อนข้างน้อย	46.80
1.6 กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร เช่น ความผิดเกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ ความมั่นคงของรัฐ การก่อการร้าย	2.33	1.21	ค่อนข้างน้อย	46.60
1.7 กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ลักทรัพย์ ยักยอกทรัพย์ รับของโจร	2.53	1.13	ค่อนข้างน้อย	50.60
1.8 กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย เช่น ฆ่า ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง	2.48	1.15	ค่อนข้างน้อย	49.60
1.9 กฎหมายเกี่ยวกับเพศ เช่น ข่มขืน อนาจาร การค้าประเวณี	2.33	1.19	ค่อนข้างน้อย	46.60
1.10 กฎหมายเกี่ยวกับความสุขของประชาชน เช่น อั้งยี่ ช่องโจร	2.19	1.22	ค่อนข้างน้อย	43.80
1.11 กฎหมายเกี่ยวกับการก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อประชาชน เช่น วางเพลิง เผาทรัพย์ ปลอมปนอาหารหรือยา	2.23	1.24	ค่อนข้างน้อย	44.60
1.12 กฎหมายเกี่ยวกับการค้า เช่น เครื่องขังดวงวัดที่ผิดอัตรา การขายของโดยการหลอกลวง การลอกเลียนแบบสินค้า/เครื่องหมายการค้า	2.19	1.22	ค่อนข้างน้อย	43.80
2. มีความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.51	0.99	ค่อนข้างน้อย	50.20
2.1 การขอรับความช่วยเหลือผ่านช่องทาง สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77	2.47	1.10	ค่อนข้างน้อย	49.40
2.2 การบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ผ่านศูนย์ยุติธรรมจังหวัด/ชุมชน	2.66	1.09	ปานกลาง	53.20

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
2.3 เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความ	2.72	1.10	ปานกลาง	54.40
2.4 การขอรับความช่วยเหลือทางการเงินในการต่อสู้คดีจากกองทุนยุติธรรม	2.35	1.16	ค่อนข้างน้อย	47.00
2.5 การร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น	2.71	1.05	ปานกลาง	54.20
2.6 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทนายความหรือผู้ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย	2.70	1.12	ปานกลาง	54.00
2.7 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านโฆษกหน่วยงานภาครัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐผู้รับผิดชอบคดี	2.24	1.21	ค่อนข้างน้อย	44.80
2.8 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านมูลนิธิหรือองค์กรให้ความช่วยเหลือในกระบวนการยุติธรรม	2.21	1.17	ค่อนข้างน้อย	44.20
3. มีความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.57	1.02	ค่อนข้างน้อย	51.40
3.1 ท่านจะได้รับการแจ้งข้อกล่าวหาจากตำรวจ เมื่อต้องถูกดำเนินคดี	3.08	1.01	ปานกลาง	61.60
3.2 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา	2.84	1.05	ปานกลาง	56.80
3.3 ท่านมีสิทธิที่จะร้องให้มีการขอลปล่อยตัวชั่วคราว (ประกันตัว) เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา	2.57	1.22	ค่อนข้างน้อย	51.40
3.4 หากท่านเป็นผู้ถูกกล่าวหา/ผู้เสียหาย ท่านสามารถรับทราบความคืบหน้า ในการสอบสวนจากเจ้าหน้าที่	2.44	1.16	ค่อนข้างน้อย	48.80
3.5 ท่านมีสิทธิเข้าถึงและใช้พยานหลักฐานต่าง ๆ ได้โดยสะดวก เมื่อต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม	2.38	1.22	ค่อนข้างน้อย	47.60
3.6 บุคคลจะต้องได้รับการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็น “ผู้บริสุทธิ์” ก่อนคดีจะถึงที่สุด	2.73	1.12	ปานกลาง	54.60
3.7 ผู้ต้องหา/จำเลย/ผู้เสียหายมีสิทธิได้รับการคุ้มครองระหว่างการดำเนินคดี และการพิจารณาคดีของคู่กรณีทุกฝ่าย	2.44	1.19	ค่อนข้างน้อย	48.80
3.8 ท่านมีสิทธิขอรับการอุทธรณ์คำตัดสินของศาลต่อศาลที่สูงกว่า เพื่อโอกาสในการได้รับการพิจารณาคดีใหม่	2.35	1.25	ค่อนข้างน้อย	47.00

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
3.9 ท่านมีสิทธิได้รับการเยียวยาจากรัฐ หากเป็นผลมาจากความบกพร่องหรือผิดพลาดจากการดำเนินการของกระบวนการยุติธรรม	2.34	1.29	ค่อนข้างน้อย	46.80
ภาพรวม	2.47	0.98	ค่อนข้างน้อย	49.40

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของคุณรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน 2.47 คิดเป็นร้อยละ 49.40 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับค่อนข้างน้อยในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ด้วยคะแนน 2.57 คิดเป็นร้อยละ 51.40 2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ด้วยคะแนน 2.51 คิดเป็นร้อยละ 50.20 และ 3) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ด้วยคะแนน 2.32 คิดเป็นร้อยละ 46.40

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”

ลำดับที่ 1 ท่านจะได้รับการแจ้งข้อกล่าวหาจากตำรวจ เมื่อต้องถูกดำเนินคดี (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.60

ลำดับที่ 2 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา (ข้อ 3.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.80

ลำดับที่ 3 บุคคลจะต้องได้รับการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็น “ผู้บริสุทธิ์” ก่อนคดีจะถึงที่สุด (3.6) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.60

2. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”

ลำดับที่ 1 เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความ (ข้อ 2.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.40

ลำดับที่ 2 การร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น (ข้อ 2.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.20

ลำดับที่ 3 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทนายความหรือผู้ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย (ข้อ 2.6) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.00

3. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”

ลำดับที่ 1 กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ทรัพย์ ยักยอกทรัพย์ รับของโจร (ข้อ 1.7) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 50.60

ลำดับที่ 2 กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย เช่น ฆ่า ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง (ข้อ 1.8) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 49.60

ลำดับที่ 3 กฎหมายเกี่ยวกับหนี้ นิติกรรมสัญญา การไม่ชำระหนี้ และการขอระงับข้อพิพาท (ข้อ 1.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย คิดเป็นร้อยละ 47.20

เมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนา/ปรับปรุงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความรู้ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ปรากฏผลการสำรวจตามตาราง 48 ดังนี้

ตารางที่ 48 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคตะวันออก

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	1. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและให้คำแนะนำต่อผู้เสียหายในคดีอาญา คดีแพ่ง
	2. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน คดีแรงงานต่างด้าวกับนายจ้าง การประสานงานการทำงานระหว่างอำเภอกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แรงงานต่างด้าวทำงานกับผู้รับเหมาในลักษณะเดินทางไปเข้าเย็นกลับจะต้องมีแนวปฏิบัติอย่างไร
2. ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	ควรมีการประชาสัมพันธ์การสร้างการรับรู้ในด้านกฎหมายและช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมให้กับประชาชน

นอกจากนี้แล้วเมื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลในประเด็นของกฎหมายที่ตนเห็นว่ามีควมจำเป็นและต้องการรับรู้ ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 49 ดังนี้

ตารางที่ 49 ภาพรวมกฎหมายใดที่เห็นว่ามีจำเป็น และมีความต้องการรับรู้

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. กฎหมายการปกครอง สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน	17	4.15
2. กฎหมายเกี่ยวกับคดี พรบ ยาเสพติด	4	0.98

3. กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน มรดก ที่ดิน สามี-ภรรยา ครอบครัว	3	0.73
4. กฎหมายเกี่ยวกับแรงงาน คำนุश्य เด็กและสตรี ทำร้ายร่างกาย จราจร เยาวชน ฆ่า ช่มชืด	2	0.49
5. กฎหมายอาญา กฎหมายแพ่ง พาณิชย	2	0.49
6. ทุกกฎหมายที่มีการปรับปรุงใหม่ให้เป็นปัจจุบันแล้ว ควรเผยแพร่ให้ประชาชนรับรู้	2	0.49
7. กฎหมายเกี่ยวกับหนี้ นิติกรรมสัญญา การระงับข้อพิพาท	1	0.24

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม โดยจำแนกพื้นที่รายภูมิภาคที่ดำเนินการสำรวจ ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 50 ดังนี้

ตารางที่ 50 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายจังหวัด ภาคตะวันออก

จังหวัด	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. ชลบุรี	2.66	0.90	ปานกลาง	53.20
2. สระแก้ว	2.56	0.86	ค่อนข้างน้อย	51.20
3. ตราด	2.97	0.99	ปานกลาง	59.40
ภาพรวม	2.73	0.91	ปานกลาง	54.60

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจโดยจำแนกพื้นที่การสำรวจเป็นรายจังหวัด ภาคตะวันออก จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่จังหวัดตราด มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนน 2.97 คิดเป็นร้อยละ 59.40 และผู้ให้ข้อมูลในจังหวัดชลบุรีมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.66 คิดเป็นร้อยละ 53.20 ในส่วนของผู้ให้ข้อมูลจังหวัดสระแก้วมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน 2.56 คิดเป็นร้อยละ 51.20

สำหรับรายละเอียดภาพรวมระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในด้านต่าง ๆ จำแนกรายภูมิภาค ปรากฏตามตารางที่ 51 ดังนี้

ตารางที่ 51 ระดับความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายจังหวัด ภาคตะวันออก

จังหวัด		ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านการกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	ภาพรวม
1. ชลบุรี	คะแนน	2.90	2.52	2.56	2.66

จังหวัด		ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ การให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	ความเชื่อมั่นต่อ การให้บริการด้าน กระบวนการยุติธรรม ทางอาญา	ความรู้เกี่ยวกับ กฎหมายและ กระบวนการ ยุติธรรม	ภาพรวม
	ร้อยละ	58.00	50.40	51.20	53.20
2. สระแก้ว	คะแนน	3.08	2.42	2.18	2.56
	ร้อยละ	61.60	48.40	43.60	51.20
3. ตราด	คะแนน	3.34	2.92	2.66	2.97
	ร้อยละ	66.80	58.40	53.20	59.40
ภาพรวม	คะแนน	3.10	2.62	2.47	2.73
	ร้อยละ	62.00	52.40	49.40	54.60

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม โดยจำแนกตามพื้นที่การสำรวจรายภูมิภาค ใน 3 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามรายละเอียดแต่ละส่วนปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาจากการสำรวจเป็นรายจังหวัด ภาคตะวันออก พบว่าพบว่าในพื้นที่จังหวัดตราด ผู้ให้ข้อมูลมีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด ด้วยคะแนน 3.34 คิดเป็นร้อยละ 66.80 รองลงมาคือ จังหวัดสระแก้ว ด้วยคะแนน 3.08 คิดเป็นร้อยละ 61.60 และจังหวัดชลบุรี ด้วยคะแนน 2.90 คิดเป็นร้อยละ 58.00 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

2. เมื่อพิจารณาผลการสำรวจในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดตราด มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญามากที่สุด ด้วยคะแนน 2.92 คิดเป็นร้อยละ 58.40 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของ จังหวัดชลบุรี ด้วยคะแนน 2.52 คิดเป็นร้อยละ 50.40 และจังหวัดสระแก้ว ด้วยคะแนน 2.42 คิดเป็นร้อยละ 48.40 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

3. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาเป็นรายจังหวัด ภาคตะวันออก พบว่าจังหวัดตราด มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด ด้วยคะแนน 2.66 คิดเป็นร้อยละ 53.20 ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของจังหวัดชลบุรี ด้วยคะแนน 2.56 คิดเป็นร้อยละ 51.20 และจังหวัดสระแก้ว ด้วยคะแนน 2.18 คิดเป็นร้อยละ 43.60 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ทั้งนี้ ตามขอบเขตของการดำเนินโครงการได้กำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามสถานะของการรับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการใน

หน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (ทั้งนี้ระยะเวลาที่เคยรับบริการจะต้องไม่เกิน 5 ปี) และ 2) กลุ่มตัวอย่างที่ **ไม่เคยติดต่อ/รับบริการ**ในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ปราบกฏผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมตามตารางที่ 52 ดังนี้

ตารางที่ 52 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามการใช้บริการ ภาคตะวันออก

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
เคย รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (ระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี)	3.26	0.91	ปานกลาง	65.20
1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.51	0.94	ค่อนข้างมาก	70.20
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.38	0.98	ปานกลาง	67.60
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	3.63	0.93	ค่อนข้างมาก	72.60
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	3.51	1.03	ค่อนข้างมาก	70.20
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.51	1.05	ค่อนข้างมาก	70.20
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	3.24	1.02	ปานกลาง	64.80
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	3.21	1.03	ปานกลาง	64.20
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี”	3.28	1.05	ปานกลาง	65.60
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	3.27	1.07	ปานกลาง	65.40
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	3.24	1.07	ปานกลาง	64.80
(5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	3.22	1.12	ปานกลาง	64.40
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	3.04	1.02	ปานกลาง	60.80
(1) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.91	1.12	ปานกลาง	58.20
(2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	3.02	1.05	ปานกลาง	60.40
(3) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	3.18	1.05	ปานกลาง	63.60
ไม่เคย รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม	2.19	0.50	ค่อนข้างน้อย	43.80
1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	2.70	0.73	ปานกลาง	54.00
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	2.65	0.78	ปานกลาง	53.00
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	2.82	0.81	ปานกลาง	56.40
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	2.74	0.82	ปานกลาง	54.80
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	2.59	0.78	ค่อนข้างน้อย	51.80
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	1.99	0.62	ค่อนข้างน้อย	39.80
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	2.12	0.74	ค่อนข้างน้อย	42.40
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี”	2.10	0.72	ค่อนข้างน้อย	42.00

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	2.11	0.72	ค่อนข้างน้อย	42.20
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	1.94	0.66	ค่อนข้างน้อย	38.80
(5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	1.68	0.65	ค่อนข้างน้อย	33.60
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	1.89	0.47	ค่อนข้างน้อย	37.80
(1) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	1.72	0.58	ค่อนข้างน้อย	34.40
(2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	1.99	0.57	ค่อนข้างน้อย	39.80
(3) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	1.97	0.52	ค่อนข้างน้อย	39.40
ภาพรวม	2.73	0.91	ปานกลาง	54.60

เมื่อพิจารณาจากสถานะของการรับบริการทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง ผลจากการสำรวจพบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความเชื่อมั่นต่ออยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 2.73 คิดเป็นร้อยละ 54.60

ทั้งนี้ หากพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามสถานะของการเคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมพบว่า ผู้ที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.20 และเมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่า 1) ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก 2) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยคะแนน 3.24 คิดเป็นร้อยละ 64.80 3) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 3.04 คิดเป็นร้อยละ 60.80 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามสถานะของการไม่เคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมจะพบว่า ผู้ที่ไม่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน 2.19 คิดเป็นร้อยละ 43.80 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่า 1) ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 2.70 คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยคะแนน 1.99 คิดเป็นร้อยละ 39.80 และ 3) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 1.89 คิดเป็นร้อยละ 37.80 ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

5. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม ภาคเหนือ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ภาคเหนือ

ตารางที่ 53 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล 1 ภาคเหนือ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	255	62.20
2) หญิง	155	37.80
3) อื่นๆ	0	0.00
2. อายุ		
1) 18-25 ปี	116	28.29
2) 26-35 ปี	127	30.98
3) 36-45 ปี	107	26.10
4) 46-55 ปี	43	10.49
5) 56-65 ปี	17	4.15
6) 66 ปี ขึ้นไป	0	0.00
3. ระดับการศึกษา (สำเร็จการศึกษาสูงสุด)		
1) ไม่ได้เรียนหนังสือ	8	1.95
2) ระดับประถมศึกษา	65	15.85
3) ระดับมัธยมศึกษา	147	35.85
4) อาชีวศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.)	49	11.95
5) ระดับปริญญาตรี	120	29.27
6) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	20	4.88
7) อื่น ๆ	1	0.24
4. อาชีพหลัก		
1) ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	39	9.51
2) พนักงานเอกชน	54	13.17
3) นักเรียน นักศึกษา	23	5.61
4) รับจ้างทั่วไป	160	39.02
5) เกษตรกรรม	19	4.63
6) ประกอบธุรกิจ	62	15.12
7) ไม่ได้ประกอบอาชีพ	49	11.95
8) อื่น ๆ	4	0.98

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้รวมต่อเดือนจากการประกอบอาชีพ		
1) ไม่มีรายได้	85	20.73
2) น้อยกว่า 10,000 บาท	95	23.17
3) 10,000 – 19,999 บาท	97	23.66
4) 20,000 – 29,999 บาท	75	18.29
5) 30,000 – 39,999 บาท	46	11.22
6) 40,000 – 49,999 บาท ขึ้นไป	12	2.93
6. จังหวัดที่อยู่อาศัย		
1) เชียงใหม่	244	59.51
2) พิษณุโลก	116	28.29
3) แม่ฮ่องสอน	50	12.20
ภาพรวม	410	100.00

เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลจากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 30.98 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 35.85 นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 39.02 มีรายได้รวมต่อเดือนจากการประกอบอาชีพอยู่ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 23.66 และเมื่อพิจารณาจากพื้นที่การสำรวจจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 59.51

ตารางที่ 54 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล 2 ภาคเหนือ

ข้อมูลพื้นฐาน	เคย		ไม่เคย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. การติดต่อหรือรับบริการของผู้รับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี	205	50.00	205	50.00
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้เคยใช้บริการได้ใช้บริการในช่วงระยะเวลา 5 ปี				
หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ		
สถานีตำรวจ	27	13.17		
สำนักงานยุติธรรมจังหวัด	5	2.44		

สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด	45	21.95	
ศูนย์ฝึกอบรมเด็กเยาวชนฯ	40	19.51	
เรือนจำ/ทัณฑสถาน	63	30.73	
สำนักงานอัยการจังหวัด	0	0.00	
ศาลจังหวัด	25	12.20	
รวม	205	100.00	

ข้อมูลพื้นฐาน	โดยตรง		โดยอ้อม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8. สถานะของผู้เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 205 คน	150	73.17	55	26.83

หมายเหตุ

1. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยตรง หมายถึง ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด
2. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อม หมายถึงญาติ ผู้เกี่ยวข้องกับผู้เสียหายหรือผู้กระทำผิด

เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลจากประเด็นการติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีผู้ให้ข้อมูลที่ไม่เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

นอกจากนี้แล้ว หากพิจารณาในรายละเอียดของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลเคยติดต่อหรือรับบริการ ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จะเห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลเคยติดต่อหรือใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ เรือนจำ/ทัณฑสถาน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 30.73 รองลงมาคือ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 21.95 และศูนย์ฝึกอบรมเด็กเยาวชนฯ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.51

และเมื่อพิจารณาจากสถานะของการติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการโดยตรงจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 73.17 ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อมจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 26.83

ตารางที่ 55 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายด้าน ภาคเหนือ

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.52	0.92	ค่อนข้างมาก	70.40
1. ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.43	0.94	ค่อนข้างมาก	68.60
2. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	3.63	1.01	ค่อนข้างมาก	72.60
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	3.50	0.98	ค่อนข้างมาก	70.00
4. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.51	1.02	ค่อนข้างมาก	70.20
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	3.24	0.96	ปานกลาง	64.80
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	3.14	1.04	ปานกลาง	62.80
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	3.26	1.01	ปานกลาง	65.20
3. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	3.35	1.02	ปานกลาง	67.00
4. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	3.27	1.03	ปานกลาง	65.40
5. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	3.21	1.11	ปานกลาง	64.20
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	2.72	0.97	ปานกลาง	54.40
1. ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.55	1.06	ค่อนข้างน้อย	51.00
2. ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	2.74	1.06	ปานกลาง	54.80
3. ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	2.86	1.03	ปานกลาง	57.20
ภาพรวม	3.16	0.80	ปานกลาง	63.20

การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาด้วยวิธีการสำรวจประชาชน (PS) โดยใช้แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม สำหรับการสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 21 (E1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม เป็นหาคำนวณผลรวมการสำรวจจากส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมของแบบสอบถาม ในขณะที่การสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมโดยสะดวก คำนวณจากผลการสำรวจเฉพาะส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเท่านั้น ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 55

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลตามตัวชี้วัด ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.16 คิดเป็นร้อยละ 63.20

ทั้งนี้ หากพิจารณาจากผลการสำรวจในส่วนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.40 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมากในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ด้วยคะแนน 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.60 2) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” ด้วยคะแนน 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20 3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกัน” ด้วยคะแนน 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00 และ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ด้วยคะแนน 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.60

ในขณะที่ผลการสำรวจในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.24 คิดเป็นร้อยละ 64.80 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน สามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ด้วยคะแนน 3.35 คิดเป็นร้อยละ 67.00 2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ด้วยคะแนน 3.27 คิดเป็นร้อยละ 65.40 3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี” ด้วยคะแนน 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.20 4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา” ด้วยคะแนน 3.21 คิดเป็นร้อยละ 64.20 และ 5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ด้วยคะแนน 3.14 คิดเป็นร้อยละ 62.80

สำหรับผลการสำรวจข้อมูลในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.72 คิดเป็นร้อยละ 54.40 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่า 1) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ด้วยคะแนน 2.86 คิดเป็นร้อยละ 57.20 2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ด้วยคะแนน 2.74 คิดเป็นร้อยละ 54.80 ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง และ 3) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ด้วยคะแนน 2.55 คิดเป็นร้อยละ 51.00 ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏตามตารางที่ 56 ดังนี้

ตารางที่ 56 ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ภาคเหนือ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.43	0.94	ค่อนข้างมาก	68.60
1.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานชัดเจน	3.49	1.02	ค่อนข้างมาก	69.80
1.2 การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ชัดเจนและเป็นประโยชน์	3.49	1.03	ค่อนข้างมาก	69.80
1.3 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงาน ของหน่วยงาน	3.35	1.04	ปานกลาง	67.00
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงาน	3.40	1.04	ปานกลาง	68.00
2. มีความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ในประเด็น ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.63	1.01	ค่อนข้างมาก	72.60
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ	3.61	1.11	ค่อนข้างมาก	72.20
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำ ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.64	1.08	ค่อนข้างมาก	72.80
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มารับบริการ	3.67	1.10	ค่อนข้างมาก	73.40
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด	3.61	1.08	ค่อนข้างมาก	72.20
3. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย” ในประเด็น ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.50	0.98	ค่อนข้างมาก	70.00
3.1 ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยและเป็น ความลับ	3.59	1.05	ค่อนข้างมาก	71.80
3.2 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับอันตรายจากการเข้ามารับบริการ/ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่	3.56	1.03	ค่อนข้างมาก	71.20
3.3 การปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอยู่ในมาตรฐานระดับเดียวกัน	3.40	1.13	ปานกลาง	68.00
3.4 ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จาก เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.54	1.15	ค่อนข้างมาก	70.80
4. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการ ดำเนินงาน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.51	1.02	ค่อนข้างมาก	70.20
4.1 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญในความเดือดร้อน ของท่าน	3.52	1.13	ค่อนข้างมาก	70.40

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4.2 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่	3.54	1.14	ค่อนข้างมาก	70.80
4.3 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบจาก การดำเนินงานของหน่วยงาน	3.49	1.09	ค่อนข้างมาก	69.80
4.4 การได้รับความยุติธรรมจากการดำเนินงานของหน่วยงานใน กระบวนการยุติธรรม	3.50	1.08	ค่อนข้างมาก	70.00
ภาพรวม	3.52	0.92	ค่อนข้างมาก	70.40

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของ **ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม** พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.40 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ด้วยคะแนน 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.60 2) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” ด้วยคะแนน 3.51 คิดเป็นร้อยละ 70.20 3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย” ด้วยคะแนน 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00 และ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ด้วยคะแนน 3.43 คิดเป็นร้อยละ 68.60

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มารับบริการ (ข้อ 2.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 73.40

ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง (ข้อ 2.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 72.80

ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ (ข้อ 2.1) และเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด (ข้อ 2.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 72.20 เท่ากัน

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”

ลำดับที่ 1 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่ (ข้อ 4.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 70.80

ลำดับที่ 2 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญในความเดือดร้อนของท่าน (ข้อ 4.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 70.40

ลำดับที่ 3 การได้รับความยุติธรรมจากการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม (ข้อ 4.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 70.00

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”

ลำดับที่ 1 ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยและเป็นความลับ (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 71.80

ลำดับที่ 2 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับอันตรายจากการเข้ามาใช้บริการ/เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่ (ข้อ 3.2) อยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 71.20

ลำดับที่ 3 ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ข้อ 3.4) อยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 70.80

นอกจากนี้แล้ว ผู้ให้ข้อมูลได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นคุณภาพการให้บริการ ที่เห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรจะต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน โดยปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 57 ดังนี้

ตารางที่ 57 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นคุณภาพการให้บริการในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคเหนือ

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	1. ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์หรือบริการด้านงานยุติธรรม พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลทางกฎหมายให้กับประชาชนได้รับทราบมากขึ้น รวมถึงมีช่องทางสำหรับการติดต่อด้วยระบบออนไลน์ 2. ควรมีการปรับปรุงสถานที่ รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น 3. ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การสืบค้นคดี และการให้ข้อมูลแก่ผู้เสียหาย รวมถึงการดำเนินการและติดตามอย่างมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน
2. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	ควรมีการให้คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้ความรู้พื้นฐานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรสร้างความรู้สึกมั่นคงและเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยเฉพาะการไม่เรียกรับสินบนจากการปฏิบัติหน้าที่
4. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	1. ควรให้การบริการกับประชาชนอย่างเสมอภาค และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน 2. หน่วยงานควรมีการสร้าง ความไว้วางใจให้กับประชาชนที่มารับบริการให้มากขึ้น พร้อมทั้งให้ประชาชนสามารถการติดตามข้อมูลได้

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 58 ดังนี้

ตารางที่ 58 ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ภาคเหนือ

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.14	1.04	ปานกลาง	62.80
1.1 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐ ดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	3.17	1.11	ปานกลาง	63.40
1.2 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนมีความเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)	3.15	1.19	ปานกลาง	63.00
1.3 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบขององค์กรอาชญากรรม	2.91	1.25	ปานกลาง	58.20
1.4 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.17	1.18	ปานกลาง	63.40
1.5 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น สิทธิในการให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำตนได้ในชั้นสอบสวน สิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ เป็นต้น	3.28	1.13	ปานกลาง	65.60
2. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.26	1.01	ปานกลาง	65.20
2.1 การสั่งฟ้องคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า	3.31	1.11	ปานกลาง	66.20
2.2 การสั่งฟ้องคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติ ฯลฯ)	3.24	1.16	ปานกลาง	64.80
2.3 การสั่งฟ้องคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.07	1.26	ปานกลาง	61.40

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
2.4 การส่งฟ้องคดีที่มีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.36	1.09	ปานกลาง	67.20
2.5 การส่งฟ้องคดีมีข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	3.32	1.11	ปานกลาง	66.40
3. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.35	1.02	ปานกลาง	67.00
3.1 การพิจารณาคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า	3.38	1.10	ปานกลาง	67.60
3.2 การพิจารณาคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)	3.34	1.19	ปานกลาง	66.80
3.3 การพิจารณาคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.16	1.21	ปานกลาง	63.20
3.4 การพิจารณาคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.43	1.09	ค่อนข้างมาก	68.60
3.5 ในการพิจารณาคดีให้ความสำคัญในสิทธิของจำเลย เหยื่อ หรือผู้เสียหาย ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมและมีโอกาสต่อสู้ในกระบวนการพิจารณาคดีได้อย่างเต็มที่	3.42	1.14	ค่อนข้างมาก	68.40
4. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.27	1.03	ปานกลาง	65.40
4.1 การบังคับโทษดำเนินการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	3.25	1.19	ปานกลาง	65.00
4.2 เจ้าหน้าที่ปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.08	1.19	ปานกลาง	61.60
4.3 การบังคับโทษมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.27	1.18	ปานกลาง	65.40
4.4 ผู้กระทำความผิดได้รับการพัฒนาพฤติกรรมดีโดยการแก้ไขฟื้นฟูอย่างเหมาะสม เช่น การพัฒนาด้านการศึกษา การฝึกทักษะอาชีพ และการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ	3.44	1.11	ค่อนข้างมาก	68.80
4.5 ผู้กระทำความผิดได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับหลักศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยต้องไม่มีการถูกฆาตกรรม การถูกทรมาน	3.29	1.16	ปานกลาง	65.80

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
5. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.21	1.11	ปานกลาง	64.20
5.1 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า ทันต่อสถานการณ์	3.29	1.16	ปานกลาง	65.80
5.2 มีช่องทางหรือการช่วยเหลือแก่จำเลย ผู้เสียหาย เหยื่อ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือพยาน ให้ได้รับการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่เหมาะสม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	3.24	1.19	ปานกลาง	64.80
5.3 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา ปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	3.19	1.23	ปานกลาง	63.80
5.4 การชดเชยค่าเสียหายแก่เหยื่อและผู้เสียหายในคดีอาญามีความเหมาะสมและเป็นธรรม	3.19	1.22	ปานกลาง	63.80
5.5 จำเลยในคดีอาญา หากถูกจับกุมและเมื่อได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ จะได้รับการชดเชยเยียวยาจากรัฐอย่างเหมาะสม	3.12	1.23	ปานกลาง	62.40
ภาพรวม	3.24	0.96	ปานกลาง	64.80

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของการ**ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา** พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือมีความเชื่อมั่นอยู่ใน**ระดับปานกลาง** ด้วยคะแนน 3.24 คิดเป็นร้อยละ 64.80 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ใน**ระดับปานกลาง**ในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ด้วยคะแนน 3.35 คิดเป็นร้อยละ 67.00 2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ด้วยคะแนน 3.27 คิดเป็นร้อยละ 65.40 3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี” ด้วยคะแนน 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.20 4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความยุติธรรมทางอาญา” ด้วยคะแนน 3.21 คิดเป็นร้อยละ 64.20 และ 5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ด้วยคะแนน 3.14 คิดเป็นร้อยละ 62.80

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”

ลำดับที่ 1 การพิจารณาคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 3.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 68.60

ลำดับที่ 2 ในการพิจารณาคดี ให้ความสำคัญในสิทธิของจำเลย เหยื่อ หรือผู้เสียหาย ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมและมีโอกาสต่อสู้ในกระบวนการพิจารณาคดีได้อย่างเต็มที่ (ข้อ 3.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 68.40

ลำดับที่ 3 การพิจารณาคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่ออยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 67.60

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”

ลำดับที่ 1 ผู้กระทำผิดได้รับการพัฒนาพฤติกรรมดีโดยการแก้ไขฟื้นฟูอย่างเหมาะสม เช่น การพัฒนาการศึกษา การฝึกทักษะอาชีพ และการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ (ข้อ 4.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 68.80

ลำดับที่ 2 ผู้กระทำผิดได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับหลักศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยต้องไม่มีการทรมาน การกักขัง (ข้อ 4.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.80

ลำดับที่ 3 การบังคับโทษมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 4.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.40

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี”

ลำดับที่ 1 การส่งฟ้องคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 2.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 67.20

ลำดับที่ 2 การส่งฟ้องคดีมีข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ (ข้อ 2.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.40

ลำดับที่ 3 การส่งฟ้องคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า (ข้อ 2.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.20

นอกจากนี้แล้ว เมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในส่วนของ การให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 59 ดังนี้

ตารางที่ 59 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคเหนือ

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	1. ควรมีกระบวนการสำหรับตรวจสอบและถ่วงดุล เพื่อให้กระบวนการสืบสวนและสอบสวนมีความโปร่งใสมากขึ้น
	2. ควรมีการเผยแพร่และความรู้ในด้านกระบวนการสืบสวนสอบสวน เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานและระยะเวลาในกระบวนการสั่งฟ้องคดีให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ประกอบกับจะต้องมีการรับฟังพยานเอกสารและบุคคลให้มีความละเอียดและถี่ถ้วน รวมทั้งมีการลงโทษพยานหากให้การเท็จในชั้นศาล
3. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	1. กระบวนการพิจารณาคดีจะต้องมีมาตรฐานเป็นไปอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม
	2. ควรมีมาตรฐานระยะเวลาในการดำเนินงานในกระบวนการพิจารณาคดีการพิจารณาคดี โดยต้องสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงมีการดำเนินการอย่างโปร่งใสปราศจากการคอร์รัปชันและการรับสินบน
4. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	ควรมีการสนับสนุนอาชีพหรือการจัดหางานให้แก่ผู้ต้องขังภายหลังพ้นโทษ
5. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบ กฎกระทรวงยุติธรรม โดยเห็นว่าสำหรับผู้ที่ต้องโทษจำคุกในครั้งแรกหรือกระทำความผิดครั้งแรกควรได้รับโทษชั้นกลาง ไม่ควรตกไปอยู่ชั้นอื่น

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 60 ดังนี้

ตารางที่ 60 ระดับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ภาคเหนือ

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
1. มีความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.55	1.06	ค่อนข้างน้อย	51.00

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
1.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทั้งระบบ ตั้งแต่ชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ การพิพากษาคดีชั้นศาล	2.70	1.22	ปานกลาง	54.00
1.2 กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์	2.60	1.14	ค่อนข้างน้อย	52.00
1.3 กฎหมายเกี่ยวกับหนี้ นิติกรรมสัญญา การไม่ชำระหนี้ และการขอรังับข้อพิพาท	2.57	1.13	ค่อนข้างน้อย	51.40
1.4 กฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีและล้มละลาย	2.50	1.15	ค่อนข้างน้อย	50.00
1.5 กฎหมายเกี่ยวกับการปกครอง เช่น ความผิดต่อเจ้าพนักงานและต่อตำแหน่งหน้าที่ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ	2.56	1.10	ค่อนข้างน้อย	51.20
1.6 กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร เช่น ความผิดเกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ ความมั่นคงของรัฐ การก่อการร้าย	2.62	1.17	ปานกลาง	52.40
1.7 กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ลักทรัพย์ ภัยยกทรัพย์ รับของโจร	2.65	1.18	ปานกลาง	53.00
1.8 กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย เช่น ฆ่า ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง	2.61	1.20	ปานกลาง	52.20
1.9 กฎหมายเกี่ยวกับเพศ เช่น ข่มขืน อนาจาร การค้าประเวณี	2.56	1.24	ค่อนข้างน้อย	51.20
1.10 กฎหมายเกี่ยวกับความสุขของประชาชน เช่น อั้งยี่ ซ่องโจร	2.49	1.22	ค่อนข้างน้อย	49.80
1.11 กฎหมายเกี่ยวกับการก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อประชาชน เช่น วางเพลิง เผาทรัพย์ ปลอมปนอาหารหรือยา	2.50	1.20	ค่อนข้างน้อย	50.00
1.12 กฎหมายเกี่ยวกับการค้า เช่น เครื่องซึ่งดวงวัดที่ผิดอัตรา การขายของโดยการหลอกลวง การลอกเลียนแบบสินค้า/เครื่องหมายการค้า	2.42	1.17	ค่อนข้างน้อย	48.40
2. มีความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.74	1.06	ปานกลาง	54.80
2.1 การขอรับความช่วยเหลือผ่านช่องทาง สายด่วนยุติธรรม 1111 กต 77	2.67	1.17	ปานกลาง	53.40
2.2 การบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ผ่านศูนย์ยุติธรรมจังหวัด/ชุมชน	2.80	1.17	ปานกลาง	56.00
2.3 เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความ	2.89	1.16	ปานกลาง	57.80
2.4 การขอรับความช่วยเหลือทางการเงินในการต่อสู้คดีจากกองทุนยุติธรรม	2.67	1.17	ปานกลาง	53.40

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
2.5 การร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ใกล้เคียงคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น	2.81	1.18	ปานกลาง	56.20
2.6 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทนายความหรือผู้ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย	2.78	1.20	ปานกลาง	55.60
2.7 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านโฆษกหน่วยงานภาครัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐผู้รับผิดชอบคดี	2.64	1.19	ปานกลาง	52.80
2.8 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านมูลนิธิหรือองค์กรให้ความช่วยเหลือในกระบวนการยุติธรรม	2.62	1.19	ปานกลาง	52.40
3. มีความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.86	1.03	ปานกลาง	57.20
3.1 ท่านจะได้รับการแจ้งข้อกล่าวหาจากตำรวจ เมื่อต้องถูกดำเนินคดี	3.12	1.07	ปานกลาง	62.40
3.2 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา	3.00	1.14	ปานกลาง	60.00
3.3 ท่านมีสิทธิที่จะร้องให้มีการขอปล่อยตัวชั่วคราว (ประกันตัว) เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา	2.92	1.20	ปานกลาง	58.40
3.4 หากท่านเป็นผู้ถูกกล่าวหา/ผู้เสียหาย ท่านสามารถรับทราบความคืบหน้า ในการสอบสวนจากเจ้าหน้าที่	2.77	1.17	ปานกลาง	55.40
3.5 ท่านมีสิทธิเข้าถึงและใช้พยานหลักฐานต่าง ๆ ได้โดยสะดวก เมื่อต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม	2.68	1.16	ปานกลาง	53.60
3.6 บุคคลจะต้องได้รับการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็น “ผู้บริสุทธิ์” ก่อนคดีจะถึงที่สุด	2.85	1.16	ปานกลาง	57.00
3.7 ผู้ต้องหา/จำเลย/ผู้เสียหายมีสิทธิได้รับการคุ้มครองระหว่างการดำเนินคดี และการพิจารณาคดีของคู่กรณีทุกฝ่าย	2.79	1.18	ปานกลาง	55.80
3.8 ท่านมีสิทธิขอรับการอุทธรณ์คำตัดสินของศาลต่อศาลที่สูงกว่าเพื่อโอกาสในการได้รับการพิจารณาคดีใหม่	2.84	1.21	ปานกลาง	56.80
3.9 ท่านมีสิทธิได้รับการเยียวยาจากรัฐ หากเป็นผลมาจากความบกพร่องหรือผิดพลาดจากการดำเนินการของกระบวนการยุติธรรม	2.76	1.20	ปานกลาง	55.20
ภาพรวม	2.72	0.97	ปานกลาง	54.40

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของการ**ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม** พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ใน**ระดับปานกลาง** ด้วยคะแนน 2.72 คิดเป็นร้อยละ 54.40 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่า 1) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ด้วยคะแนน 2.86 คิดเป็นร้อยละ 57.20 2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ด้วยคะแนน 2.74 คิดเป็นร้อยละ 54.80 ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง และ 3) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ด้วยคะแนน 2.55 คิดเป็นร้อยละ 51.00 ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับค่อนข้างน้อย

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”

ลำดับที่ 1 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.40

ลำดับที่ 2 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา (ข้อ 3.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.00

ลำดับที่ 3 ท่านมีสิทธิที่จะร้องให้มีการขอปล่อยตัวชั่วคราว (ประกันตัว) เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา (3.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.40

2. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”

ลำดับที่ 1 เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความ (ข้อ 2.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.80

ลำดับที่ 2 การร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น (ข้อ 2.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.20

ลำดับที่ 3 การบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ผ่านศูนย์ยุติธรรมจังหวัด/ชุมชน (ข้อ 2.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.00

3. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”

ลำดับที่ 1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทั้งระบบตั้งแต่ชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ การพิพากษาคดีชั้นศาล (ข้อ 1.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.00

ลำดับที่ 2 กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น หลักทรัพย์ ยักยอกทรัพย์ รับของโจร (ข้อ 1.7) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.00

ลำดับที่ 3 กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร เช่น ความผิดเกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ ความมั่นคงของรัฐ การก่อการร้าย (ข้อ 1.6) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.40

เมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนา/ปรับปรุงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความรู้ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 61 ดังนี้

ตารางที่ 61 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคเหนือ

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	1. ควรมีการประชาสัมพันธ์การสร้างการรับรู้ในด้านกฎหมายและช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมให้กับประชาชน
	2. มีการพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม รวมทั้งคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน
2. ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรมควรเป็นไปด้วยความโปร่งใส และคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน

นอกจากนี้แล้วเมื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลในประเด็นของกฎหมายที่ตนเห็นว่ามีความจำเป็นและต้องการรับรู้ ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 62 ดังนี้

ตารางที่ 62 ภาพรวมกฎหมายใดที่เห็นว่าจำเป็น และมีความต้องการรับรู้

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. กฎหมายการปกครอง สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน	17	4.15
2. กฎหมายเกี่ยวกับคดี พรบ ยาเสพติด	4	0.98
3. กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน มรดก ที่ดิน สามี-ภรรยา ครอบครัว	3	0.73
4. กฎหมายเกี่ยวกับแรงงาน คำนุชย์ เด็กและสตรี ทำร้ายร่างกาย จราจร ยาเสพติด ฆ่า ข่มขืน	2	0.49
5. กฎหมายอาญา กฎหมายแพ่ง พาณิชย	2	0.49
6. ทุกกฎหมายที่มีการปรับปรุงใหม่ให้เป็นปัจจุบันแล้ว ควรเผยแพร่ให้ประชาชนรับรู้	2	0.49
7. กฎหมายเกี่ยวกับหนี้ นิติกรรมสัญญา การระงับข้อพิพาท	1	0.24

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม โดยจำแนกพื้นที่รายภูมิภาคที่ดำเนินการสำรวจ ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 63 ดังนี้

ตารางที่ 63 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายจังหวัด ภาคเหนือ

จังหวัด	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. เชียงใหม่	3.46	0.70	ค่อนข้างมาก	69.20
2. พิชญ์โลก	2.77	0.88	ปานกลาง	55.40
3. แม่ฮ่องสอน	3.26	0.55	ปานกลาง	65.20
ภาพรวม	3.16	0.80	ปานกลาง	63.20

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจโดยจำแนกพื้นที่การสำรวจเป็นรายจังหวัด ภาคเหนือ พบว่าผู้ให้ข้อมูลจังหวัดเชียงใหม่ มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีคะแนน 3.46 คิดเป็นร้อยละ 69.20 รองลงมาคือ จังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้วยคะแนน 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.20 และจังหวัดพิชญ์โลก ด้วยคะแนน 2.77 คิดเป็นร้อยละ 55.40 มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับรายละเอียดภาพรวมระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในด้านต่าง ๆ จำแนกรายภูมิภาค ปรากฏตามตารางที่ 64 ดังนี้

ตารางที่ 64 ภาพรวมระดับความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายจังหวัด ภาคเหนือ

จังหวัด		ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	ภาพรวม
1. เชียงใหม่	คะแนน	3.91	3.55	2.91	3.46
	ร้อยละ	78.20	71.00	58.20	69.20
2. พิชญ์โลก	คะแนน	3.12	2.69	2.49	2.77
	ร้อยละ	62.40	53.80	49.80	55.40
3. แม่ฮ่องสอน	คะแนน	3.53	3.50	2.75	3.26
	ร้อยละ	70.60	70.00	55.00	65.20
ภาพรวม	คะแนน	3.52	3.24	2.72	3.16
	ร้อยละ	70.40	64.80	54.40	63.20

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม โดยจำแนกตามพื้นที่การสำรวจรายภูมิภาค ใน 3 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและ

ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามรายละเอียดแต่ละส่วนปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาจากการสำรวจเป็นรายจังหวัด ภาคเหนือ พบว่าในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ผู้ให้ข้อมูลมีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด ด้วยคะแนน 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.20 รองลงมาคือ จังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้วยคะแนน 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.60 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และจังหวัดพิษณุโลก ด้วยคะแนน 3.12 คิดเป็นร้อยละ 62.40 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

2. เมื่อพิจารณาผลการสำรวจในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญามากที่สุด ด้วยคะแนน 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาคือ จังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้วยคะแนน 3.50 คิดเป็นร้อยละ 70.00 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และจังหวัดพิษณุโลก ด้วยคะแนน 2.69 คิดเป็นร้อยละ 53.80 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

3. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาเป็นรายจังหวัด ภาคเหนือ พบว่าผู้ให้ข้อมูลจังหวัดเชียงใหม่มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด ด้วยคะแนน 2.91 คิดเป็นร้อยละ 58.20 รองลงมาคือ จังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้วยคะแนน 2.75 คิดเป็นร้อยละ 55.00 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง และจังหวัดพิษณุโลก ด้วยคะแนน 2.49 คิดเป็นร้อยละ 49.80 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ทั้งนี้ ตามขอบเขตของการดำเนินโครงการได้กำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามสถานะของการรับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (ทั้งนี้ระยะเวลาที่เคยรับบริการจะต้องไม่เกิน 5 ปี) และ 2) กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมตามตารางที่ 65 ดังนี้

ตารางที่ 65 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามการใช้บริการ ภาคเหนือ

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
เคย รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (ระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี)	3.47	0.70	ค่อนข้างมาก	69.40
1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.83	0.78	ค่อนข้างมาก	76.60
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.73	0.78	ค่อนข้างมาก	74.60
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	4.00	0.90	ค่อนข้างมาก	80.00
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกันปลอดภัย”	3.77	0.83	ค่อนข้างมาก	75.40

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.82	0.89	ค่อนข้างมาก	76.40
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	3.55	0.81	ค่อนข้างมาก	71.00
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	3.50	0.88	ค่อนข้างมาก	70.00
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	3.55	0.88	ค่อนข้างมาก	71.00
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	3.66	0.88	ค่อนข้างมาก	73.20
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	3.55	0.87	ค่อนข้างมาก	71.00
(5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	3.50	0.92	ค่อนข้างมาก	70.00
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	3.03	1.01	ปานกลาง	60.60
(1) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.97	1.10	ปานกลาง	59.40
(2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	2.99	1.08	ปานกลาง	59.80
(3) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	3.13	1.00	ปานกลาง	62.60
ไม่เคย รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม	2.85	0.76	ปานกลาง	57.00
1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.21	0.95	ปานกลาง	64.20
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.14	0.99	ปานกลาง	62.80
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	3.27	0.99	ปานกลาง	65.40
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	3.23	1.04	ปานกลาง	64.60
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.20	1.04	ปานกลาง	64.00
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	2.93	1.00	ปานกลาง	58.60
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	2.78	1.06	ปานกลาง	55.60
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	2.97	1.05	ปานกลาง	59.40
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	3.03	1.06	ปานกลาง	60.60
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	2.98	1.10	ปานกลาง	59.60
(5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	2.91	1.20	ปานกลาง	58.20
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	2.40	0.80	ค่อนข้างน้อย	48.00
(1) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.13	0.83	ค่อนข้างน้อย	42.60
(2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	2.48	0.97	ค่อนข้างน้อย	49.60
(3) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	2.59	0.99	ค่อนข้างน้อย	51.80

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
ภาพรวม	3.16	0.80	ปานกลาง	63.20

เมื่อพิจารณาจากสถานะของการรับบริการทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง ผลจากการสำรวจพบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคเหนือมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.16 คิดเป็นร้อยละ 63.20

ทั้งนี้ หากพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามสถานะของการเคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมพบว่า ผู้ที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.47 คิดเป็นร้อยละ 69.40 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่า 1) ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 2) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยคะแนน 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และ 3) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 3.03 คิดเป็นร้อยละ 60.60 มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามสถานะของการไม่เคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมจะพบว่า ผู้ที่ไม่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.85 คิดเป็นร้อยละ 57.00 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่า 1) ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 3.21 คิดเป็นร้อยละ 64.20 และ 2) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยคะแนน 2.93 คิดเป็นร้อยละ 58.60 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง และ 3) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 2.40 คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีความรู้อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

6. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตารางที่ 66 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	192	48.00
2) หญิง	208	52.00
3) อื่นๆ	0	0.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
1) 18-25 ปี	98	24.50
2) 26-35 ปี	144	36.00
3) 36-45 ปี	110	27.50
4) 46-55 ปี	31	7.75
5) 56-65 ปี	13	3.25
6) 66 ปี ขึ้นไป	4	1.00
3. ระดับการศึกษา (สำเร็จการศึกษาสูงสุด)		
1) ไม่ได้เรียนหนังสือ	5	1.25
2) ระดับประถมศึกษา	43	10.75
3) ระดับมัธยมศึกษา	75	18.75
4) อาชีวศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.)	96	24.00
5) ระดับปริญญาตรี	165	41.25
6) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	16	4.00
7) อื่น ๆ	0	0.0
4. อาชีพหลัก		
1) ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	17.25
2) พนักงานเอกชน	97	24.25
3) นักเรียน นักศึกษา	20	5.00
4) รับจ้างทั่วไป	135	33.75
5) เกษตรกรรม	19	4.75
6) ประกอบธุรกิจ	29	7.25
7) ไม่ได้ประกอบอาชีพ	31	7.75
8) อื่น ๆ	0	0.00
5. รายได้รวมต่อเดือนจากการประกอบอาชีพ		
1) ไม่มีรายได้	50	12.50
2) น้อยกว่า 10,000 บาท	61	15.25
3) 10,000 – 19,999 บาท	112	28.00
4) 20,000 – 29,999 บาท	112	28.00
5) 30,000 – 39,999 บาท	50	12.50
6) 40,000 – 49,999 บาท ขึ้นไป	15	3.75

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6. จังหวัดที่อยู่อาศัย		
1) นครราชสีมา	286	71.50
2) ยโสธร	58	14.50
3) หนองบัวลำภู	56	14.00
ภาพรวม	400	100.00

เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลจากการสำรวจ พบว่าผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 มีรายได้รวมต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท และ 20,000 – 29,999 บาท มีจำนวนช่วงละ 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และเมื่อพิจารณาจากพื้นที่การสำรวจจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50

ตารางที่ 67 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อมูลพื้นฐาน	เคย		ไม่เคย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. การติดต่อหรือรับบริการของผู้รับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี	200	50.00	200	50.00
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้เคยใช้บริการได้ใช้บริการในช่วงระยะเวลา 5 ปี				
หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ		
สถานีตำรวจ	24	12.00		
สำนักงานยุติธรรมจังหวัด	13	6.50		
สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด	46	23.00		
ศูนย์ฝึกอบรมเด็กเยาวชนฯ	40	20.00		
เรือนจำ/ทัณฑสถาน	56	28.00		
สำนักงานอัยการจังหวัด	1	0.50		
ศาลจังหวัด	20	10.00		
รวม	200	100.00		

ข้อมูลพื้นฐาน	โดยตรง		โดยอ้อม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8. สถานะของผู้เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 200 คน	129	64.50	71	35.50

หมายเหตุ

1. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยตรง หมายถึง ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด
2. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อม หมายถึง ญาติ ผู้เกี่ยวข้องกับผู้เสียหายหรือผู้กระทำผิด

เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลจากประเด็นการติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีผู้ให้ข้อมูลที่ไม่เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

นอกจากนี้แล้ว หากพิจารณาในรายละเอียดของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลเคยติดต่อหรือรับบริการ ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จะเห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลเคยติดต่อหรือใช้บริการมากที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ เรือนจำ/ทัณฑสถาน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และศูนย์ฝึกอบรมเด็กเยาวชนฯ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

และเมื่อพิจารณาจากสถานะของการติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการโดยตรงจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อมจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50

ตารางที่ 68 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายด้าน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.20	1.05	ปานกลาง	64.00
1. ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.20	1.00	ปานกลาง	64.00
2. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	3.35	1.07	ปานกลาง	67.00
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	3.17	1.13	ปานกลาง	63.40
4. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.11	1.21	ปานกลาง	62.20
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	2.80	1.21	ปานกลาง	56.00
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	2.80	1.16	ปานกลาง	56.00
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	2.86	1.22	ปานกลาง	57.20
3. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	2.86	1.26	ปานกลาง	57.20
4. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	2.79	1.33	ปานกลาง	55.80
5. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	2.69	1.30	ปานกลาง	53.80
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	2.64	1.08	ปานกลาง	52.80
1. ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.46	1.17	ค่อนข้างน้อย	49.20
2. ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	2.67	1.06	ปานกลาง	53.40
3. ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	2.79	1.16	ปานกลาง	55.80
ภาพรวม	2.88	1.07	ปานกลาง	57.60

การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาด้วยวิธีการสำรวจประชาชน (PS) โดยใช้แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม สำหรับการสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 21 (E1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม เป็นหาคำนวนผลรวมการสำรวจจากส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมของแบบสอบถาม ในขณะที่การสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมโดยสะดวก คำนวนจากผลการสำรวจเฉพาะส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเท่านั้น ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 68

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลตามตัวชี้วัด ปรากฏว่าผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.88 คิดเป็นร้อยละ 57.60

ทั้งนี้ หากพิจารณาจากผลการสำรวจในส่วนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.20 คิดเป็นร้อยละ 64.00 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ด้วยคะแนน 3.35 คิดเป็นร้อยละ 67.00 2) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ด้วยคะแนน 3.20 คิดเป็นร้อยละ 64.00 3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกันความปลอดภัย” ด้วยคะแนน 3.17 คิดเป็นร้อยละ 63.40 และ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” ด้วยคะแนน 3.11 คิดเป็นร้อยละ 62.20

ในขณะที่ผลการสำรวจในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.80 คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี” และ 2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ด้วยคะแนน 2.86 คิดเป็นร้อยละ 57.20 3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ด้วยคะแนน 2.80 คิดเป็นร้อยละ 56.00 4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ด้วยคะแนน 2.79 คิดเป็นร้อยละ 55.80 และ 5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา” ด้วยคะแนน 2.69 คิดเป็นร้อยละ 53.80

สำหรับผลการสำรวจข้อมูลในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.64 คิดเป็นร้อยละ 52.80 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่า 1) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ด้วยคะแนน 2.79 คิดเป็นร้อยละ 55.80 2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ด้วยคะแนน 2.67 คิดเป็นร้อยละ 53.40 ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง และ 3) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ด้วยคะแนน 2.64 คิดเป็นร้อยละ 52.80

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏตามตารางที่ 69 ดังนี้

ตารางที่ 69 ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.20	1.00	ปานกลาง	64.00
1.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานชัดเจน	3.35	1.00	ปานกลาง	67.00
1.2 การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ชัดเจนและเป็นประโยชน์	3.37	1.02	ปานกลาง	67.40
1.3 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงาน ของหน่วยงาน	3.06	1.11	ปานกลาง	61.20
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงาน	3.00	1.22	ปานกลาง	60.00
2. มีความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ในประเด็น ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.35	1.07	ปานกลาง	67.00
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ	3.32	1.16	ปานกลาง	66.40
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำ ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.45	1.07	ค่อนข้างมาก	69.00
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มารับบริการ	3.38	1.14	ปานกลาง	67.60
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด	3.25	1.21	ปานกลาง	65.00
3. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกันความปลอดภัย” ในประเด็น ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.17	1.13	ปานกลาง	63.40
3.1 ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยและเป็น ความลับ	3.25	1.15	ปานกลาง	65.00
3.2 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับอันตรายจากการเข้ามารับบริการ/ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่	3.37	1.08	ปานกลาง	67.40
3.3 การปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอยู่ในมาตรฐานระดับเดียวกัน	2.94	1.34	ปานกลาง	58.80
3.4 ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จาก เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.19	1.30	ปานกลาง	63.80
4. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการ ดำเนินงาน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	3.11	1.21	ปานกลาง	62.20

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4.1 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญในความเดือดร้อนของท่าน	3.14	1.18	ปานกลาง	62.80
4.2 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่	3.16	1.25	ปานกลาง	63.20
4.3 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.04	1.32	ปานกลาง	60.80
4.4 การได้รับความยุติธรรมจากการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม	3.08	1.38	ปานกลาง	61.60
ภาพรวม	3.20	1.05	ปานกลาง	64.00

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.20 คิดเป็นร้อยละ 64.00 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ด้วยคะแนน 3.35 คิดเป็นร้อยละ 67.00 2) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ด้วยคะแนน 3.20 คิดเป็นร้อยละ 64.00 3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกัน” ด้วยคะแนน 3.17 คิดเป็นร้อยละ 63.40 และ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” ด้วยคะแนน 3.11 คิดเป็นร้อยละ 62.20

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง (ข้อ 2.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คิดเป็นร้อยละ 69.00

ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มารับบริการ (ข้อ 2.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 67.60

ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ (ข้อ 2.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.40

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”

ลำดับที่ 1 การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานชัดเจนและเป็นประโยชน์ (ข้อ 1.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 67.40

ลำดับที่ 2 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานชัดเจน (ข้อ 1.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 67.00

ลำดับที่ 3 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงานของหน่วยงาน (ข้อ 1.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.20

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”

ลำดับที่ 1 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับอันตรายจากการเข้ามาใช้บริการ/เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่ (ข้อ 3.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 67.40

ลำดับที่ 2 ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยและเป็นความลับ (ข้อ 3.1) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.00

ลำดับที่ 3 ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จากเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ข้อ 3.4) อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 63.80

นอกจากนี้แล้ว ผู้ให้ข้อมูลได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นคุณภาพการให้บริการที่เห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรจะต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน โดยปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 70 ดังนี้

ตารางที่ 70 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นคุณภาพการให้บริการในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	1. ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์หรือบริการด้านงานยุติธรรม พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลทางกฎหมายให้กับประชาชนได้รับทราบมากขึ้น รวมถึงมีช่องทางสำหรับการติดต่อด้วยระบบออนไลน์
	2. ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การสืบค้นคดี และการให้ข้อมูลแก่ผู้เสียหาย รวมถึงการดำเนินการและติดตามอย่างมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน
2. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	ควรมีการให้คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้ความรู้พื้นฐานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรสร้างความรู้สึกรับประกันและเชื่อมั่นให้กับประชาชน ผู้รับบริการ โดยเฉพาะการไม่เรียกรับสินบนจากการปฏิบัติหน้าที่
	1. ควรให้การบริการกับประชาชนอย่างเสมอภาค และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
4. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	2. หน่วยงานควรมีการสร้างควมไว้วางใจให้กับประชาชนที่มารับบริการให้มากขึ้น พร้อมทั้งให้ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลได้

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 71 ดังนี้

ตารางที่ 71 ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.80	1.16	ปานกลาง	56.00
1.1 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐ ดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	2.89	1.14	ปานกลาง	57.80
1.2 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนมีความเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)	2.85	1.21	ปานกลาง	57.00
1.3 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบขององค์กรอาชญากรรม	2.34	1.46	ค่อนข้างน้อย	46.80
1.4 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	2.97	1.19	ปานกลาง	59.40
1.5 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น สิทธิในการให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำตนได้ในชั้นสอบสวน สิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ เป็นต้น	2.94	1.24	ปานกลาง	58.80

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
2. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี” ในประเด็นต่อไปนี้อยู่ในระดับใด	2.86	1.22	ปานกลาง	57.20
2.1 การสั่งฟ้องคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	2.97	1.22	ปานกลาง	59.40
2.2 การสั่งฟ้องคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติ ฯลฯ)	2.94	1.30	ปานกลาง	58.80
2.3 การสั่งฟ้องคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	2.41	1.52	ค่อนข้างน้อย	48.20
2.4 การสั่งฟ้องคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	3.02	1.25	ปานกลาง	60.40
2.5 การสั่งฟ้องคดีมีข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	2.94	1.24	ปานกลาง	58.80
3. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ในประเด็นต่อไปนี้อยู่ในระดับใด	2.86	1.26	ปานกลาง	57.20
3.1 การพิจารณาคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	2.99	1.23	ปานกลาง	59.80
3.2 การพิจารณาคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)	2.92	1.32	ปานกลาง	58.40
3.3 การพิจารณาคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	2.47	1.59	ค่อนข้างน้อย	49.40
3.4 การพิจารณาคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	2.96	1.34	ปานกลาง	59.20
3.5 ในการพิจารณาคดี ให้ความสำคัญในสิทธิของจำเลย เหยื่อ หรือผู้เสียหาย ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมและมีโอกาสต่อสู้ในกระบวนการพิจารณาคดีได้อย่างเต็มที่	2.94	1.24	ปานกลาง	58.80

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ในประเด็นต่อไปนี้อยู่ในระดับใด	2.79	1.33	ปานกลาง	55.80
4.1 การบังคับโทษดำเนินการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	2.73	1.37	ปานกลาง	54.60
4.2 เจ้าหน้าที่ปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	2.61	1.50	ปานกลาง	52.20
4.3 การบังคับโทษมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	2.74	1.50	ปานกลาง	54.80
4.4 ผู้กระทำความผิดได้รับการพัฒนาพฤติกรรมดีโดยการแก้ไขฟื้นฟูอย่างเหมาะสม เช่น การพัฒนาด้านการศึกษา การฝึกทักษะอาชีพ และการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ	3.02	1.32	ปานกลาง	60.40
4.5 ผู้กระทำความผิดได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับหลักศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยต้องไม่มีการทรมาน การถูกทรมาน	2.88	1.37	ปานกลาง	57.60
5. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา” ในประเด็นต่อไปนี้อยู่ในระดับใด	2.69	1.30	ปานกลาง	53.80
5.1 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญาดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า ทันต่อสถานการณ์	2.78	1.27	ปานกลาง	55.60
5.2 มีช่องทางหรือการช่วยเหลือแก่จำเลย ผู้เสียหาย เหยื่อ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือพยาน ให้ได้รับการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่เหมาะสม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	2.75	1.39	ปานกลาง	55.00
5.3 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญาปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	2.63	1.50	ปานกลาง	52.60
5.4 การชดเชยค่าเสียหายแก่เหยื่อและผู้เสียหายในคดีอาญามีความเหมาะสมและเป็นธรรม	2.63	1.37	ปานกลาง	52.60
5.5 จำเลยในคดีอาญา หากถูกจับกุมและเมื่อได้รับการพิสูจน์แล้วว่า เป็นผู้บริสุทธิ์ จะได้รับการชดเชยเยียวยาจากรัฐอย่างเหมาะสม	2.65	1.41	ปานกลาง	53.00
ภาพรวม	2.80	1.21	ปานกลาง	56.00

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของการเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเชื่อมั่นต่ออยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.80 คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี” และ 2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ด้วยคะแนน 2.86 คิดเป็นร้อยละ 57.20 3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ด้วยคะแนน 2.80 คิดเป็นร้อยละ 56.00 4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ด้วยคะแนน 2.79 คิดเป็นร้อยละ 55.80 และ 5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกทางอาญา” ด้วยคะแนน 2.69 คิดเป็นร้อยละ 53.80

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”

ลำดับที่ 1 การสั่งฟ้องคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 2.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.40

ลำดับที่ 2 การสั่งฟ้องคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า (ข้อ 2.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.40

ลำดับที่ 3 การสั่งฟ้องคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติ ฯลฯ) (ข้อ 2.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่ออยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.80

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”

ลำดับที่ 1 การพิจารณาคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.80

ลำดับที่ 2 การพิจารณาคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 3.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.20

ลำดับที่ 3 ในการพิจารณาคดี ให้ความสำคัญในสิทธิของจำเลย เหยื่อ หรือผู้เสียหาย ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมและมีโอกาสต่อสู้ในกระบวนการพิจารณาคดีได้อย่างเต็มที่ (ข้อ 3.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.80

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”

ลำดับที่ 1 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 1.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.40

ลำดับที่ 2 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น สิทธิในการให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำตนได้ในชั้นสอบสวน สิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ เป็นต้น (ข้อ 1.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.80

ลำดับที่ 3 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า (ข้อ 1.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.80

นอกจากนี้แล้ว เมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในส่วนของการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 72 ดังนี้

ตารางที่ 72 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	1. ควรมีกระบวนการสำหรับตรวจสอบและถ่วงดุล เพื่อให้กระบวนการสืบสวนและสอบสวนมีความโปร่งใสมากขึ้น
	2. ควรมีการเผยแพร่และความรู้ในด้านกระบวนการสืบสวนสอบสวน เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน
	3. เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการสอบสวนและสอบสวนควรมีการหาข้อมูลเพิ่มเติมใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจให้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งไม่ยึดกับติดใจทนายหรือจำเลยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และให้เกิดกรณีแก่จำเลยเหมือนบุคคลทั่วไปแม้ว่าจะกระทำความผิดก็ตาม
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานและระยะเวลาในกระบวนการสั่งฟ้องคดีให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ประกอบกับจะต้องมีการรับฟังพยานเอกสารและบุคคลให้มีความละเอียดและถี่ถ้วน รวมทั้งมีการลงโทษพยานหากให้การเท็จในชั้นศาล
3. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	1. ควรปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานในกระบวนการบังคับโทษให้มีความชัดเจนและโปร่งใสมากขึ้น พร้อมทั้งมีมาตรการในการป้องกันการคอร์รัปชันหรือเรียกรับสินบน ทำให้ผู้ที่กระทำความผิดไม่ได้รับโทษ
	2. ควรมีการสนับสนุนอาชีพหรือการจัดหางานให้แก่ผู้ต้องขังภายหลังพ้นโทษ

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 73 ดังนี้

ตารางที่ 73 ระดับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
1. มีความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.46	1.17	ค่อนข้างน้อย	49.20
1.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทั้งระบบตั้งแต่ชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ การพิพากษาคดีชั้นศาล	2.38	1.36	ค่อนข้างน้อย	47.60
1.2 กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์	2.36	1.28	ค่อนข้างน้อย	47.20
1.3 กฎหมายเกี่ยวกับหนี้ นิติกรรมสัญญา การไม่ชำระหนี้ และการขอระงับข้อพิพาท	2.36	1.30	ค่อนข้างน้อย	47.20
1.4 กฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีและล้มละลาย	2.32	1.27	ค่อนข้างน้อย	46.40
1.5 กฎหมายเกี่ยวกับการปกครอง เช่น ความผิดต่อเจ้าพนักงานและต่อตำแหน่งหน้าที่ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ	2.45	1.26	ค่อนข้างน้อย	49.00
1.6 กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร เช่น ความผิดเกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ ความมั่นคงของรัฐ การก่อการร้าย	2.48	1.30	ค่อนข้างน้อย	49.60
1.7 กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ลักทรัพย์ ยักยอกทรัพย์ รับของโจร	2.73	1.21	ปานกลาง	54.60
1.8 กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย เช่น ฆ่า ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง	2.67	1.21	ปานกลาง	53.40
1.9 กฎหมายเกี่ยวกับเพศ เช่น ข่มขืน อนาจาร การค้าประเวณี	2.56	1.27	ค่อนข้างน้อย	51.20
1.10 กฎหมายเกี่ยวกับความสงบสุขของประชาชน เช่น อั้งยี่ ซ่องโจร	2.35	1.28	ค่อนข้างน้อย	47.00
1.11 กฎหมายเกี่ยวกับการก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อประชาชน เช่น วางเพลิง เผาทรัพย์ ปลอมปนอาหารหรือยา	2.40	1.29	ค่อนข้างน้อย	48.00
1.12 กฎหมายเกี่ยวกับการค้า เช่น เครื่องขังดวงวัดที่ผิดอัตรา การขายของโดยการหลอกลวง การลอกเลียนแบบสินค้า/เครื่องหมายการค้า	2.34	1.26	ค่อนข้างน้อย	46.80
2. มีความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.67	1.06	ปานกลาง	53.40
2.1 การขอรับความช่วยเหลือผ่านช่องทาง สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77	2.53	1.17	ค่อนข้างน้อย	50.60
2.2 การบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ผ่านศูนย์ยุติธรรมจังหวัด/ชุมชน	2.81	1.11	ปานกลาง	56.20

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
2.3 เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความ	2.84	1.20	ปานกลาง	56.80
2.4 การขอรับความช่วยเหลือทางการเงินในการต่อสู้คดีจากกองทุนยุติธรรม	2.53	1.26	ค่อนข้างน้อย	50.60
2.5 การร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น	2.87	1.10	ปานกลาง	57.40
2.6 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทนายความหรือผู้ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย	2.87	1.07	ปานกลาง	57.40
2.7 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านโฆษกหน่วยงานภาครัฐหรือเจ้าหน้าที่รัฐผู้รับผิดชอบคดี	2.45	1.29	ค่อนข้างน้อย	49.00
2.8 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านมูลนิธิหรือองค์กรให้ความช่วยเหลือในกระบวนการยุติธรรม	2.41	1.30	ค่อนข้างน้อย	48.20
3. มีความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.79	1.16	ปานกลาง	55.80
3.1 ท่านจะได้รับการแจ้งข้อกล่าวหาจากตำรวจ เมื่อต้องถูกดำเนินคดี	3.05	1.14	ปานกลาง	61.00
3.2 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา	3.02	1.23	ปานกลาง	60.40
3.3 ท่านมีสิทธิที่จะร้องให้มีการขอลปล่อยตัวชั่วคราว (ประกันตัว) เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา	2.75	1.38	ปานกลาง	55.00
3.4 หากท่านเป็นผู้ถูกกล่าวหา/ผู้เสียหาย ท่านสามารถรับทราบความคืบหน้า ในการสอบสวนจากเจ้าหน้าที่	2.68	1.24	ปานกลาง	53.60
3.5 ท่านมีสิทธิเข้าถึงและใช้พยานหลักฐานต่าง ๆ ได้โดยสะดวก เมื่อต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม	2.69	1.26	ปานกลาง	53.80
3.6 บุคคลจะต้องได้รับการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็น “ผู้บริสุทธิ์” ก่อนคดีจะถึงที่สุด	3.00	1.10	ปานกลาง	60.00
3.7 ผู้ต้องหา/จำเลย/ผู้เสียหายมีสิทธิได้รับการคุ้มครองระหว่างการดำเนินคดี และการพิจารณาคดีของคู่กรณีทุกฝ่าย	2.70	1.30	ปานกลาง	54.00
3.8 ท่านมีสิทธิขอรับการอุทธรณ์คำตัดสินของศาลต่อศาลที่สูงกว่า เพื่อโอกาสในการได้รับการพิจารณาคดีใหม่	2.64	1.43	ปานกลาง	52.80

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
3.9 ท่านมีสิทธิได้รับการเยียวยาจากรัฐ หากเป็นผลมาจากความบกพร่องหรือผิดพลาดจากการดำเนินการของกระบวนการยุติธรรม	2.57	1.35	ค่อนข้างน้อย	51.40
ภาพรวม	2.64	1.08	ปานกลาง	52.80

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.64 คิดเป็นร้อยละ 52.80 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่า 1) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ด้วยคะแนน 2.79 คิดเป็นร้อยละ 55.80 2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ด้วยคะแนน 2.67 คิดเป็นร้อยละ 53.40 มีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง และ 3) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ด้วยคะแนน 2.46 คิดเป็นร้อยละ 49.20 มีความรู้อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”

ลำดับที่ 1 ท่านจะได้รับการแจ้งข้อกล่าวหาจากตำรวจ เมื่อต้องถูกดำเนินคดี (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.00

ลำดับที่ 2 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา (ข้อ 3.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.40

ลำดับที่ 3 บุคคลจะต้องได้รับการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็น “ผู้บริสุทธิ์” ก่อนคดีจะถึงที่สุด (3.6) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.20

2. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”

ลำดับที่ 1 การร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น (ข้อ 2.5) และการรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทนายความหรือผู้ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย (ข้อ 2.6) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.40 เท่ากัน

ลำดับที่ 2 เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความ (ข้อ 2.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.80

ลำดับที่ 3 การบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ผ่านศูนย์ยุติธรรมจังหวัด/ชุมชน (ข้อ 2.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.20

3. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”

ลำดับที่ 1 กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น สิทธิทรัพย์สิน ยักยอกทรัพย์สิน รับของโจร (ข้อ 1.7) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.60

ลำดับที่ 2 กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย เช่น ฆ่า ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง (ข้อ 1.8) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.40

ลำดับที่ 3 กฎหมายเกี่ยวกับเพศ เช่น ช่มชู้ อนาจาร การค้าประเวณี (ข้อ 1.9) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับค่อนข้างน้อยคิดเป็นร้อยละ 51.20

เมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนา/ปรับปรุงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความรู้ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 74 ดังนี้

ตารางที่ 74 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	1. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและให้คำแนะนำต่อผู้เสียหายในคดีอาญา คดีแพ่ง
	2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน อบต. และระดับอำเภอต้องมีบทบาทในการให้ความเป็นธรรมกับประชาชนอย่างเท่าเทียม และสามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้
3. ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	1. การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมควรคำนึงถึงสิทธิของประชาชน ไม่ลำเอียง เป็นกลาง มีความน่าเชื่อถือ และไม่มีค่าใช้จ่ายมากเกินไปจนทำให้ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้
	2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรมควรเป็นไปด้วยความโปร่งใส และคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน
	3. เพิ่มการรับรู้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิในการคุ้มครองนักโทษ และการขอลอ่ยตัวชั่วคราวให้กับนักโทษที่มีอัตราโทษน้อย สิทธิในการเข้าถึงและให้พยานหลักฐานต่าง ๆ

นอกจากนี้แล้วเมื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลในประเด็นของกฎหมายที่ตนเห็นว่ามีควมจำเป็นและต้องการรับรู้ ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 75 ดังนี้

ตารางที่ 75 ภาพรวมกฎหมายใดที่เห็นว่าจำเป็น และมีความต้องการรับรู้

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. กฎหมายเกี่ยวกับคดี พรบ. ยาเสพติด	6	1.50
2. กฎหมายการปกครอง สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน	3	0.75
3. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสูบบุหรี่	2	0.50
4. กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน มรดก ที่ดิน สามี-ภรรยา ครอบครัว	1	0.25
5. ทุกกฎหมายที่มีการปรับปรุงใหม่ให้เป็นปัจจุบันแล้ว ควรเผยแพร่ให้ประชาชนรับรู้	1	0.25

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม โดยจำแนกพื้นที่รายภูมิภาคที่ดำเนินการสำรวจ ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 76 ดังนี้

ตารางที่ 76 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จังหวัด	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. นครราชสีมา	2.85	1.14	ปานกลาง	57.00
2. ยโสธร	2.90	0.79	ปานกลาง	58.00
3. หนองบัวลำภู	2.89	0.86	ปานกลาง	57.80
ภาพรวม	2.88	1.07	ปานกลาง	57.60

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจโดยจำแนกพื้นที่การสำรวจเป็นรายจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลจังหวัดยโสธร มีคะแนนสูงสุด ด้วยคะแนน 2.90 คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาคือ จังหวัดหนองบัวลำภู ด้วยคะแนน 2.89 คิดเป็นร้อยละ 57.80 และจังหวัดนครราชสีมา ด้วยคะแนน 2.85 คิดเป็นร้อยละ 57.00 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับรายละเอียดภาพรวมระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในด้านต่าง ๆ จำแนกรายภูมิภาค ปรากฏตามตารางที่ 77 ดังนี้

ตารางที่ 77 ระดับความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม
จำแนกรายจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จังหวัด		ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพ การให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	ความเชื่อมั่นต่อ การให้บริการด้าน กระบวนการยุติธรรม ทางอาญา	ความรู้เกี่ยวกับ กฎหมายและ กระบวนการ ยุติธรรม	ภาพรวม
1. นครราชสีมา	คะแนน	3.11	2.79	2.65	2.85
	ร้อยละ	62.20	55.80	53.00	57.00
2. ยโสธร	คะแนน	3.26	2.75	2.71	2.90
	ร้อยละ	65.20	55.00	54.20	58.00
3. หนองบัวลำภู	คะแนน	3.25	2.86	2.57	2.89
	ร้อยละ	65.00	57.20	51.40	57.80
ภาพรวม	คะแนน	3.20	2.80	2.64	2.88
	ร้อยละ	64.00	56.00	52.80	57.60

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม โดยจำแนกตามพื้นที่การสำรวจรายภูมิภาค ใน 3 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามรายละเอียดแต่ละส่วนปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาจากการสำรวจเป็นรายจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ จังหวัดยโสธร มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด ด้วยคะแนน 3.26 คิดเป็นร้อยละ 65.20 รองลงมาคือ จังหวัดหนองบัวลำภู ด้วยคะแนน 3.25 คิดเป็นร้อยละ 65.00 และจังหวัดนครราชสีมา ด้วยคะแนน 3.11 คิดเป็นร้อยละ 62.20 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

2. เมื่อพิจารณาผลการสำรวจในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดหนองบัวลำภู มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญามากที่สุด ด้วยคะแนน 2.86 คิดเป็นร้อยละ 57.20 รองลงมาคือ จังหวัดนครราชสีมา ด้วยคะแนน 2.79 คิดเป็นร้อยละ 55.80 และจังหวัดยโสธร ด้วยคะแนน 2.75 คิดเป็นร้อยละ 55.00 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

3. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาเป็นรายจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าผู้ให้ข้อมูลจังหวัด ยโสธร มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด ด้วยคะแนน 2.71 คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมาคือ จังหวัดนครราชสีมา ด้วยคะแนน 2.65 คิดเป็นร้อยละ 53.00 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ใน

ระดับปานกลาง และจังหวัดหนองบัวลำภู ด้วยคะแนน 2.57 คิดเป็นร้อยละ 51.40 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ทั้งนี้ ตามขอบเขตของการดำเนินโครงการได้กำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามสถานะของการรับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (ทั้งนี้ระยะเวลาที่เคยรับบริการจะต้องไม่เกิน 5 ปี) และ 2) กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมตามตารางที่ 78 ดังนี้

ตารางที่ 78 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามการใช้บริการ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
เคย รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (ระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี)	3.61	0.99	ค่อนข้างมาก	72.20
1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.86	1.01	ค่อนข้างมาก	77.20
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.72	0.96	ค่อนข้างมาก	74.40
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	3.99	1.03	ค่อนข้างมาก	79.80
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกัน”	3.88	1.07	ค่อนข้างมาก	77.60
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.86	1.13	ค่อนข้างมาก	77.20
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	3.63	1.11	ค่อนข้างมาก	72.60
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	3.52	1.12	ค่อนข้างมาก	70.40
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี”	3.64	1.15	ค่อนข้างมาก	72.80
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	3.71	1.14	ค่อนข้างมาก	74.20
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	3.72	1.19	ค่อนข้างมาก	74.40
(5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	3.58	1.19	ค่อนข้างมาก	71.60
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	3.34	1.03	ปานกลาง	66.80
(1) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	3.16	1.17	ปานกลาง	63.20
(2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	3.30	1.05	ปานกลาง	66.00
(3) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	3.55	1.09	ค่อนข้างมาก	71.00

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
ไม่เคย รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม	2.15	0.48	ค่อนข้างน้อย	43.00
1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	2.55	0.60	ค่อนข้างน้อย	51.00
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	2.67	0.73	ปานกลาง	53.40
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	2.71	0.64	ปานกลาง	54.20
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกันความปลอดภัย”	2.46	0.67	ค่อนข้างน้อย	49.20
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	2.35	0.71	ค่อนข้างน้อย	47.00
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	1.96	0.56	ค่อนข้างน้อย	39.20
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	2.08	0.63	ค่อนข้างน้อย	41.60
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี”	2.07	0.65	ค่อนข้างน้อย	41.40
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	2.00	0.64	ค่อนข้างน้อย	40.00
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	1.87	0.64	ค่อนข้างน้อย	37.40
(5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	1.80	0.63	น้อย	36.00
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	1.94	0.52	ค่อนข้างน้อย	38.80
(1) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	1.76	0.58	น้อย	35.20
(2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	2.03	0.60	ค่อนข้างน้อย	40.60
(3) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	2.04	0.63	ค่อนข้างน้อย	40.80
ภาพรวม	2.88	1.07	ปานกลาง	57.60

เมื่อพิจารณาจากสถานะของการรับบริการทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง ผลจากการสำรวจพบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 2.88 คิดเป็นร้อยละ 57.60

ทั้งนี้ หากพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามสถานะของการเคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมพบว่า ผู้ที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.61 คิดเป็นร้อยละ 72.20 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่า 1) ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 3.86 คิดเป็นร้อยละ 77.20 2) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยคะแนน 3.63 คิดเป็นร้อยละ 72.60 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และ 3) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 3.34 คิดเป็นร้อยละ 66.80 ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลาง

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามสถานะของการไม่เคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานของ
กระบวนการยุติธรรมจะพบว่า **ผู้ที่ไม่เคยติดต่อ/รับบริการ**ในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวม
มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน 2.15 คิดเป็นร้อยละ 43.00 และเมื่อพิจารณาผลการ
สำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างน้อยในทุกด้าน โดย
สามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ
ในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 2.55 คิดเป็นร้อยละ 51.00 2) ความเชื่อมั่นต่อการ
ให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยคะแนน 1.96 คิดเป็นร้อยละ 39.20 และ 3) ความรู้
เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 1.94 คิดเป็นร้อยละ 38.80

7. ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม กรุงเทพมหานคร

7.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 79 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล 1 กรุงเทพมหานคร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	218	54.50
2) หญิง	182	45.50
3) อื่นๆ	0	0.00
2. อายุ		
1) 18-25 ปี	41	10.25
2) 26-35 ปี	141	35.25
3) 36-45 ปี	126	31.50
4) 46-55 ปี	62	15.50
5) 56-65 ปี	23	5.75
6) 66 ปี ขึ้นไป	7	1.75
3. ระดับการศึกษา (สำเร็จการศึกษาสูงสุด)		
1) ไม่ได้เรียนหนังสือ	2	0.50
2) ระดับประถมศึกษา	29	7.25
3) ระดับมัธยมศึกษา	82	20.50
4) อาชีวศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.)	98	24.50
5) ระดับปริญญาตรี	167	41.75
6) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	22	5.50
7) อื่น ๆ	0	0.00
4. อาชีพหลัก		
1) ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	44	11.00
2) พนักงานเอกชน	161	40.25
3) นักเรียน นักศึกษา	11	2.75
4) รับจ้างทั่วไป	102	25.50
5) เกษตรกรรม	9	2.25
6) ประกอบธุรกิจ	27	6.75
7) ไม่ได้ประกอบอาชีพ	24	6.00
8) อื่น ๆ	22	5.50

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้รวมต่อเดือนจากการประกอบอาชีพ		
1) ไม่มีรายได้	25	6.25
2) น้อยกว่า 10,000 บาท	38	9.50
3) 10,000 – 19,999 บาท	112	28.00
4) 20,000 – 29,999 บาท	115	28.75
5) 30,000 – 39,999 บาท	76	19.00
6) 40,000 – 49,999 บาท ขึ้นไป	34	8.50
6. จังหวัดที่อยู่อาศัย		
1) บก.น.9	224	56.00
2) บก.น.6	98	24.50
3) บก.น.3	78	19.50
ภาพรวม	400	100.00

เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผลจากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 มีรายได้รวมต่อเดือนจากการประกอบอาชีพอยู่ระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 และเมื่อพิจารณาจากพื้นที่การสำรวจจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อาศัยอยู่ใน บก.น.9 จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00

ตารางที่ 80 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล 2 กรุงเทพมหานคร

ข้อมูลพื้นฐาน	เคย		ไม่เคย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. การติดต่อหรือรับบริการของผู้รับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี	200	50.00	200	50.00
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้เคยใช้บริการได้ใช้บริการในช่วงระยะเวลา 5 ปี				
หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ		
สถานีตำรวจ	166	83.00		
สำนักงานยุติธรรมจังหวัด	0	0.00		

สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด	33	16.50	
ศูนย์ฝึกอบรมเด็กเยาวชนฯ	0	0.00	
เรือนจำ/ทัณฑสถาน	0	0.00	
สำนักงานอัยการจังหวัด	0	0.00	
ศาลจังหวัด	1	0.50	
รวม	200	100.00	

ข้อมูลพื้นฐาน	โดยตรง		โดยอ้อม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8. สถานะของผู้เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 200 คน	145	72.50	55	27.50

หมายเหตุ

1. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยตรง หมายถึง ผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด
2. ผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อม หมายถึง ญาติ ผู้เกี่ยวข้องกับผู้เสียหายหรือผู้กระทำผิด

เมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลจากประเด็นการติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50. และมีผู้ให้ข้อมูลที่ไม่เคยติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

นอกจากนี้แล้ว หากพิจารณาในรายละเอียดของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลเคยติดต่อหรือรับบริการ ในช่วงระยะเวลา 5 ปี จะเห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่ผู้ให้ข้อมูลเคยติดต่อหรือใช้บริการมากที่สุดใน 3 ลำดับแรก คือ สถานีตำรวจ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมาคือ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และศาลจังหวัด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

และเมื่อพิจารณาจากสถานะของการติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการโดยตรงจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการโดยอ้อมจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50

ตารางที่ 81 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกรายด้าน กรุงเทพมหานคร

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	2.93	1.02	ปานกลาง	58.60
1. ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	2.98	1.01	ปานกลาง	59.60
2. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	2.97	1.13	ปานกลาง	59.40
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	2.87	1.07	ปานกลาง	57.40
4. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	2.89	1.11	ปานกลาง	57.80
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	2.72	0.93	ปานกลาง	54.40
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	2.81	0.97	ปานกลาง	56.20
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	2.70	0.99	ปานกลาง	54.00
3. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	2.70	1.00	ปานกลาง	54.00
4. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	2.71	0.99	ปานกลาง	54.20
5. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	2.70	1.00	ปานกลาง	54.00
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	2.70	0.81	ปานกลาง	54.00
1. ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.63	0.92	ปานกลาง	52.60
2. ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	2.60	0.90	ปานกลาง	52.00
3. ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	2.86	0.88	ปานกลาง	57.20
ภาพรวม	2.78	0.82	ปานกลาง	55.60

การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาด้วยวิธีการสำรวจประชาชน (PS) โดยใช้แบบสอบถามความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม สำหรับการสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 21 (E1) ร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม เป็นหาคำนวณผลรวมการสำรวจจากส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา และส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมของแบบสอบถาม ในขณะที่การสำรวจตามตัวชี้วัดที่ 1 (R1) สัดส่วนของประชาชนที่รับทราบช่องทางในการรับรู้สิทธิทางกฎหมายและความรู้พื้นฐานในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมโดยสะดวก คำนวณจากผลการสำรวจเฉพาะส่วนที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเท่านั้น ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 81

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลตามตัวชี้วัด ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานครมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.78 คิดเป็นร้อยละ 55.60

ทั้งนี้ หากพิจารณาจากผลการสำรวจในส่วนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.93 คิดเป็นร้อยละ 58.60 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจในรายด้านพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ด้วยคะแนน 2.98 คิดเป็นร้อยละ 59.60 2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ด้วยคะแนน 2.97 คิดเป็นร้อยละ 59.40 3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” ด้วยคะแนน 2.89 คิดเป็นร้อยละ 57.80 และ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกรับประกัน” ด้วยคะแนน 2.87 คิดเป็นร้อยละ 57.40

ในขณะที่ผลการสำรวจในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.72 คิดเป็นร้อยละ 54.40 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ด้วยคะแนน 2.81 คิดเป็นร้อยละ 56.20 2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ด้วยคะแนน 2.71 คิดเป็นร้อยละ 54.20 3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี” 4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” และ 5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา” ด้วยคะแนน 2.70 คิดเป็นร้อยละ 54.00 ตามลำดับ

สำหรับผลการสำรวจข้อมูลในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.70 คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความรู้ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ด้วยคะแนน 2.86 คิดเป็นร้อยละ 57.20 2) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ด้วยคะแนน 2.63 คิดเป็นร้อยละ 52.60 และ 3) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ด้วยคะแนน 2.60 คิดเป็นร้อยละ 52.00

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏตามตารางที่ 82 ดังนี้

ตารางที่ 82 ระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม กรุงเทพมหานคร

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ใน ประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.98	1.01	ปานกลาง	59.60
1.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานชัดเจน	3.08	1.00	ปานกลาง	61.60
1.2 การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ชัดเจนและเป็นประโยชน์	3.02	1.11	ปานกลาง	60.40
1.3 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงาน ของหน่วยงาน	2.91	1.10	ปานกลาง	58.20
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงาน	2.92	1.08	ปานกลาง	58.40
2. มีความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ในประเด็น ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.97	1.13	ปานกลาง	59.40
2.1 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ	3.03	1.14	ปานกลาง	60.60
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำ ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	2.97	1.21	ปานกลาง	59.40
2.3 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ และให้เกียรติผู้มารับบริการ	2.94	1.21	ปานกลาง	58.80
2.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด	2.95	1.19	ปานกลาง	59.00
3. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย” ในประเด็น ต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.87	1.07	ปานกลาง	57.40
3.1 ข้อมูลของผู้รับบริการได้รับการจัดเก็บอย่างปลอดภัยและเป็น ความลับ	2.95	1.12	ปานกลาง	59.00
3.2 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับอันตรายจากการเข้ามารับบริการ/ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่มารับบริการและเจ้าหน้าที่	2.93	1.16	ปานกลาง	58.60
3.3 การปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอยู่ในมาตรฐานระดับเดียวกัน	2.84	1.15	ปานกลาง	56.80
3.4 ความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์จาก เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	2.83	1.14	ปานกลาง	56.60
4. มีความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจ ต่อการดำเนินงาน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.89	1.11	ปานกลาง	57.80
4.1 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญในความเดือดร้อน ของท่าน	2.96	1.14	ปานกลาง	59.20

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ของกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4.2 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่	2.90	1.22	ปานกลาง	58.00
4.3 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบจากการ ดำเนินงานของหน่วยงาน	2.87	1.18	ปานกลาง	57.40
4.4 การได้รับความยุติธรรมจากการดำเนินงานของหน่วยงานใน กระบวนการยุติธรรม	2.83	1.19	ปานกลาง	56.60
ภาพรวม	2.93	1.02	ปานกลาง	58.60

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ในส่วนของ **ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม** พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูล กรุงเทพมหานคร มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.93 คิดเป็นร้อยละ 58.60 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ” ด้วยคะแนน 2.98 คิดเป็นร้อยละ 59.60 2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ด้วยคะแนน 2.97 คิดเป็นร้อยละ 59.40 3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน” ด้วยคะแนน 2.89 คิดเป็นร้อยละ 57.80 และ 4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย” ด้วยคะแนน 2.87 คิดเป็นร้อยละ 57.40

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”

ลำดับที่ 1 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานชัดเจน (ข้อ 1.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.60

ลำดับที่ 2 การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานชัดเจนและเป็นประโยชน์ (ข้อ 1.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.40

ลำดับที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงาน (ข้อ 4.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.40

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ (ข้อ 2.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.60

ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง (ข้อ 2.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.40

ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด (ข้อ 2.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.00

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”

ลำดับที่ 1 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญในความเดือดร้อนของท่าน (ข้อ 4.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.20

ลำดับที่ 2 หน่วยงานและเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือท่านอย่างเต็มที่ (ข้อ 4.2) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.00

ลำดับที่ 3 ความมั่นใจว่าจะไม่ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบจากการดำเนินงานของหน่วยงาน (ข้อ 1.4) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.40

นอกจากนี้แล้ว ผู้ให้ข้อมูลได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นคุณภาพการให้บริการที่เห็นว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรจะต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน โดยปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 83 ดังนี้

ตารางที่ 83 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นคุณภาพการให้บริการในเรื่องใดที่หน่วยงาน

ในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

กรุงเทพมหานคร

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	1. ควรมีการปรับปรุงสถานที่ รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เป็นต้น
	2. ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การสืบค้นคดี และการให้ข้อมูลแก่ผู้เสียหาย รวมถึงการดำเนินการและติดตามอย่างมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน
2. ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	ควรมีการให้คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้ความรู้พื้นฐานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน
3. ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกลึกซึ้งปลอดภัย”	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรสร้างความรู้สึกลึกซึ้งและเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยเฉพาะการไม่เรียกการรับสินบนจากการปฏิบัติหน้าที่
4. ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	1. ควรให้การบริการกับประชาชนอย่างเสมอภาค และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
	2. หน่วยงานควรมีการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งให้กับประชาชนที่มาใช้บริการให้มากขึ้น พร้อมทั้งให้ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลได้

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 84 ดังนี้

ตารางที่ 84 ระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา กรุงเทพมหานคร

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.81	0.97	ปานกลาง	56.20
1.1 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐ ดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	2.91	0.92	ปานกลาง	58.20
1.2 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนมีความเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)	2.82	1.05	ปานกลาง	56.40
1.3 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบขององค์กรอาชญากรรม	2.70	1.10	ปานกลาง	54.00
1.4 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	2.77	1.10	ปานกลาง	55.40
1.5 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น สิทธิในการให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำตนได้ในชั้นสอบสวน สิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ เป็นต้น	2.85	1.06	ปานกลาง	57.00
2. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.70	0.99	ปานกลาง	54.00
2.1 การสั่งฟ้องคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า	2.74	1.04	ปานกลาง	54.80
2.2 การสั่งฟ้องคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติ ฯลฯ)	2.71	1.08	ปานกลาง	54.20
2.3 การสั่งฟ้องคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	2.63	1.10	ปานกลาง	52.60

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
2.4 การสั่งฟ้องคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	2.70	1.13	ปานกลาง	54.00
2.5 การสั่งฟ้องคดีมีข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ	2.71	1.06	ปานกลาง	54.20
3. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.70	1.00	ปานกลาง	54.00
3.1 การพิจารณาคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า	2.79	1.04	ปานกลาง	55.80
3.2 การพิจารณาคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ)	2.67	1.10	ปานกลาง	53.40
3.3 การพิจารณาคดีดำเนินการโดยปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	2.69	1.09	ปานกลาง	53.80
3.4 การพิจารณาคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	2.69	1.14	ปานกลาง	53.80
3.5 ในการพิจารณาคดี ให้ความสำคัญในสิทธิของจำเลย เหยื่อ หรือผู้เสียหาย ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมและมีโอกาสต่อสู้ในกระบวนการพิจารณาคดีได้อย่างเต็มที่	2.67	1.10	ปานกลาง	53.40
4. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.71	0.99	ปานกลาง	54.20
4.1 การบังคับโทษดำเนินการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	2.79	1.03	ปานกลาง	55.80
4.2 เจ้าหน้าที่ปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	2.60	1.09	ปานกลาง	52.00
4.3 การบังคับโทษมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด	2.68	1.10	ปานกลาง	53.60
4.4 ผู้กระทำความผิดได้รับการพัฒนาพฤติกรรมดีโดยการแก้ไขฟื้นฟูอย่างเหมาะสม เช่น การพัฒนาทางการศึกษา การฝึกทักษะอาชีพ และการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ	2.73	1.08	ปานกลาง	54.60

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4.5 ผู้กระทำผิดได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับหลักศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยต้องไม่มีการทรมาน การถูกทรมาน	2.74	1.10	ปานกลาง	54.80
5. มีความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.70	1.00	ปานกลาง	54.00
5.1 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา ดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า ทันต่อสถานการณ์	2.75	1.06	ปานกลาง	55.00
5.2 มีช่องทางหรือการช่วยเหลือแก่จำเลย ผู้เสียหาย เหยื่อ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือพยาน ให้ได้รับการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ที่เหมาะสม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ	2.73	1.06	ปานกลาง	54.60
5.3 การคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญาปราศจากการคอร์รัปชัน การรับสินบน และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลที่มีขอบ	2.67	1.10	ปานกลาง	53.40
5.4 การชดเชยค่าเสียหายแก่เหยื่อและผู้เสียหายในคดีอาญามีความเหมาะสมและเป็นธรรม	2.64	1.09	ปานกลาง	52.80
5.5 จำเลยในคดีอาญา หากถูกจับกุมและเมื่อได้รับการพิสูจน์แล้วว่าเป็นผู้บริสุทธิ์ จะได้รับการชดเชยเยียวยาจากรัฐอย่างเหมาะสม	2.68	1.12	ปานกลาง	53.60
ภาพรวม	2.72	0.93	ปานกลาง	54.40

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร มีความเชื่อมั่นต่ออยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.72 คิดเป็นร้อยละ 54.40 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน” ด้วยคะแนน 2.81 คิดเป็นร้อยละ 56.20 2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ” ด้วยคะแนน 2.71 คิดเป็นร้อยละ 54.20 3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี” 4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี” และ 5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา” ด้วยคะแนน 2.70 คิดเป็นร้อยละ 54.00

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”

ลำดับที่ 1 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด ไม่ล่าช้า (ข้อ 1.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.20

ลำดับที่ 2 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนเป็นไปตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น สิทธิในการให้ทนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำตนได้ในชั้นสอบสวน สิทธิที่จะให้การหรือไม่ก็ได้ เป็นต้น (ข้อ 1.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.00

ลำดับที่ 3 การดำเนินคดีในชั้นสืบสวนสอบสวนมีความเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติฯ) (ข้อ 1.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.40

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”

ลำดับที่ 1 การบังคับโทษดำเนินการอย่างเท่าเทียม เป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (ข้อ 4.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.80

ลำดับที่ 2 ผู้กระทำผิดได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับหลักศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยต้องไม่มีการทรมาน การกักขัง (ข้อ 4.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.80

ลำดับที่ 3 ผู้กระทำผิดได้รับการพัฒนาพฤติกรรมดีโดยการแก้ไขฟื้นฟูอย่างเหมาะสม เช่น การพัฒนาทางการศึกษา การฝึกทักษะอาชีพ และการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการ (ข้อ 4.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.60

3. ระดับความเชื่อมั่นของผู้ให้ข้อมูลต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี”

ลำดับที่ 1 การส่งฟ้องคดีสามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดไม่ล่าช้า (ข้อ 2.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.80

ลำดับที่ 2 การส่งฟ้องคดีได้ดำเนินการอย่างเป็นธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ (สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม เพศ ความเชื่อ ศาสนา เชื้อชาติ ฯลฯ) (ข้อ 2.2) การส่งฟ้องคดีมีข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ (ข้อ 2.5) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.20 เท่ากัน

ลำดับที่ 3 การส่งฟ้องคดีมีการปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด (ข้อ 2.4) ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.00

นอกจากนี้แล้ว เมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนา/ปรับปรุงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในส่วนของการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 85 ดังนี้

ตารางที่ 85 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน กรุงเทพมหานคร

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวน สอบสวน”	1. ควรมีกระบวนการสำหรับตรวจสอบและถ่วงดุล เพื่อให้กระบวนการสืบสวนและ สอบสวนมีความโปร่งใสมากขึ้น 2. ควรมีการเผยแพร่และความรู้ในด้านกระบวนการสืบสวนสอบสวน เพื่อสร้าง ความเข้าใจให้กับประชาชน
2. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการส่งฟ้องคดี”	ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานและระยะเวลาในกระบวนการส่งฟ้องคดีให้มีความ สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ประกอบกับจะต้องมีการรับฟังพยานเอกสารและบุคคล ให้มีความละเอียดและถี่ถ้วน รวมทั้งมีการลงโทษพยานหากให้การเท็จในชั้นศาล
3. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	ควรมีมาตรฐานระยะเวลาในการดำเนินงานในกระบวนการพิจารณาคดีการพิจารณา คดี โดยต้องสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงมีการดำเนินการ อย่างโปร่งใสปราศจากการคอร์รัปชันและการรับสินบน
4. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	ควรปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานในกระบวนการบังคับโทษให้มีความชัดเจน และโปร่งใสมากขึ้น พร้อมทั้งมีมาตรการในการป้องกันการคอร์รัปชันหรือเรียกรับ สินบน ทำให้ผู้ที่กระทำความผิดไม่ได้รับโทษ
5. ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและ การอำนวยความสะดวกทาง อาญา	1. ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบ กฎกระทรวงยุติธรรม โดยเห็นว่าสำหรับผู้ ที่ต้องโทษจำคุกในครั้งแรกหรือกระทำความผิดครั้งแรกควรได้รับโทษชั้นกลาง ไม่ควร ตกไปอยู่ชั้นอื่น 2. ควรมีการปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานในกระบวนการคุ้มครองสิทธิและการ อำนวยความสะดวกทางอาญา ควบคู่ไปกับการให้ความรู้แก่ประชาชน และเผยแพร่ ช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

สำหรับในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม
ในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 86 ดังนี้
ตารางที่ 86 ระดับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม กรุงเทพมหานคร

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
1. มีความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ขั้นพื้นฐาน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.63	0.92	ปานกลาง	52.60
1.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทั้งระบบ ตั้งแต่ชั้นพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ การพิพากษาคดีชั้นศาล	2.68	1.10	ปานกลาง	53.60
1.2 กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติ ที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์	2.67	1.05	ปานกลาง	53.40

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
1.3 กฎหมายเกี่ยวกับหนี้ นิติกรรมสัญญา การไม่ชำระหนี้ และ การขอระงับข้อพิพาท	2.66	1.04	ปานกลาง	53.20
1.4 กฎหมายเกี่ยวกับการบังคับคดีและล้มละลาย	2.53	1.08	ค่อนข้างน้อย	50.60
1.5 กฎหมายเกี่ยวกับการปกครอง เช่น ความผิดต่อเจ้าพนักงาน และต่อตำแหน่งหน้าที่ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ	2.58	1.05	ค่อนข้างน้อย	51.60
1.6 กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร เช่น ความผิด เกี่ยวกับพระมหากษัตริย์ ความมั่นคงของรัฐ การก่อการร้าย	2.61	1.08	ปานกลาง	52.20
1.7 กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ทรัพย์.ยกยอกทรัพย์.รับของโจร	2.73	1.05	ปานกลาง	54.60
1.8 กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย เช่น ฆ่า ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง	2.75	1.03	ปานกลาง	55.00
1.9 กฎหมายเกี่ยวกับเพศ เช่น ช่มชู้ อนาจาร การค้าประเวณี	2.72	1.04	ปานกลาง	54.40
1.10 กฎหมายเกี่ยวกับความสุขของประชาชน เช่น อั้งยี่ ช่องโจร	2.53	1.08	ค่อนข้างน้อย	50.60
1.11 กฎหมายเกี่ยวกับการก่อให้เกิดภัยอันตรายต่อประชาชน เช่น วางเพลิง เผาทรัพย์ ปลอมปนอาหารหรือยา	2.60	1.05	ค่อนข้างน้อย	52.00
1.12 กฎหมายเกี่ยวกับการค้า เช่น เครื่องซึ่งดวงวัดที่ผิดอัตรา การขายของโดยการหลอกลวง การลอกเลียนแบบสินค้า/ เครื่องหมายการค้า	2.55	1.04	ค่อนข้างน้อย	51.00
2. มีความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.60	0.90	ค่อนข้างน้อย	52.00
2.1 การขอรับความช่วยเหลือผ่านช่องทาง สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77	2.72	1.02	ปานกลาง	54.40
2.2 การบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและกระบวนการ ยุติธรรม ผ่าน ศูนย์ยุติธรรมจังหวัด/ชุมชน	2.71	0.98	ปานกลาง	54.20
2.3 เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐ มีหน้าที่จัดหา ทนายความ	2.65	1.04	ปานกลาง	53.00
2.4 การขอรับความช่วยเหลือทางการเงินในการต่อสู้คดีจาก กองทุนยุติธรรม	2.52	1.01	ค่อนข้างน้อย	50.40
2.5 การร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ ไกล่เกลี่ยคดี ให้เมื่อมี คดีความเกิดขึ้น	2.62	1.01	ปานกลาง	52.40
2.6 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่าน ทนายความ หรือผู้ให้ คำปรึกษาทางกฎหมาย	2.53	1.07	ค่อนข้างน้อย	50.60
2.7 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่าน โฆษกหน่วยงานภาครัฐ หรือ เจ้าหน้าที่รัฐผู้รับผิดชอบคดี	2.52	1.05	ค่อนข้างน้อย	50.40

ความรู้	คะแนน	SD.	ระดับความรู้	ร้อยละ
2.8 การรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารผ่านมูลนิธิหรือองค์กรให้ความช่วยเหลือในกระบวนการยุติธรรม	2.55	1.11	ค่อนข้างน้อย	51.00
3. มีความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ในประเด็นต่อไปนี้ อยู่ในระดับใด	2.86	0.88	ปานกลาง	57.20
3.1 ท่านจะได้รับการแจ้งข้อกล่าวหาจากตำรวจ เมื่อต้องถูกดำเนินคดี	3.07	0.92	ปานกลาง	61.40
3.2 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา	2.97	1.03	ปานกลาง	59.40
3.3 ท่านมีสิทธิที่จะร้องให้มีการขอปล่อยตัวชั่วคราว (ประกันตัว) เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา	2.90	1.00	ปานกลาง	58.00
3.4 หากท่านเป็นผู้ถูกกล่าวหา/ผู้เสียหาย ท่านสามารถรับทราบความคืบหน้า ในการสอบสวนจากเจ้าหน้าที่	2.88	1.02	ปานกลาง	57.60
3.5 ท่านมีสิทธิเข้าถึงและใช้พยานหลักฐานต่าง ๆ ได้โดยสะดวก เมื่อต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม	2.80	0.99	ปานกลาง	56.00
3.6 บุคคลจะต้องได้รับการสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็น “ผู้บริสุทธิ์” ก่อนคดีจะถึงที่สุด	2.82	1.08	ปานกลาง	56.40
3.7 ผู้ต้องหา/จำเลย/ผู้เสียหายมีสิทธิได้รับการคุ้มครองระหว่างการดำเนินคดี และการพิจารณาคดีของคู่กรณีทุกฝ่าย	2.80	1.03	ปานกลาง	56.00
3.8 ท่านมีสิทธิขอรับการอุทธรณ์คำตัดสินของศาลต่อศาลที่สูงกว่า เพื่อโอกาสในการได้รับการพิจารณาคดีใหม่	2.80	1.05	ปานกลาง	56.00
3.9 ท่านมีสิทธิได้รับการเยียวยาจากรัฐ หากเป็นผลมาจากความบกพร่องหรือผิดพลาดจากการดำเนินการของกระบวนการยุติธรรม	2.71	1.06	ปานกลาง	54.20
ภาพรวม	2.70	0.81	ปานกลาง	54.00

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในส่วนของ**ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม** พบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานคร มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมอยู่ใน**ระดับปานกลาง** ด้วยคะแนน 2.70 คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ใน**ระดับปานกลาง**ในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน” ด้วยคะแนน 2.86 คิดเป็นร้อยละ 57.20 2) ความรู้เกี่ยวกับ

“กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน” ด้วยคะแนน 2.63 คิดเป็นร้อยละ 52.60 และ 3) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม” ด้วยคะแนน 2.60 คิดเป็นร้อยละ 52.00

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้านโดยแจกแจงผลการสำรวจในแต่ละข้อคำถามที่มีผู้ให้ข้อมูลโดยเรียงตามลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยใน 3 ลำดับแรก ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”

ลำดับที่ 1 ท่านจะได้รับการแจ้งข้อกล่าวหาจากตำรวจ เมื่อต้องถูกดำเนินคดี (ข้อ 3.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.40

ลำดับที่ 2 ท่านมีสิทธิในการที่จะพบหรือมีทนายความ เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลย ในคดีอาญา (ข้อ 3.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.40

ลำดับที่ 3 ท่านมีสิทธิที่จะร้องให้มีการขอลปล่อยตัวชั่วคราว (ประกันตัว) เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา (3.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.00

2. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”

ลำดับที่ 1 กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตและร่างกาย เช่น ฆ่า ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง (ข้อ 1.8) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.00

ลำดับที่ 2 กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ลักทรัพย์ ยักยอกทรัพย์สินรับของโจร (ข้อ 1.7) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.60

ลำดับที่ 3 กฎหมายเกี่ยวกับเพศ เช่น ข่มขืน อนาจาร การค้าประเวณี (ข้อ 1.9) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.40

3. ระดับความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”

ลำดับที่ 1 การขอรับความช่วยเหลือผ่านช่องทาง สายด่วนยุติธรรม 1111 กด 77 (ข้อ 2.1) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.40

ลำดับที่ 2 การบริการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ผ่านศูนย์ยุติธรรมจังหวัด/ชุมชน (ข้อ 2.2) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.20

ลำดับที่ 3 เมื่อต้องตกเป็นผู้ต้องหาในคดีอาญา กฎหมายได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดหาทนายความ (ข้อ 2.3) ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.00

เมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการพัฒนา/ปรับปรุงในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมความรู้ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 87 ดังนี้

ตารางที่ 87 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมในเรื่องใดที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนกรุงเทพมหานคร

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	1. ควรมีการส่งเสริมและสร้างการรับรู้กฎหมายขั้นพื้นฐาน เช่น กฎหมายเกี่ยวกับปัญหาที่ดินทำกิน และทรัพยากรธรรมชาติที่ประชาชนเข้าไปใช้ประโยชน์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม กฎหมายเกี่ยวกับการฆ่า/ข่มขืน คຸ້ມครองสตรี ทอดทิ้งเด็ก ทำแท้ง กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงแห่งราชอาณาจักร เป็นต้น 2. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องและให้คำแนะนำต่อผู้เสียหายในคดีอาญา คดีแพ่ง
2. ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	1. ควรมีการประชาสัมพันธ์การสร้างการรับรู้ในด้านกฎหมายและช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมให้กับประชาชน 2. มีการพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม รวมทั้งคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน
3. ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรมควรเป็นไปด้วยความโปร่งใส และคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน

นอกจากนี้แล้วเมื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลในประเด็นของกฎหมายที่ตนเห็นว่ามีควมจำเป็นและต้องการรับรู้ ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 88 ดังนี้

ตารางที่ 88 ภาพรวมกฎหมายใดที่เห็นว่าจำเป็น และมีความต้องการรับรู้

ข้อคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. กฎหมายการปกครอง สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน	6	1.50
2. กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน มรดก ที่ดิน สามี-ภรรยา ครอบครัว	5	1.25
3. กฎหมายเกี่ยวกับแรงงาน ค้ามนุษย์ เด็กและสตรี ทำร้ายร่างกาย จราจร ยาเสพติด ฆ่า ข่มขืน	5	1.25
4. กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจออนไลน์ การค้าขาย ฉ้อโกง อาหารและยา พรบ. คอมพิวเตอร์ และการคุ้มครองผู้บริโภค	3	0.75
5. กฎหมายอาญา กฎหมายแพ่ง พินัยกรรม	3	0.75
6. กฎหมายการลงโทษ เจ้าหน้าที่รัฐ	1	0.25
7. ทุกกฎหมายที่มีการปรับปรุงใหม่ให้เป็นปัจจุบันแล้ว ควรเผยแพร่ให้ประชาชนรับรู้	1	0.25

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม โดยจำแนกพื้นที่รายภูมิภาคที่ดำเนินการสำรวจ ปรากฏผลการสำรวจตามตารางที่ 89 ดังนี้

ตารางที่ 89 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม กรุงเทพมหานคร จำแนกรายพื้นที่

พื้นที่	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. บก.น.9	2.58	0.66	ค่อนข้างน้อย	51.60
2. บก.น.6	2.92	1.12	ปานกลาง	58.40
3. บก.น.3	2.85	0.74	ปานกลาง	57.00
ภาพรวม	2.78	0.82	ปานกลาง	55.60

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจโดยจำแนกพื้นที่การสำรวจเป็นรายพื้นที่ กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ให้ข้อมูล บก.น.6 มีคะแนนสูงสุด มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม ด้วยคะแนน 2.92 คิดเป็นร้อยละ 58.40 รองลงมาคือ บก.น.3 ด้วยคะแนน 2.85 คิดเป็นร้อยละ 57.00 มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง และ บก.น.9 ด้วยคะแนน 2.58 คิดเป็นร้อยละ 51.60 มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

สำหรับรายละเอียดภาพรวมระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในด้านต่าง ๆ จำแนกรายภูมิภาค ปรากฏตามตารางที่ 90 ดังนี้

ตารางที่ 90 ระดับความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม กรุงเทพมหานคร จำแนกรายพื้นที่

พื้นที่		ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านการกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	ภาพรวม
1. บก.น.9	คะแนน	2.65	2.48	2.61	2.58
	ร้อยละ	53.00	49.60	52.20	51.60
2. บก.น.6	คะแนน	3.05	2.87	2.83	2.92
	ร้อยละ	61.00	57.40	56.60	58.40
3. บก.น.3	คะแนน	3.09	2.82	2.65	2.85
	ร้อยละ	61.80	56.40	53.00	57.00
ภาพรวม	คะแนน	2.93	2.72	2.70	2.78
	ร้อยละ	58.60	54.40	54.00	55.60

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมในภาพรวม โดยจำแนกตามพื้นที่การสำรวจรายภูมิภาค ใน 3 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญาและ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาตามรายละเอียดแต่ละส่วนปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาจากการสำรวจเป็นรายพื้นที่ กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ให้ข้อมูล บก.น.3 มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด ด้วยคะแนน 3.09 คิดเป็นร้อยละ 61.80 รองลงมาคือ บก.น.6 ด้วยคะแนน 3.05 คิดเป็นร้อยละ 61.00 และ บก.น.9 ด้วยคะแนน 2.65 คิดเป็นร้อยละ 53.00 ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

2. เมื่อพิจารณาผลการสำรวจในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่า ผู้ให้ข้อมูล บก.น.6 มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญามากที่สุด ด้วยคะแนน 2.87 คิดเป็นร้อยละ 57.40 รองลงมาคือ บก.น.3 ด้วยคะแนน 2.82 คิดเป็นร้อยละ 56.40 มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง และบก.น.9 ด้วยคะแนน 2.48 คิดเป็นร้อยละ 49.60 มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

3. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาเป็นรายพื้นที่ กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ให้ข้อมูล บก.น.6 มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมมากที่สุด ด้วยคะแนน 2.83 คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมาคือ บก.น.3 ด้วยคะแนน 2.65 คิดเป็นร้อยละ 53.00 และ บก.น.9 ด้วยคะแนน 2.61 คิดเป็นร้อยละ 52.20 ผู้ให้ข้อมูล มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ ตามขอบเขตของการดำเนินโครงการได้กำหนดให้มีการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามสถานะของการรับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (ทั้งนี้ระยะเวลาที่เคยรับบริการจะต้องไม่เกิน 5 ปี) และ 2) กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ปรากฏผลการสำรวจระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมตามตารางที่ 91 ดังนี้

ตารางที่ 91 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม จำแนกตามการใช้บริการ กรุงเทพมหานคร

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
เคย รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม (ระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี)	3.07	0.84	ปานกลาง	61.40
1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	3.34	0.98	ปานกลาง	66.80

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	3.36	1.00	ปานกลาง	67.20
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	3.39	1.15	ปานกลาง	67.80
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	3.31	1.04	ปานกลาง	66.20
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	3.30	1.11	ปานกลาง	66.00
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	3.06	0.96	ปานกลาง	61.20
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	3.21	0.96	ปานกลาง	64.20
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	3.00	1.06	ปานกลาง	60.00
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	3.06	1.04	ปานกลาง	61.20
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	3.03	1.03	ปานกลาง	60.60
(5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	3.00	1.05	ปานกลาง	60.00
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	2.81	0.83	ปานกลาง	56.20
(1) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.81	0.94	ปานกลาง	56.20
(2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	2.70	0.90	ปานกลาง	54.00
(3) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	2.92	0.91	ปานกลาง	58.40
ไม่เคย รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม	2.50	0.69	ค่อนข้างน้อย	50.00
1. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม	2.52	0.88	ค่อนข้างน้อย	50.40
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ”	2.60	0.87	ค่อนข้างน้อย	52.00
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ”	2.56	0.95	ค่อนข้างน้อย	51.20
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย”	2.42	0.93	ค่อนข้างน้อย	48.40
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน”	2.48	0.96	ค่อนข้างน้อย	49.60
2. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา	2.39	0.76	ค่อนข้างน้อย	47.80
(1) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสืบสวนสอบสวน”	2.41	0.79	ค่อนข้างน้อย	48.20
(2) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการสั่งฟ้องคดี”	2.40	0.82	ค่อนข้างน้อย	48.00
(3) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการพิจารณาคดี”	2.36	0.81	ค่อนข้างน้อย	47.20
(4) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการบังคับโทษ”	2.39	0.83	ค่อนข้างน้อย	47.80
(5) ความเชื่อมั่นต่อ “กระบวนการคุ้มครองสิทธิและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางอาญา”	2.39	0.84	ค่อนข้างน้อย	47.80

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม	2.59	0.77	ค่อนข้างน้อย	51.80
(1) ความรู้เกี่ยวกับ “กฎหมายและกระบวนการยุติธรรมขั้นพื้นฐาน”	2.45	0.87	ค่อนข้างน้อย	49.00
(2) ความรู้เกี่ยวกับ “ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม”	2.51	0.89	ค่อนข้างน้อย	50.20
(3) ความรู้เกี่ยวกับ “สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน”	2.81	0.85	ปานกลาง	56.20
ภาพรวม	2.78	0.82	ปานกลาง	55.60

เมื่อพิจารณาจากสถานะของการรับบริการทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง ผลจากการสำรวจพบว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลกรุงเทพมหานครมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 2.78 คิดเป็นร้อยละ 55.60

ทั้งนี้ หากพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามสถานะของการเคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมพบว่า ผู้ที่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งระยะเวลาที่เคยรับบริการไม่เกิน 5 ปี ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.07 คิดเป็นร้อยละ 61.40 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 3.34 คิดเป็นร้อยละ 66.80 2) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยคะแนน 3.06 คิดเป็นร้อยละ 61.20 และ 3) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 2.81 คิดเป็นร้อยละ 56.20

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดจำแนกตามสถานะของการไม่เคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรมจะพบว่า ผู้ที่ไม่เคยติดต่อ/รับบริการในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม ในภาพรวมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน 2.50 คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลในรายด้านจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับค่อนข้างน้อยในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจข้อมูลจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 2.59 คิดเป็นร้อยละ 51.80 2) ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรม ด้วยคะแนน 2.52 คิดเป็นร้อยละ 50.40 และ 3) ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ด้วยคะแนน 2.39 คิดเป็นร้อยละ 47.80

ภาคผนวก ฉ

ผลการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB)

แบบสัมภาษณ์ประเภทการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง SA+OB

หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม	หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม	ตัวชี้วัด	ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	หมายเหตุ
☒ 1. สำนักงานศาลยุติธรรม ☐ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด ☐ 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☐ 4. สำนักงาน ป.ป.ช. ☐ 5. สำนักงาน ป.ป.ง.	☐ 6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ☐ 7. สำนักงานกิจการยุติธรรม ☐ 8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ☐ 9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ☐ 10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	☐ 11. กรมคุมประพฤติ ☐ 12. กรมพินิจและคุ้มครอง ☐ 13. กรมราชทัณฑ์ ☐ 14. สำนักงาน ป.ป.ส.	G2	✓	
		G8	✓		
		G9	✓		
		G10	✓		ระดับ 3

แบบสัมภาษณ์



การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักงานกิจการยุติธรรม

โครงการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยใช้การจัดเก็บวิธีการหนึ่ง คือ การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เพื่อให้ได้ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดค่ามาตรฐาน (Baseline) และค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmark) ของแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงสรุปภาพรวม การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ทำการจัดเก็บข้อมูล พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บตัวชี้วัดอย่างแท้จริง โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัด G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับการงาน

ตัวชี้วัด G9 การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด G10 หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ผลการศึกษาศึกษาสามารถสะท้อนความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และขอยืนยันว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่ถูกนำไปเผยแพร่ หรือใช้เพื่อการใดๆ ทั้งสิ้น โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการวิเคราะห์หรือรายงานเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ความร่วมมือของท่านจะช่วยสนับสนุนการพัฒนากิจการยุติธรรมและการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้

หน่วยงาน สำนักงานศาลยุติธรรม

ตัวชี้วัดที่ 5	ชื่อตัวชี้วัด
G2	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม
นิยาม	
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยบทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 1. มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) 2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) 3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. มีความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568
2. นโยบายประธานศาลฎีกา
3. จัดทำประกาศเจตจำนงสุจริตของสำนักงานศาลยุติธรรม
4. มีระบบการควบคุมภายใน
5. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการศาลยุติธรรม

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. แบบยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2565-2568
2. นโยบายประธานศาลฎีกา
3. ประกาศเจตจำนงสุจริต
4. หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของศาลยุติธรรม
5. คู่มือการควบคุมภายในของสำนักงานศาลยุติธรรม

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

-ไม่มี-

หน่วยงาน สำนักงานศาลยุติธรรม

ตัวชี้วัดที่ 11	ชื่อตัวชี้วัด
G8	สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

นิยาม

ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้จ่ายอย่างสมเหตุผลผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็น ความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมือ งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ กับภาระงาน (การวิเคราะห์ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากรให้เน้นที่ความเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน หรืองานทางด้านกระบวนการยุติธรรม เช่น กรมราชทัณฑ์ : อัตราผู้คุมต่อจำนวนนักโทษ , กรมคุมประพฤติ : ความเพียงพอของเครื่องมือ EM)

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

1. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2568
2. การจัดทำของงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. หนังสือสำนักงานศาลยุติธรรมที่ ศย.015/ว.1173 ณ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2564
2. คู่มือการจัดทำของงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2566

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

-ไม่มี-

หน่วยงาน สำนักงานศาลยุติธรรม

ตัวชี้วัดที่ 12

ชื่อตัวชี้วัด

G9

การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

นิยาม

การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรมสามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่ อย่างไร

ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
☒ มีผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี มีแนวทางและหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณโครงการเพิ่มศักยภาพข้าราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และมีคู่มือการพัฒนาบุคลากรศาลยุติธรรมตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563-2565	☒ มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) มีการนำแผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562-2564 มาใช้เป็นกรอบแนวทางขับเคลื่อนและพัฒนางานของศาลยุติธรรมโดยใช้เทคโนโลยีและมีการติดตามประเมินผลการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลของศาลยุติธรรม
เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ 1. แนวทางและหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณโครงการเพิ่มศักยภาพข้าราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ 1. คู่มือการพัฒนาบุคลากรศาลยุติธรรมตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563-2565

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-

หน่วยงาน สำนักงานศาลยุติธรรม	
ตัวชี้วัดที่ 13	ชื่อตัวชี้วัด
G10	หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ
นิยาม	
หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร

☒ ระดับที่ 3 มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีทั้งการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย

ผลการดำเนินงาน

มีการจัดทำระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลการออกหมายจับกุมระหว่างสำนักงานศาลยุติธรรมกับกรมปกครองและเจ้าพนักงานตำรวจ

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. แนวทางปฏิบัติงานการออกหมายจับผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (AWIS)
2. ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรมเรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินงานเกี่ยวกับหมายจับผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

-ไม่มี-

แบบสัมภาษณ์ประเภทการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง SA+OB

หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม	หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม	ตัวชี้วัด	ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	หมายเหตุ
☐ 1. สำนักงานศาลยุติธรรม ☒ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด ☐ 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☐ 4. สำนักงาน ป.ป.ช. ☐ 5. สำนักงาน ป.ป.ง.	☐ 6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ☐ 7. สำนักงานกิจการยุติธรรม ☐ 8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ☐ 9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ☐ 10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	☐ 11. กรมคุมประพฤติ ☐ 12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ☐ 13. กรมราชทัณฑ์ ☐ 14. สำนักงาน ป.ป.ส.	G2	✓	
		G8	✓		
		G9	✓		
		G10	✓		ระดับ 3

แบบสัมภาษณ์



การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักงานกิจการยุติธรรม

โครงการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยใช้การจัดเก็บวิธีการหนึ่ง คือ การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เพื่อให้ได้ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดค่ามาตรฐาน (Baseline) และค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmark) ของแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงสรุปภาพรวม การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ทำการจัดเก็บข้อมูล พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บตัวชี้วัดอย่างแท้จริง โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัด G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

ตัวชี้วัด G9 การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด G10 หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ผลการศึกษาศาสามารถสะท้อนความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และขอยืนยันว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่ถูกนำไปเผยแพร่ หรือใช้เพื่อการใดๆ ทั้งสิ้น โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการวิเคราะห์หรือรายงานเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ความร่วมมือของท่านจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้

หน่วยงาน สำนักงานอัยการสูงสุด

ตัวชี้วัดที่ 5	ชื่อตัวชี้วัด
G2	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม
นิยาม	
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยบทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 1. มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) 2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) 3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. มีความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

ร้อยละของคดีอาญาที่ จำเลยให้การปฏิเสธและศาลมีคำพิพากษายกฟ้อง/ไม่เป็นไปตามคำฟ้อง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้วยเหตุปัจจัยที่มีนัยเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการโดยตรง เหตุปัจจัยที่มีนัยเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอัยการโดยตรง ได้แก่

1. ยกฟ้องฐานความผิดที่ฟ้อง (ทุกฐานความผิดหรือบางฐานความผิด)
2. การกระทำของจำเลยไม่เป็นความผิด
3. จำเลยไม่ได้กระทำความผิด
4. ฟ้องบกพร่อง ฟ้องขาดองค์ประกอบ อ้างกฎหมาย มาตรา วันเวลาที่เกิดเหตุผิด
5. โจทก์ไม่มีอำนาจฟ้อง
6. ยกฟ้องเพราะไม่ได้ของกลางที่เกี่ยวกับความผิดที่ฟ้องมาสืบ
7. ร้องทุกข์โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย
8. สอบสวนโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย
9. ฟ้องข้อหาที่ขาดอายุความ
10. ฟ้องซ้ำ/ฟ้องซ้อน
11. โจทก์ไม่นำพยานสำคัญเข้าเบิกความ
12. โจทก์ไม่ไปศาล
13. โจทก์แถลงไม่สืบพยาน

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. คู่มือการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2. เว็บไซต์ www.3.go.go.th

- เมนู “การประเมินตัวชี้วัด”

- เมนู “ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565”

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

การวัดและการจัดเก็บสถิติคดีตามตัวชี้วัดดังกล่าว ทำให้มีข้อมูลบ่งชี้ถึงคุณภาพการส่งฟ้องและการดำเนินคดีอาญา กรณีจำเป็นให้การปฏิเสธของพนักงานอัยการ เพื่อนำผลการดำเนินการที่ได้ไปพัฒนาคุณภาพการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

-ไม่มี-

หน่วยงาน สำนักงานอัยการสูงสุด

ตัวชี้วัดที่ 11	ชื่อตัวชี้วัด
G8	สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

นิยาม

ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้อย่างสมเหตุสมผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็น ความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมือ งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ กับภาระงาน (การวิเคราะห์ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากรให้เน้นที่ความเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน หรืองานทางด้านกระบวนการยุติธรรม เช่น กรมราชทัณฑ์ : อัตราผู้คุมต่อจำนวนนักโทษ , กรมคุมประพฤติ : ความเพียงพอของเครื่องมือ EM)

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

1. รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลปริมาณคดีและ/หรือปริมาณงานของทุกสำนักงานอัยการในแต่ละจังหวัดและส่วนกลาง ตามรอบปีปฏิทิน เพื่อนำมาคำนวณอัตรากำลังข้าราชการอัยการในสัดส่วนที่เหมาะสมกับปริมาณคดีและ/หรือปริมาณงานนั้น ๆ แล้วนำข้อมูลมาใช้ในการประกอบการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการอัยการ

สำนักงานอัยการสูงสุดมีภารกิจหลัก 3 ด้าน คือ การอำนวยความยุติธรรมทางอาญา การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ และการคุ้มครองสิทธิประชาชน ซึ่งงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการ และสำนักงานอัยการสูงสุด ตามมาตรา 14 และ 23 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 แต่อย่างไรก็ดีภารกิจของสำนักงานอัยการสูงสุดได้ดำเนินการเป็นที่ประจักษ์โดยประชาชนได้รับความช่วยเหลือในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพและได้รับความรู้ทางด้านกฎหมาย ร้อยละ 99.24

2. มีการสำรวจข้อมูลพัสดุที่หมดอายุการใช้งาน เพื่อเตรียมความพร้อมในการขอรับจัดสรรงบประมาณจากสำนักงบประมาณ เพื่อให้หน่วยงานจะได้มีพัสดุที่เพียงพอและสอดคล้องกับภารกิจและอัตรากำลังของหน่วยงาน เช่น เตรียมความพร้อมในการจัดหาอาคาร สถานที่ คอมพิวเตอร์ รถยนต์ โต๊ะ เก้าอี้ และอื่น ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักงานอัยการสูงสุดได้รับจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวน 603 ชุด โน้ตบุ๊ก 340 ชุด รถตู้จำนวน 38 คัน รถกระบะจำนวน 6 คัน รถยนต์จำนวน 15 คัน เป็นต้น

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

- รายงานข้อมูลปริมาณคดีและ/หรือปริมาณงานของทุกสำนักงานอัยการในแต่ละจังหวัดและส่วนกลาง
- รายงานการสำรวจข้อมูลพัสดุที่หมดอายุการใช้งาน

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

1. การพิจารณาแต่งตั้งโยกย้ายนอกจากจะนำข้อมูลปริมาณคดีและหรือปริมาณงานของแต่ละสำนักงานมาพิจารณาจัดสรรอัตรากำลังข้าราชการอัยการของสำนักงานแล้ว ยังต้องคำนึงถึงความประสงค์ (คำขอ) ของข้าราชการอัยการประกอบด้วย บางสำนักงานอาจไม่มีข้าราชการอัยการยื่นความประสงค์ขอไปปฏิบัติงานในสำนักงานนั้น ทำให้ต้องพิจารณาจัดสรรข้าราชการอัยการที่มีลำดับอาวุโสท้าย ๆ ไปปฏิบัติงานที่ข้าราชการอัยการผู้นั้นอาจไม่ได้แสดงความประสงค์ที่จะไปปฏิบัติยังสำนักงานนั้น

2. สำนักงานอัยการสูงสุดได้รับจัดสรรอัตรากำลังเพิ่มเติมทั้งในส่วน of ข้าราชการอัยการและข้าราชการธุรการ ทำเป็นต้องจัดหาพัสดุให้สอดคล้องกับอัตรากำลังและทดแทนของที่ชำรุดหรือหมดอายุการใช้งาน แต่งบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอที่จะจัดหาพัสดุให้สอดคล้องกับอัตรากำลังได้ จึงต้องใช้พัสดุที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และคุ้มค่ามากที่สุด

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

1. ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดขอรับจัดสรรไป จึงทำให้การจัดการพัสดุไม่ครอบคลุมและไม่เพียงพอกับอัตรากำลังที่มีอยู่ ซึ่งการที่มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอหรือล้าสมัย ส่งผลต่อภารกิจของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม เช่น อาจทำให้เกิดการทำงานที่ล่าช้าไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. การบรรจุอัตรากำลังเพิ่มเติมจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรมและใช้เวลาในการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้น ในระยะเวลาแรกที่บุคคลเหล่านั้นยังไม่มีประสบการณ์และประสิทธิภาพในการทำงาน อาจทำให้เกิดความล่าช้าหรือความผิดพลาดในการทำงาน อาจส่งผลถึงประสิทธิภาพในการดำเนินการกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

ควรพัฒนาให้ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งด้านอัตรากำลัง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือเครื่องใช้อาคารสถานที่ กระบวนการหรือขั้นตอนในการทำงาน เป็นต้น

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

-ไม่มี-

หน่วยงาน สำนักงานอัยการสูงสุด

ตัวชี้วัดที่ 12 G9	ชื่อตัวชี้วัด การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ
นิยาม	
การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรมสามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่ อย่างไร

ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
☒ มีผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี หน่วยงานมีแนวทางและหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณโครงการเพิ่มศักยภาพข้าราชการประจำปีงบประมาณ 2565	☒ มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) ทุกปี
เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ 1. รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. 2565	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ 1. รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-

หน่วยงาน สำนักงานอัยการสูงสุด	
ตัวชี้วัดที่ 13	ชื่อตัวชี้วัด
G10	หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ
นิยาม	
หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการงานในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร

☒ ระดับที่ 3 มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย

ผลการดำเนินงาน

1. มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นเพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในกระบวนการยุติธรรม

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

หนังสือเวียน ว398 ลงวันที่ 28 ธันวาคม 2561 เรื่อง การกำกับดูแลการบันทึกข้อมูลสารบบคดีอิเล็กทรอนิกส์

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

เป็นการลดการใช้งานกระดาษ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ร่วมกับการจัดการข้อมูล สามารถนำข้อมูลที่จัดเก็บในระบบฐานข้อมูลมาประมวลผลต่อได้ ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลลงได้ เมื่อเทียบกับการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบกระดาษ และยังสามารถนำข้อมูลที่จัดเก็บในระบบฐานข้อมูลมาเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในกระบวนการยุติธรรมได้

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

1. ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลลงในระบบฐานข้อมูล พบว่ามีปัญหาในเรื่องของความล่าช้าและความสั่นไหวในการเก็บบันทึกข้อมูลบางช่วงเวลา เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ให้บริการมีอายุการใช้งานมากกว่า 5 ปีแล้ว
2. ปัญหาทางด้านเครือข่ายที่ยังมีความล่าช้าในการรับส่งข้อมูล

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

ควรเพิ่มงบประมาณในการจัดทำระบบสำหรับจัดเก็บข้อมูลและระบบฐานข้อมูล

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

ควรเพิ่มงบประมาณในการจัดทำระบบสำหรับจัดเก็บข้อมูลและระบบฐานข้อมูล

แบบสัมภาษณ์ประเภทการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง SA+OB

หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม	หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม	ตัวชี้วัด	ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	หมายเหตุ
☐ 1. สำนักงานศาลยุติธรรม ☐ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด ☒ 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☐ 4. สำนักงาน ป.ป.ช. ☐ 5. สำนักงาน ป.ป.ง.	☐ 6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ☐ 7. สำนักงานกิจการยุติธรรม ☐ 8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ☐ 9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ☐ 10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	☐ 11. กรมคุมประพฤติ ☐ 12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ☐ 13. กรมราชทัณฑ์ ☐ 14. สำนักงาน ป.ป.ส.	G2	✓	
		G8	✓		
		G9	✓		
		G10	✓		ระดับ 3

แบบสัมภาษณ์



การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักงานกิจการยุติธรรม

โครงการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยใช้การจัดเก็บวิธีการหนึ่ง คือ การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เพื่อให้ได้ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดค่ามาตรฐาน (Baseline) และค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmark) ของแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงสรุปภาพรวม การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ทำการจัดเก็บข้อมูล พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บตัวชี้วัดอย่างแท้จริง โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัด G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับการะงาน

ตัวชี้วัด G9 การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด G10 หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ผลการศึกษาศาสามารถสะท้อนความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และขอยืนยันว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่ถูกนำไปเผยแพร่ หรือใช้เพื่อการใดๆ ทั้งสิ้น โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการวิเคราะห์หรือรายงานเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ความร่วมมือของท่านจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้

หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	
ตัวชี้วัดที่ 5 G2	ชื่อตัวชี้วัด
	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม
นิยาม	
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยบทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 1. มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) 2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) 3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

ตามคำสั่ง ตร.ที่ 419/2556 ลง 1 ก.ค.56 เรื่อง การอำนวยความสะดวกในคดีอาญา การทำสำนวน การสอบสวน และมาตรการควบคุม ตรวจสอบ เร่งรัดการสอบสวนคดีอาญา บทที่ 2 การอำนวยความสะดวก ข้อ 1 การรับแจ้งความ ได้วางแนวทางการดำเนินการของพนักงานสอบสวน กรณีมีการร้องทุกข์ หรือกล่าวโทษ ในความผิดอาญาซึ่งมิได้เกิดในเขตอำนาจของตน กำหนดให้พนักงานสอบสวนรับแจ้งความโดยลงประจำวัน เกี่ยวกับคดีไว้ หลังจากนั้นให้ส่งเรื่องไปยังพนักงานสอบสวนแห่งท้องที่ที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการสอบสวนต่อไป การดำเนินการส่งเรื่องให้พนักงานสอบสวนแห่งท้องที่ที่รับผิดชอบ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และมีให้เกิดความเสียหายแก่คดี พนักงานสอบสวนผู้รับแจ้งอาจส่งเรื่องไปทางโทรสาร หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นไปก่อนกำหนด แล้วจึงส่งเอกสารต้นฉบับไปยังพนักงานสอบสวนแห่งท้องที่ที่รับผิดชอบต่อไป ดังนั้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามคำสั่ง ตร.ที่กล่าวมาข้างต้น จึงได้นำระบบประจำวัน อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ดำเนินงาน โครงการนัดหมายแจ้งความล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ต้องเสียเวลามารอการแจ้งความร้องทุกข์บนสถานีตำรวจด้วยตนเอง และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชนให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยการนำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริการ โดยกำหนดให้ สน.ลุมพินี, สน.บางรัก และ สน.ปทุมวัน เป็นสถานีตำรวจนำร่องในการนัดหมายแจ้งความล่วงหน้าในสถานีตำรวจ และให้ สน.ย่อย สยามสแควร์(จตุรัส) ของ สน.ปทุมวัน เป็นสถานที่รับแจ้งความล่วงหน้านอกสถานที่ ซึ่งเริ่มโครงการตั้งแต่วันที่ 7 ม.ค.64 และต่อมาได้ขยายโครงการไปยัง ภ.2 เมื่อวันที่ 23 ส.ค.64 ทุก สภ. ได้เริ่มใช้ระบบดังกล่าว และมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน โครงการนัดหมายแจ้งความล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ ตามประเด็นดังนี้ การเข้าใจระบบการใช้งานของประชาชน การรับรู้ของประชาชน เป็นต้น

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

คำสั่ง ตร.ที่ 419/2556 ลง 1 ก.ค.56 เรื่อง การอำนวยความสะดวกในคดีอาญา การทำสำนวน การสอบสวน และมาตรการควบคุม ตรวจสอบ เฝ้าระวังการสอบสวนคดีอาญา

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

มีความเหมาะสมเนื่องจาก ตร. ได้กำหนดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม และตัวชี้วัด สำหรับเป็นแนวทางการดำเนินงานให้แก่หน่วยงานเพื่อขับเคลื่อนไปสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยประเมินจากการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนทั่วด้วยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการในบางพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือ และเป็นกลาง

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

-ไม่มี-

หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตัวชี้วัดที่ 11	ชื่อตัวชี้วัด
G8	สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

นิยาม

ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้อย่างสมเหตุสมผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็น ความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมือ งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ กับภาระงาน (การวิเคราะห์ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากรให้เน้นที่ความเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน หรืองานทางด้านกระบวนการยุติธรรม เช่น กรมราชทัณฑ์ : อัตราผู้คุมต่อจำนวนนักโทษ , กรมคุมประพฤติ : ความเพียงพอของเครื่องมือ EM)

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้รับจัดสรรงบประมาณตามร่างพรบ.งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กรอบวงเงินงบประมาณทั้งสิ้น 115,384,655,008 บาท (รับจริงตามพรบ. จำนวนเงิน 114,823,032,200 บาท)

- กรอบวงเงินในส่วนของเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พัก และค่าพาหนะได้รับจำนวน 4,072,053,200 บาท เมื่อจัดสรรให้กับข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านป้องกันปราบปรามอาชญากรรมได้เพียง 45% ของกำลังพลจำนวน 5 วัน 4 เดือนต่อคืน

- รถยนต์สายตรวจจำนวน 205.85 ลิตร/คัน/เดือน ค่าเฉลี่ย รถยนต์สายตรวจ 1 คัน จะมีน้ำมันเชื้อเพลิงให้วิ่งตรวจการณ์ได้ 20.9 กม./ชม.

- รถจักรยานยนต์สายตรวจจำนวน 92.32 ลิตร/คัน/เดือน ค่าเฉลี่ย รถจักรยานยนต์สายตรวจ 1 คัน จะมีน้ำมันเชื้อเพลิงให้วิ่งตรวจการณ์ได้ 2.34 กม.ชม.

เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้ว งบประมาณพื้นฐานของตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เพื่อเป็นการป้องปรามและตัดโอกาสการเกิดอาชญากรรมในขั้นต้น ยังคงได้รับงบประมาณต่ำมาก แต่ภายใต้งบประมาณที่มีอย่างจำกัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติก็สามารถบริหารราชการได้บรรลุเป้าหมาย กรอบประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพมีการปรับปรุงการภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยคาดว่าผลสัมฤทธิ์และประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับตามตัวชี้วัด ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

สรุปสาระสำคัญของงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ภาพรวมสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☐ เหมาะสม

☒ ไม่เหมาะสม

งบประมาณที่ได้รับจัดสรรมีอยู่อย่างจำกัด แต่สามารถบริหารงานได้บรรลุตามเป้าหมายและภารกิจได้

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อความต้องการในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

ควรมีวิธีการตอบข้อมูลดังกล่าวผ่านระบบออนไลน์เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ตัวชี้วัดที่ 12

ชื่อตัวชี้วัด

G9

การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

นิยาม

การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรมสามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่ อย่างไร

ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
☒ มีผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี มีการจัดทำผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. 2565	☒ มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) หน่วยงานมีการจัดทำผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0
เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. 2565	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-

หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	
ตัวชี้วัดที่ 13	ชื่อตัวชี้วัด
G10	หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ
นิยาม	
หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร

☒ ระดับที่ 3 มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีทั้งการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย

ผลการดำเนินงาน

1. การตรวจสอบประวัติด้วยชื่อ-นามสกุล โดยมีการเก็บฐานข้อมูลไว้ในระบบ หากหน่วยงานต้องการทราบข้อมูลประวัติอาชญากรรมของบุคคลใด ให้ทำหนังสือแจ้งมายังหน่วยงานกองทะเบียนประวัติอาชญากร แต่หากไม่มีการส่งหนังสือมายังกองทะเบียนประวัติอาชญากรจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลให้ทราบแต่อย่างใด เว้นแต่ การตรวจประวัติด้วยชื่อ-นามสกุลทางอิเล็กทรอนิกส์เจ้าของประวัติต้องกรอกข้อมูลตามรายละเอียดและอ่านเงื่อนไขในการลงตรวจสอบประวัติให้เรียบร้อยจึงจะสามารถตรวจสอบให้ตามเจตนาที่ยื่นในระบบออนไลน์

2. การบันทึกผลคดี ถึงที่สุดทางออนไลน์เป็นการที่ สน./สภ. บันทึกผลคดีถึงที่สุดผ่านระบบออนไลน์มายังกองทะเบียนประวัติอาชญากร เพื่อเป็นการเชื่อมโยงในฐานข้อมูลให้สมบูรณ์ ส่วนการเปิดเผยข้อมูลถือเป็นความลับตามจริยธรรมวิชาชีพตำรวจ แต่หากสำหรับ สน./สภ. ใดเป็นเจ้าของพื้นที่นั้น ก็จะดูผลการบันทึกผลคดีถึงที่สุดได้แค่ของพื้นที่ของตนเองเท่านั้น

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. ระบบฐานข้อมูล
2. การบันทึกผลคดี ถึงที่สุดทางออนไลน์

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☐ เหมาะสม ☒ ไม่เหมาะสม

ปัจจุบันเทคโนโลยีก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ทำให้การปฏิบัติงานควรมีการพัฒนาตามยุคสมัย แต่เนื่องด้วยตามหลักกฎหมายต่าง ๆ ต้องมีการพัฒนากฎได้กรอบระเบียบของตำรวจที่กำหนด ดังนั้นการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงรูปแบบการใช้งานควรมีมาตรฐานตามที่กำหนด

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

1. จำนวนบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

2. ประชาชนที่ใช้บริการยังไม่เข้าใจวิธีการดำเนินงานของหน่วยงาน จึงต้องประชาสัมพันธ์ถึงวิธีการดำเนินงานในระบบให้เพียงพอเพื่อการพัฒนาระบบให้ดีขึ้น

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

-ไม่มี-

แบบสัมภาษณ์ประเภทการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง SA+OB

หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม	หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม	ตัวชี้วัด	ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	หมายเหตุ
☐ 1. สำนักงานศาลยุติธรรม ☐ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด ☐ 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☒ 4. สำนักงาน ป.ป.ช. ☐ 5. สำนักงาน ป.ป.ง.	☐ 6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ☐ 7. สำนักงานกิจการยุติธรรม ☐ 8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ☐ 9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ☐ 10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	☐ 11. กรมคุมประพฤติ ☐ 12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ☐ 13. กรมราชทัณฑ์ ☐ 14. สำนักงาน ป.ป.ส.	G2	✓	
		G8	✓		
		G9	✓		
		G10	✓		ระดับ 3

แบบสัมภาษณ์



การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักงานกิจการยุติธรรม

โครงการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยใช้การจัดเก็บวิธีการหนึ่ง คือ การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เพื่อให้ได้ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดค่ามาตรฐาน (Baseline) และค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmark) ของแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงสรุปภาพรวม การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ทำการจัดเก็บข้อมูล พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บตัวชี้วัดอย่างแท้จริง โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัด G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับการงาน

ตัวชี้วัด G9 การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด G10 หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ผลการศึกษาสามารถสะท้อนความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และขอยืนยันว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่ถูกนำไปเผยแพร่ หรือใช้เพื่อการใดๆ ทั้งสิ้น โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการวิเคราะห์หรือรายงานเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ความร่วมมือของท่านจะสนับสนุนการพัฒนาการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้



หน่วยงาน สำนักงาน ป.ป.ช.

ตัวชี้วัดที่ 5	ชื่อตัวชี้วัด
G2	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม
นิยาม	
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยบทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 1. มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) 2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) 3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

สำนักงาน ป.ป.ช. ปฏิบัติงานตามพรบ.ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 ระเบียบ ประกาศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กำหนดตัวชี้วัดที่มีความชัดเจน กำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินงานและแนวปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนและไม่เลือกปฏิบัติ โดยสามารถเชื่อมโยงจากนิยามของตัวชี้วัด ดังนี้

1. มีความเที่ยงตรง ปรากฏในมาตรา 31 ของพ.ร.ป. ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 (พ.ร.ป.)

2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร ปรากฏใน มาตรา 47 และ 48 ของ พ.ร.ป.

3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ปรากฏตามระเบียบคณะกรรมการ ป.ป.ช. ว่าด้วยประมวลจริยธรรม เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ พ.ศ. 2563

4. ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ ปรากฏใน มาตรา 36 และ 37 ของ พ.ร.ป.

นอกจากนี้ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้ดำเนินงานตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม (อนุบัญญัติที่เกี่ยวข้อง) และมีกลไกในการกำกับติดตามการปฏิบัติงานในกระบวนการยุติธรรมที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรมได้แก่

1. กระบวนการดำเนินงานตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม (อนุบัญญัติที่เกี่ยวข้อง) เช่น



1.1 ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และกรอบระยะเวลาดำเนินการและรายงานผลของหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวข้องกับการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2564 ในข้อ 7 ข้อ 12 ข้อ 16 และข้อ 19

1.2 การปรับปรุงกระบวนการตรวจรับคำกล่าวหา โดยปรับปรุงขั้นตอนการตรวจรับคำกล่าวหาที่มีชื่อและที่อยู่ (ส่วนกลาง) การตรวจรับคำกล่าวหาที่มีชื่อและที่อยู่ (ส่วนภูมิภาค) และการตรวจรับคำกล่าวหาที่เป็นบัตรสนเท่ห์ การแจ้งเบาะแส และการร้องเรียนทางเว็บไซต์ การตรวจรับคำกล่าวหาที่อยู่ระหว่างการ ดำเนินการให้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การตรวจรับคำกล่าวหาเดิมต่อไปให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน หาก ดำเนินการไม่แล้วเสร็จให้ออกเลขเรื่องกล่าวหาต่อไป

2. กลไกในการกำกับติดตามการปฏิบัติงานในกระบวนการยุติธรรม เช่น กลไกขับเคลื่อนการ ดำเนินงานตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในด้านการ ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและด้านการปราบปรามการทุจริต การจัดทำร่างแผนปฏิบัติการด้านการ ต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) ภายใต้แผนย่อยการปราบปรามการ ทุจริต ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายให้การดำเนินคดีทุจริตมีความรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ได้ กำหนดตัวชี้วัดสำคัญ 2 ตัวชี้วัด คือ (1) กระบวนการดำเนินคดีทุจริตที่จำเป็นต้องขยายระยะเวลาเกินกว่า กรอบเวลาปกติที่กฎหมายกำหนด และ (2) จำนวนคดีอาญาที่หน่วยงานใต้สวนคดีทุจริตถูกฟ้องกลับ การเสนอ เรื่องต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช. เพื่อพิจารณาปรับปรุงกระบวนการรับคำกล่าวหาและการดำเนินการตามหน้าที่ อำนาจของคณะกรรมการ ป.ป.ช.

สำนักงาน ป.ป.ช. กลุ่มเป้าหมายมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. เฉลี่ย อยู่ที่ 3.79 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 75.8 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ ค่อนข้างมาก ส่วนความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. มีระดับความเชื่อมั่น เฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.3 อยู่ในระดับเชื่อมั่นค่อนข้างมาก และในส่วนของความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการได้รับความเป็นธรรม พึงพอใจ และเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม (ที่เกี่ยวข้อง กับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต) พบว่าความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการ ยุติธรรมในการปราบปรามการทุจริต ประชาชนทุกภาคส่วนมีระดับความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.8 และระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในการปราบปรามการทุจริต โดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 คะแนน จากคะแนน เต็ม 5 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.4 ทั้งนี้ จากผลการสำรวจชี้ให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกภาคส่วนมี ความเชื่อมั่น เชื่อถือ การดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. อยู่ในระดับที่ดี

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

รายงานสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช.



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

แต่ควรปรับถ้อยคำในนิยามให้ถูกต้องและชัดเจนมากขึ้น

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

ปรับถ้อยคำในนิยามให้ถูกต้องและชัดเจนมากขึ้น

1. ในส่วนของความเที่ยงตรง คำภาษาอังกฤษที่ใช้ไม่ตรงกับคำว่าเที่ยงตรง ทั้งคำไทยและคำอังกฤษ ควรใช้คำว่า “ความเป็นธรรม” หรือ Fairness แม้ว่าความหมายใกล้เคียงกัน แต่คำว่า ความเป็นธรรม เหมาะสมกว่าเพราะเป็นที่เข้าใจได้ง่ายสำหรับคนทั่วไปและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานฯ มีข้อสังเกตว่า มีความเที่ยงตรง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามภารกิจหน้าที่หลักเกณฑ์และกระบวนการทางกฎหมายกำหนดไว้ แต่อาจไม่มีความเป็นธรรมหรือไม่ก่อให้เกิดความเป็นธรรมได้ เช่นเดียวกับคำว่า ความเที่ยงธรรมในข้อ 4. ส่วนคำว่า Accuracy น่าจะใช้อีกคำหนึ่งหรือวลีหนึ่ง เช่น มีความถูกต้อง ไม่มีอคติ

2. การใช้วลีที่ว่า “กระบวนการอันควร (Due Process)” ยังไม่ชัดเจน หน่วยงานในกระบวนการ ยุติธรรมอาจเข้าใจสับสนไม่เหมือนกัน และปล่อยให้ตีความกันเองหรือใช้ดุลยพินิจ อย่างไรก็ตามในวลีนี้น่าจะหมายถึง สิ่งที่ไม่เพียง ปปช. แต่ยังรวมถึงหน่วยงานฯ ต่าง ๆ ต้องปฏิบัติหน้าที่กระบวนการที่ถูกต้องชอบธรรม เป็นไปตามที่กฎหมายที่บัญญัติไว้ซึ่งอาจปรับใช้ถ้อยคำเหล่านี้ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาสงสัยว่าจะดำเนินการ อย่างไร ใครรับผิดชอบ

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

-ไม่มี-



หน่วยงาน สำนักงาน ป.ป.ช.

ตัวชี้วัดที่ 11	ชื่อตัวชี้วัด
G8	สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน
นิยาม	
ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้จ่ายอย่างสมเหตุผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็น ความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมือ งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ กับภาระงาน (การวิเคราะห์ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากรให้เน้นที่ความเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน หรืองานทางด้านกระบวนการยุติธรรม เช่น กรมราชทัณฑ์ : อัตราผู้คุมต่อจำนวนนักโทษ , กรมคุมประพฤติ : ความเพียงพอของเครื่องมือ EM)	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีการจัดทำแผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2565 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนงานต่าง ๆ อาทิ แผนงานบุคลากรภาครัฐ แผนงานพื้นฐานด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แผนงานบูรณาการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นต้น ซึ่งจะต้องดำเนินการวิเคราะห์สัดส่วนของทรัพยากรรอบด้าน ครอบคลุมทั้งเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ (ต้นทุนต่อหน่วย) ทรัพยากรบุคคล (อัตรากำลัง) เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเพียงพอในการดำเนินงานในแต่ละภารกิจ ทั้งงานไต่สวนการทุจริต งานตรวจสอบทรัพย์สิน งานป้องกันการทุจริต และงานด้านการสนับสนุนขององค์กร ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายในแต่ละปี รวมทั้งสอดคล้องกับภาระงานหรือปริมาณงานที่ต้องดำเนินการ ตามนโยบายของคณะกรรมการ ป.ป.ช. และสำนักงาน ป.ป.ช.

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการขอรับการสนับสนุนอัตรากำลังในแต่ละภารกิจเพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ข้าราชการ ในกลุ่มภารกิจไต่สวนการทุจริต ตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานไต่สวน จำนวน 40 อัตรา ทั้งนี้ อยู่ระหว่างดำเนินการสรรหาเพื่อบรรจุแต่งตั้งในตำแหน่งนักบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 5 อัตรา นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 8 อัตรา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 อัตรา นักวิชาการต่างประเทศ จำนวน 7 อัตรา นักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 2 อัตรา นักวิชาการพัสดุ จำนวน 1 อัตรา นักวิชาการตรวจสอบภายใน จำนวน 2 อัตรา และนักจัดการงานทั่วไป จำนวน 1 อัตรา

2) ลูกจ้างตามสัญญาจ้าง ในตำแหน่งนิติกร จำนวน 63 อัตรา และพนักงานธุรการ (ด้านตรวจสอบทรัพย์สิน) จำนวน 117 อัตรา และพนักงานธุรการ จำนวน 2 อัตรา



นอกจากนี้ เพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงาน สำนักงาน ป.ป.ช. ยังให้ความสำคัญกับจำนวนสัดส่วนบุคลากรและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีสัดส่วนบุคลากรและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 1 เครื่อง ต่อ 1 คน

อย่างไรก็ตามสำนักงาน ป.ป.ช. มีบุคลากรจำนวนมากทำให้บุคลากรบางส่วนต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอายุการใช้งานหลายปี เนื่องจากสำนักงาน ป.ป.ช. ไม่ได้รับงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ทดแทน รวมทั้งอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น Printer และ Mobile Printer สำหรับใช้งานนอกสถานที่

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

แผนงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2565 ที่สอดคล้องกับแผนงานฯ

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

ครอบคลุมการประเมินสัดส่วนทั้งเครื่องมือ งบประมาณ บุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งต้องพิจารณาความเหมาะสมสัดส่วนในเรื่องดังกล่าวกับภารกิจ/ปริมาณงาน แต่เห็นว่าจะต้องเพิ่มเติมข้อความในส่วนของนิยามให้ครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

1. แม้ว่าเป็นการประเมินสัดส่วนความเหมาะสมเทียบกับภาระงาน ซึ่งเป็นไปในเชิงปริมาณมากกว่า แต่สิ่งนี้นำมาซึ่งเชิงคุณภาพได้เช่นกัน

2. ในการประเมินสัดส่วนความเหมาะสมควรต้องพิจารณาในส่วนของเครื่องมือนั้นมีหลายระดับและความหลากหลายแตกต่างกันไปด้วย เช่น เครื่องมือสำหรับปฏิบัติงานเป็นประจำ (routine) เครื่องมือสำหรับภารกิจพิเศษ เครื่องมือที่ใช้ในการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน พัฒนางาน ระบบงาน และกระบวนการ

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

1) อาจเพิ่มเติมข้อความในส่วนของนิยามให้ครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น ได้แก่

• ขยายความส่วนแรก โดยอาจจะแทรกถ้อยคำ “ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากรทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับ ทำให้สามารถสนับสนุนการดำเนินงาน/ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (ใช้เวลาน้อยลง แต่มีประสิทธิผลมากขึ้น)

• ขยายความส่วนหลัง โดยอาจจะแทรกถ้อยคำ “.....มีการใช้จ่ายอย่างสมเหตุผลผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็น ความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมือ งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์กับภาระงานที่ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้”



2) อาจพัฒนาตัวชี้วัดนี้ให้แยกออกเป็น 2 ตัวชี้วัด คือ

G8.1 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์
กับภาระงานประจำ (งาน routine)

G8.2 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์
ตามลักษณะเฉพาะ/สำหรับการพัฒนางานและระบบงาน

เพราะแต่ละหน่วยงานฯ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับงานเฉพาะเรื่อง เฉพาะด้าน ซึ่งต้องมีการ
พัฒนาต่อไปให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น (มิใช่พิจารณาสัดส่วนความเหมาะสมของเครื่องมือ งบประมาณ และ
ทรัพยากรมนุษย์กับภาระงานประจำเท่านั้น)

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

-ไม่มี-

หน่วยงาน สำนักงาน ป.ป.ช.

ตัวชี้วัดที่ 12

ชื่อตัวชี้วัด

G9

การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

นิยาม

การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรมสามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่ อย่างไร

ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
☒ มีผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงาน ป.ป.ช. ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2562 – 2565) ถ่ายทอดเป็นแผนปฏิบัติการบริหารทรัพยากรบุคคล (Action Plan) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 อาทิ การปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายใน สำนักงาน ป.ป.ช. การจัดทำร่างแผนยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสำนักงาน ป.ป.ช. พ.ศ. 2566 - 2570 การสรรหาและบรรจุแต่งตั้งข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ช. และการแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการ การประเมินบุคคลและผลงาน การกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สิน การปรับปรุงแก้ไขหลักเกณฑ์การมอบหมายงานและการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการในสาขากระบวนการยุติธรรม และการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมแก่ข้าราชการบรรจุใหม่ และการเผยแพร่ความรู้กรณีศึกษาข้อกฎหมายเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย สำหรับแผนการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปี	☒ มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำนักงาน ป.ป.ช. มีการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจ ปี 2564 ตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล สำนักงาน ป.ป.ช. ปี 2564 จำนวน 17 ระบบงาน ดังนี้ 1. ระบบทะเบียนประวัติผู้ถูกกล่าวหา 2. ระบบการเชื่อมโยงข้อมูล (สำนักงานศาลยุติธรรม สำนักงานอัยการสูงสุด และ สำนักงานกิจการยุติธรรม) 3. ระบบสารสนเทศการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สิน ตามมาตรา 130 4. ระบบสนับสนุนภารกิจด้านป้องกันการทุจริต (Corruption Deterrence System : CDS) 5. ระบบแสดงผลแผนที่ พื้นที่ เสี่ยงต่อการทุจริต (Corruption Risk Mapping) 6. ระบบสารสนเทศการจัดการกองทุน 7. Smart NACC 8. ระบบต้นทุนผลผลิต (Unit Cost) 9. ระบบ ChatBot ในส่วนของคำแนะนำในการร้องเรียน เพื่อ “หยุด...คนโกงประเทศไทย” กับสำนักงาน ป.ป.ช.



ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
งบประมาณ พ.ศ. 2565 มีโครงการอบรมพัฒนาบุคลากร จำนวน 11 โครงการ อาทิ โครงการนักบริหารยุทธศาสตร์ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตระดับสูง (นยปส.) รุ่นที่ 13 โครงการอบรมหลักสูตรวิชาชีพนักงานใต้สวน ระดับสูง รุ่นที่ 4 และ 5 เป็นต้น เพื่อเป็นกรอบในการ ดำเนินงานและขับเคลื่อนการพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคล ให้มีประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบ ซึ่งผลการบริหารและ พัฒนาทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา สำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีการดำเนินการ ดังนี้ การบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 1) การกำหนดคุณสมบัติและวิธีการได้มาซึ่งเลขาธิการ คณะกรรมการ ป.ป.ช. ตามพระราชบัญญัติประกอบ รัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 ซึ่งได้รับการประกาศราชกิจจานุเบกษา โดยมี ผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2564 เป็นต้นไป 2) การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง จำนวน 100 อัตรา ตามที่ ได้รับจัดสรรตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี พ.ศ. 2564 ประกอบด้วย 3) การแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งมีคำสั่งย้ายข้าราชการ จำนวน 27 ราย โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2564 สำหรับกรณีย้ายตามเหตุความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของ ทางราชการ (ข้อ 15) มีจำนวนทั้งสิ้น 201 ราย 4) การประเมินบุคคลและผลงานเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นในตำแหน่งประเภททั่วไป 51 ราย ตำแหน่งประเภทวิชาการ 163 ราย ตำแหน่ง ประเภทวิชาการยุติธรรม 351 ราย และตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่ม (ระดับเชี่ยวชาญ) 40 ราย 5) การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและผลกระทบจากการบังคับ ใช้กฎหมายด้านทรัพยากรบุคคล 6) การเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมแก่ข้าราชการบรรจุใหม่	10. ระบบสารสนเทศฐานข้อมูลบริหารจัดการงานด้าน พัฒนาบุคลากร 11. ระบบ e-Learning สำหรับนักเรียน นักศึกษา และ ประชาชนทุกภาคส่วน 12. ปรับปรุงระบบสารสนเทศด้านการปราบปรามการ ทุจริต 13. ปรับปรุงระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ระยะที่ 2 14. ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการรวบรวมทรัพย์สิน และหนี้สิน (ACAS) 15. ปรับปรุงระบบสารสนเทศงบประมาณ การเงินและ บัญชี 16. ปรับปรุงระบบบริหารทรัพยากรบุคคล และระบบ ประเมินบุคลากร 17. ปรับปรุงระบบรายงานและติดตามผลการดำเนินการ ตามแผนปฏิบัติการระบบป้องกันการทุจริตขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น



ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
7) การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกรณีศึกษา และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวินัยและการรักษาวินัย 8) การจัดทำระบบพี่เลี้ยงให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งในสาขากระบวนการยุติธรรม การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 1) การพัฒนาความรู้และเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากร ในหลักสูตรพื้นฐานที่กำหนดเป็นหลักสูตรภาคบังคับและหลักสูตรเสริมสร้างทักษะและสมรรถนะเฉพาะด้าน และจัดส่งบุคลากรเข้าอบรมกับหน่วยงานภายนอก จำนวน 70 หลักสูตร 2) การบริหารจัดการความรู้ (KM) 3) งานแสวงหาความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันต่างประเทศ อาทิ สถาบันว่าด้วยยาเสพติดและอาชญากรรมแห่งสหประชาชาติ (UNODC) สำนักงานกิจการยาเสพติดและการบังคับใช้กฎหมายระหว่างประเทศ (INL) สถาบันป้องกันและปราบปรามการทุจริตระหว่างประเทศ (IACA) และสถาบันฝึกอบรมระหว่างประเทศว่าด้วยการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย (ILEA) 4) งานเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจแก่หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชน เช่น ความรู้เกี่ยวกับคดีสำคัญของสำนักงาน ป.ป.ช. ความรู้ในการป้องกันการทุจริตของภาคประชาชน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้มีการวางแผนยกระดับสถาบันฯ สัญญา ธรรมศักดิ์ ตามความเห็นคณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ อาทิ การจัดทำระบบสารสนเทศข้อมูลบริหารจัดการงานด้านพัฒนาบุคลากร ระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ การพัฒนารายบุคคลตามหลักสมรรถนะ การพัฒนาหลักสูตรสายงานสนับสนุน การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร การให้บริการศูนย์บริการทางวิชาการและเทคโนโลยีการ	



ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
ฝึกอบรม การเสริมสร้าง ปลุกฝังวัฒนธรรมองค์กร และ การดำเนินการด้านการต่างประเทศ	
เอกสาร/หลักฐาน อื่น ๆ ประกอบ รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. 2564	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติการกิจ ปี 2564 ตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล สำนักงาน ป.ป.ช. ปี 2564 จำนวน 17 ระบบงาน

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☐ เหมาะสม

☒ ไม่เหมาะสม

1. ถ้อยคำของตัวชี้วัดทำให้เกิดความสับสนว่าเป็นเรื่องของระบบทรัพยากรมนุษย์เพียงอย่างเดียว หรือรวมทั้งสองเรื่องคือ ของระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการ
2. คำว่า อย่างสม่ำเสมอ นั้นทำให้เกิดความไม่ชัดเจน แต่ละคน แต่ละหน่วยงานรับรู้และตีความ ไม่เหมือนกัน ไม่อาจรู้ได้ว่าด้วยความถี่เพียงใด รายเดือน รายไตรมาส ครึ่งปี หรืออื่น ๆ
3. ถ้อยคำในส่วนของนิยาม ไม่ทำให้เข้าใจได้ว่าเป็นอะไรกันแน่
4. ถ้อยคำในส่วนของนิยาม ระบุถึงสำนักงาน ก.พ. และ PMQA ซึ่ง ป.ป.ช. และหน่วยงานอิสระอื่น ในกระบวนการยุติธรรมไม่ว่าจะเป็นอัยการ ศาล ไม่ได้อยู่ภายใต้ สำนักงาน ก.พ. หรือ ก.พ.ร. และไม่ได้ปฏิบัติตาม PMQA เพราะดำเนินการในส่วนนี้เป็นของตนเอง

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

ในการประเมินประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ตัวชี้วัดนี้ ให้พิจารณาทั้งในส่วนของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) ในการจัดทำแผนและการบริหารแผนทรัพยากรมนุษย์ อย่างเช่นที่ป.ป.ช. กำลังดำเนินการอยู่

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

1. อาจปรับเปลี่ยนถ้อยคำในตัวชี้วัดนี้ โดยอาจเปลี่ยนเป็น “มีการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้สามารถตอบสนองต่อภารกิจของหน่วยงานฯ”
2. อาจปรับเปลี่ยนถ้อยคำในตัวชี้วัดนี้ ในส่วนของคำว่า อย่างสม่ำเสมอ ให้เป็นคำอื่นที่เหมาะสมมากกว่า
3. แก้ไขเพิ่มเติมถ้อยคำในส่วนของนิยาม ควรตัดในส่วนที่กล่าวถึงสำนักงาน ก.พ. และ PMQA และให้ใช้ถ้อยคำอื่นที่เหมาะสม ซึ่งทำให้เห็นว่าชัดเจนและครอบคลุมทุกหน่วยงานฯ รวมทั้งแก้ไขและเพิ่มเติม ถ้อยคำในส่วนของนิยามทั้งหมดให้ชัดเจนและครอบคลุม เพื่อให้ทุกหน่วยงานฯ สามารถเข้าใจได้ ซึ่งในส่วน



ของ ปปช. ใช้ระบบดิจิทัลทั้งใน HRM และ HRD ให้มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ กำหนดเกณฑ์ และระบบที่เป็นวิทยาศาสตร์ โดยไม่ปล่อยให้มีการใช้ดุลยพินิจ ตั้งแต่การกำหนดคุณสมบัติ การสรรหาไปจนถึง การประเมินบุคคลและผลงานเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-



หน่วยงาน สำนักงาน ป.ป.ช.	
ตัวชี้วัดที่ 13	ชื่อตัวชี้วัด
G10	หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ
นิยาม	
หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร

☒ **ระดับที่ 3** มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีทั้งการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย

ผลการดำเนินงาน

สำนักงาน ป.ป.ช. มีระบบฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน และใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการข้อมูลในกระบวนการยุติธรรม ได้แก่

1. ระบบตรวจรับคำกล่าวหา (PESCA)

วัตถุประสงค์ของระบบ : เพื่อใช้ในการตรวจรับคำร้องและติดตามการมอบหมายเรื่องตาม มาตรา 61 - 64 ให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการ โดยเปิดให้หน่วยงานภายนอกสามารถดึงข้อมูลจากสำนักงาน ป.ป.ช. ไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่และสำนักงาน ป.ป.ช. สามารถดึงเรื่องจากฐานข้อมูลของหน่วยงานที่เชื่อมโยงได้ในลักษณะเดียวกัน

หน่วยงานที่เข้าถึงในปัจจุบัน : กรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงาน ป.ป.ท.

2. ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและคดี (CCMS)

วัตถุประสงค์ของระบบ : เพื่อใช้ในการบริหารจัดการเรื่องกล่าวหาที่สำนักงาน ป.ป.ช. รับไว้ ดำเนินการเอง โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่เริ่มดำเนินการ คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติการดำเนินการในชั้นอัยการ จนถึงสิ้นสุดในชั้นศาล

หน่วยงานที่เข้าถึงในปัจจุบัน : สำนักงานอัยการสูงสุด (สามารถดึงข้อมูลเรื่องที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูลอาญา และส่งข้อมูลการดำเนินการชั้นอัยการมาให้)

นอกจากนี้สำนักงาน ป.ป.ช. มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับสำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อดึงข้อมูลคำพิพากษาโดยย่อและข้อมูลหมายจับ และเชื่อมโยงกับ Linkage Center ในส่วนของข้อมูลทะเบียนราษฎรของกรมการปกครอง



เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. ระบบตรวจรับคำกล่าวหา (PESCA)
2. ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและคดี (CCMS)

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

แต่ควรปรับถ้อยคำทั้งตัวชี้วัดและนิยาม

1. คำว่า จัดเก็บ ทุกหน่วยงานฯ มีการจัดเก็บข้อมูลอยู่แล้ว แต่คำสำคัญที่ควรเน้นคือ การบูรณาการข้อมูล แม้ว่าการบูรณาการจริง ๆ ระหว่างหน่วยงานฯ อาจเกิดขึ้นได้ยากก็ตาม
2. ในส่วนของวลี “อย่างเป็นระบบ” นั้น อาจต้องคิดมากกว่านั้นว่าเพียงพอหรือไม่ ในส่วนที่มุ่งเน้นเกี่ยวกับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยน

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

มีข้อพิจารณาใน 2 ส่วน

1. การทำ MOU ระหว่างหน่วยงานฯ ดังที่ ปปช. ทำกันกับหน่วยงานอื่น เพราะต้องการข้อมูลเฉพาะข้ามหน่วยงาน ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการกิจ จึงตกลงการรับและส่งเฉพาะบางข้อมูลที่ตกลงกันได้ ซึ่งหลายหน่วยงานเห็นว่า ต้องมีการแลกเปลี่ยน ไม่ใช่ขอหรือรับแต่ฝ่ายเดียว และหน่วยงานที่ทำ MOU ด้วยเตรียมหรือจัดทำข้อมูลเฉพาะที่อีกหน่วยงานฯ ต้องการเท่านั้น ไม่ใช่ข้อมูลทั้งหมด และไม่จำเป็นต้องเป็นข้อมูลแบบ real-time ซึ่งอาจติดขัดการปล่อยข้อมูลที่ขึ้นความลับของข้อมูล
2. การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหลาย ๆ หน่วยงานฯ พร้อมกัน ซึ่งจะต้องมีการดำเนินการพร้อมกันในส่วนหลายส่วน แต่ติดขัดที่ระบบไม่เหมือนกัน ทรัพยากรและงบประมาณแตกต่างกัน ระบบที่เข้ากันไม่ได้ (ยังต้องปรับเปลี่ยน) และด้วยมาตรฐานที่ไม่เท่ากัน จึงมีประเด็นว่าเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์กันได้หรือไม่ รวมทั้งอาจติดขัดเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

ควรปรับถ้อยคำทั้งตัวชี้วัดและนิยามดังนี้

1. อาจปรับเปลี่ยนถ้อยคำในตัวชี้วัดนี้ จากการจัดเก็บและบูรณาการ ไปเป็นการเชื่อมโยงและการแลกเปลี่ยน
2. ในภาพรวม อาจแก้ไขเพิ่มเติมถ้อยคำในส่วนของนิยาม ให้ครอบคลุมการเชื่อมโยง การแลกเปลี่ยน พิจารณาคำถามของการเชื่อมโยงข้อมูล การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
3. อาจแก้ไขเพิ่มเติมถ้อยคำในส่วนของนิยามดังนี้ “หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยน



ข้อมูลตามมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ (หรือเป็นที่ยอมรับในระดับสากล) กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมั่นคงปลอดภัย”

4. อาจเพิ่มเติมถ้อยคำในส่วนของนิยามให้รวมถึง “ข้อมูลเชิงสถิติ” ของแต่ละหน่วยงานฯ ที่เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนกันได้ เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ คาดการณ์ และการวางแผน

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

1. ควรมุ่งเน้นไปที่การประเมินประสิทธิภาพในส่วนของการทำงานที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันพร้อมกับการให้ความสำคัญกับข้อมูลเชิงสถิติของแต่ละหน่วยงานฯ เพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกันของหน่วยงานฯ ที่ทำ MOU กันและหน่วยงานภายนอกที่เชื่อมโยงข้อมูลกัน

2. จะแน่ใจได้อย่างไรว่า การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านระบบที่ไม่มีการรั่วไหลของข้อมูล เรื่องของความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญเช่นเดียวกับการทำให้แน่ใจว่าจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูล

3. สกธ. น่าจะมีบทบาทสำคัญทำให้หน่วยงานฯ พัฒนามาตรฐานในด้านนี้ อย่างน้อยให้ได้มาตรฐานขั้นต่ำให้มากยิ่งขึ้นผ่านกลไกของ กพยช. ซึ่งเห็นแนวโน้มที่ดีของหน่วยงานอิสระที่พยายามปรับเปลี่ยนบางอย่าง

แบบสัมภาษณ์ประเภทการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง SA+OB

หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม	หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม	ตัวชี้วัด	ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	หมายเหตุ
☐ 1. สำนักงานศาลยุติธรรม ☐ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด ☐ 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☐ 4. สำนักงาน ป.ป.ช. ☒ 5. สำนักงาน ป.ป.ง.	☐ 6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ☐ 7. สำนักงานกิจการยุติธรรม ☐ 8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ☐ 9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ☐ 10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	☐ 11. กรมคุมประพฤติ ☐ 12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ☐ 13. กรมราชทัณฑ์ ☐ 14. สำนักงาน ป.ป.ส.	G2	✓	
		G8	✓		
		G9	✓		
		G10	✓		ระดับ 3

แบบสัมภาษณ์



การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักงานกิจการยุติธรรม

โครงการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยใช้การจัดเก็บวิธีการหนึ่ง คือ การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เพื่อให้ได้ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดค่ามาตรฐาน (Baseline) และค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmark) ของแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงสรุปภาพรวม การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ทำการจัดเก็บข้อมูล พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บตัวชี้วัดอย่างแท้จริง โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัด G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

ตัวชี้วัด G9 การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด G10 หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ผลการศึกษาศาสามารถสะท้อนความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และขอยืนยันว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่ถูกนำไปเผยแพร่ หรือใช้เพื่อการใดๆ ทั้งสิ้น โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการวิเคราะห์หรือรายงานเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ความร่วมมือของท่านจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้



หน่วยงาน สำนักงาน ปปง.	
ตัวชี้วัดที่ 5 G2	ชื่อตัวชี้วัด
	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม
นิยาม	
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยบทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 1. มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) 2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) 3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. มีความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

1. แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) ฉบับที่ 3 ประจำปีงบประมาณ 2565 ของสำนักงาน ปปง.

- มีตัวชี้วัดตามกลยุทธ์และเป้าประสงค์ ในการปฏิบัติหน้าที่หลักได้อย่างถูกต้องตามบทบัญญัติและกระบวนการตามกฎหมาย ปปง. มีความเที่ยงตรงตามภารกิจ ปปง. ด้านป้องกัน ด้านปราบปรามและด้านพัฒนาองค์กร แม้ว่าจะไม่ได้ตรงเหมือนกันทุกข้อในคำนิยาม

- พัฒนองค์กรให้มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล โดยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงาน

2. ในส่วนของ PMQA และตัวชี้วัดที่สร้างขึ้นระหว่างสำนักงาน กพร. และสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจของ ปปง. ซึ่งมีการประเมินเป็นรายปีโดยคณะกรรมการกำกับส่วนกลาง

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) ฉบับที่ 3 ประจำปีงบประมาณ



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

1. ตัวชี้วัดนี้เป็นพื้นฐาน เมื่อพิจารณานิยามทั้ง 4 ข้อ เห็นว่าใช้ได้ทั้งหมด แต่น่าจะต้องมีความชัดเจนมากขึ้น ไม่ต้องมาตีความ ทำให้เข้าใจได้ง่าย
2. หากจะทำให้ดีขึ้น น่าจะต้องเพิ่มตัวชี้วัดให้มากและดีขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาไปสู่ระดับที่สูงขึ้นอีก (step up)
3. จากนิยามใน 4 ข้อนี้ น่าจะมี checklist ซึ่งทำให้นำไปใช้วัดระดับความเที่ยงตรง ว่าอยู่ระดับใด (สูง กลาง ต่ำ) น่าจะไปดูตัวชี้วัด/เกณฑ์ของ PMQA ของ กพร. ที่มีขั้นพื้นฐาน ขั้นดี ขั้นดีมาก และขั้นเด่น (advanced)

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

1. สกธ. น่าจะไปดูและประสานการทำงานกับ ก.พ.ร. ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาส่งข้อมูลตามตัวชี้วัด ซึ่งเป็นข้อมูลชุดเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไปให้แก่ ก.พ.ร. เป็นประจำอยู่แล้วทุกปี เพื่อจะได้ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนและเพิ่มภาระงานให้แก่ สกธ.
2. สกธ. รวบรวมข้อมูลไปประมวลผลจนได้ output น่าจะช่วยคิดต่อไปว่า ในแต่ละหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ควรต้องมีตัวชี้วัดเฉพาะสำหรับแต่ละหน่วยงานฯ เมื่อพิจารณาจากภารกิจของหน่วยงานฯ นั้น ๆ

หน่วยงาน สำนักงาน ปปง.

ตัวชี้วัดที่ 11

ชื่อตัวชี้วัด

G8

สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

นิยาม

ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้อย่างสมเหตุสมผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็น ความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมือ งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ กับภาระงาน (การวิเคราะห์ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากรให้เน้นที่ความเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน หรืองานทางด้านกระบวนการยุติธรรม เช่น กรมราชทัณฑ์ : อัตราผู้คุมต่อจำนวนนักโทษ , กรมคุมประพฤติ : ความเพียงพอของเครื่องมือ EM)

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

1. แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) ฉบับทบทวน ประจำปีงบประมาณ 2565 ของสำนักงาน ปปง.

- กลยุทธ์ทบทวนโครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักงาน ปปง. ตัวชี้วัดคือ ระดับความสำเร็จในการทบทวนโครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักงาน ปปง.

- กลยุทธ์พัฒนาและบูรณาการระบบ IT และฐานข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดคือ ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบ IT เพื่อสนับสนุนภารกิจหรืองานนวัตกรรมของสำนักงาน ปปง.

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) ฉบับทบทวน



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

วัดสัดส่วนความเหมาะสมฯ ประเมินจากจำนวนเคส (ภาระงาน) ต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน (ทรัพยากรบุคคล) ตามกรอบอัตรากำลัง ซึ่งมองตามภารกิจ ปปง. ได้ทั้งมิติด้านป้องกัน ด้านปราบปราม และด้านพัฒนาองค์กร

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

1. ข้อสังเกตที่ว่า เรื่องสัดส่วนของความเหมาะสม ควรจะให้วัดได้ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณตามภารกิจของแต่ละหน่วยงานฯ เช่นเดียวกับ PMQA
2. ในการวัดเชิงปริมาณ จำนวนเจ้าหน้าที่จัดสรรตำแหน่งไม่พอ จึงจ้างลูกจ้างชั่วคราว (ทรัพยากรบุคคล) ซึ่ง ปปง. อัตรากาหนดเวียนเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ลาออก-รับเข้าใหม่สูง
3. จัดสรรงบประมาณลดลงกระทบภาระงาน แต่ปปง. ยังสามารถใช้เงินจากกองทุน ปปง. ได้ (งบประมาณ)
4. กพร. มุ่งเน้นเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ นั่นคือ จำนวนเคสต่อเจ้าหน้าที่ 1 คน ซึ่ง ปปง. มุ่งเน้นพัฒนาเชิงคุณภาพ โดยพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้รองรับการปฏิบัติงานได้

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

1. ตัวชี้วัดนี้ในส่วน of ทรัพยากรมนุษย์ อาจจะแยกย่อยเป็นตัวชี้วัดต่างหาก (แยกออกจากเครื่องมือและงบประมาณ)
2. ในการวัดความเหมาะสมเพียงพอ น่าจะแยกออกเป็นตัวชี้วัดเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

1. สกธ. น่าจะไปดูและประสานการทำงานกับ ก.พ.ร. ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาส่งข้อมูลตามตัวชี้วัด ซึ่งเป็นข้อมูลชุดเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไปให้แก่ ก.พ.ร. เป็นประจำอยู่แล้วทุกปี เพื่อจะได้ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนและเพิ่มภาระงานให้แก่ สกธ.
2. สกธ. รวบรวมข้อมูลไปประมวลผลจนได้ output น่าจะช่วยคิดต่อไปว่า ในแต่ละหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ควรต้องมีตัวชี้วัดเฉพาะสำหรับแต่ละหน่วยงานฯ เมื่อพิจารณาจากภารกิจของหน่วยงานฯ นั้น ๆ



หน่วยงาน สำนักงาน ปปง.

ตัวชี้วัดที่ 12

ชื่อตัวชี้วัด

G9

การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

นิยาม

การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรมสามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่ อย่างไร

ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
☒ มีผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี หน่วยงานจัดทำผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี และแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการราชการ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) ฉบับทบทวน ประจำปีงบประมาณ 2565 ของสำนักงาน ปปง. - กลยุทธ์พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้รองรับการปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดคือ ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล ระดับความสำเร็จในการบริหาร HRs	☒ มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) มีแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการราชการ 3 ปี (พ.ศ. 2563-2565) ฉบับทบทวน ประจำปีงบประมาณ 2565 ของสำนักงาน ปปง. - กลยุทธ์ส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้ ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย ตัวชี้วัดคือ ระดับความสำเร็จของทั้งสองส่วน - กลยุทธ์ส่งเสริมบุคลากรให้ปฏิบัติงานหลักธรรมาภิบาล เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ และพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ตัวชี้วัดคือ ประเมินร้อยละความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ร้อยละความสำเร็จในการประเมิน ITA ระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. 2564	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☐ เหมาะสม

☒ ไม่เหมาะสม

การรับรู้ของแต่ละคนเหมือนกัน

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

ในส่วนของ PMQA และตัวชี้วัดที่สร้างขึ้นระหว่างสำนักงาน กพร. และสำนักงาน ปปง. ตามภารกิจของ ปปง. ซึ่งมีการประเมินเป็นรายปีโดยคณะกรรมการกำกับส่วนกลาง

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

1. ส่วนของทรัพยากรมนุษย์น่าจะนำไปรวมกับตัวชี้วัด G8
2. ส่วนของการบริหารจัดการอาจไปรวมกับ G8 แยกเป็นอีกตัวชี้วัดหนึ่งเลย
3. น่าจะต้องปรับถ้อยคำในนิยามให้ชัดเจน น่าจะไม่ต้องพูดถึง ก.พ.ร. และ PMQA เพราะมีผลต่อการตอบ มีความเอนเอียง ทำให้พุ่งเป้าไปที่ ก.พ.ร. และ PMQA เท่านั้น อันที่จริงสามารถมองเป็นภาพกว้าง ๆ ในสิ่งที่นอกเหนือจากนี้
4. ในส่วนที่อ้างถึง PMQA น่าจะไปรวมกับตัวชี้วัด G2 ภาพรวมของหน่วยงาน

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

ตามแนวทางของการใช้เกณฑ์วัดที่ชัดเจน วัดอะไร เอาไปใช้อะไรบ้าง ได้ประโยชน์อะไรบ้าง



หน่วยงาน สำนักงาน ปปง.	
ตัวชี้วัดที่ 13	ชื่อตัวชี้วัด
G10	หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ
นิยาม	
หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร

☒ **ระดับที่ 3** มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย

ผลการดำเนินงาน

มีระบบฐานข้อมูลที่เป็นดิจิทัล เชื่อมกับหน่วยงานภายนอก open data

1. ฐานข้อมูล ปปง./ระบบศูนย์ข้อมูลคดีฟอกเงิน ประกอบไปด้วยข้อมูลคำพิพากษาคดีฟอกเงิน ข้อมูลการดำเนินคดีอาญาฟอกเงิน

2. Linkage Center

3. DXC

4. Government Data Catalog ซึ่งมี 9 ชุดข้อมูล เช่น ข้อมูลรายชื่อประเทศที่มีความเสี่ยงสูงตามแถลงการณ์ของ FATF

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

ข้อมูลและสถิติตามตัวชี้วัดเพื่อประกอบการรายงานสถานการณ์ด้านกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้อง ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามหนังสือ สกธ. ที่ ยธ. 0905/413 ลว. 10 มีนาคม 2565



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

1. น่าจะขยายขอบเขตของนิยาม ให้รวมถึงธรรมาภิบาลข้อมูล (แก้ไขปัญหาหรือสามารถจัดการกับชั้นความลับข้อมูลได้) มีมาตรฐาน เรื่อง data governance, data catalog
2. หากปรับนิยามแล้ว อาจต้องปรับถ้อยคำในตัวชี้วัดนี้ด้วย (หากว่าจำเป็น)

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

1. นำข้อมูลรายงานการจัดเก็บข้อมูลสถิติด้าน AML/CFT ปีงบประมาณ 2564 มีส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบเพิ่มเติม เช่น การดำเนินคดีอาญาฟอกเงิน
2. ควรพัฒนาแนวทางการจัดเก็บตามกรอบแนวทาง Government Data Catalog หรือ Data Government Framework (DGF)
3. น่าจะทำ format เดียวกัน โดยประสานร่วมมือกันในเรื่องของสถิติข้อมูลการดำเนินกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

แบบสัมภาษณ์ประเภทการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง SA+OB

หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม	หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม	ตัวชี้วัด	ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	หมายเหตุ
☐ 1. สำนักงานศาลยุติธรรม ☐ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด ☐ 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☐ 4. สำนักงาน ป.ป.ช. ☐ 5. สำนักงาน ป.ป.ง.	☒ 6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ☐ 7. สำนักงานกิจการยุติธรรม ☐ 8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ☐ 9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ☐ 10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	☐ 11. กรมคุมประพฤติ ☐ 12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ☐ 13. กรมราชทัณฑ์ ☐ 14. สำนักงาน ป.ป.ส.	G2	✓	
		G8	✓		
		G9	✓		
		G10	✓		ระดับ 3

แบบสัมภาษณ์



การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักงานกิจการยุติธรรม

โครงการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยใช้การจัดเก็บวิธีการหนึ่ง คือ การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เพื่อให้ได้ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดค่ามาตรฐาน (Baseline) และค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmark) ของแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงสรุปภาพรวม การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ทำการจัดเก็บข้อมูล พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บตัวชี้วัดอย่างแท้จริง โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัด G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

ตัวชี้วัด G9 การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด G10 หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ผลการศึกษาศาสามารถสะท้อนความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และขอยืนยันว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่ถูกนำไปเผยแพร่ หรือใช้เพื่อการใดๆ ทั้งสิ้น โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการวิเคราะห์หรือรายงานเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ความร่วมมือของท่านจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้



หน่วยงาน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	
ตัวชี้วัดที่ 5 G2	ชื่อตัวชี้วัด
	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม
นิยาม	
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยบทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 1. มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) 2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) 3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. มีความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ดำเนินการกำหนดตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพฯ ของสำนักงาน ก.พ.ร. ตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และมีการกำหนดตัวชี้วัดตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม ตามข้อสั่งการของปลัดกระทรวงยุติธรรม เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานและประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายของส่วนราชการในสังกัด (ระดับกรม) นอกจากนี้ในการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานในระดับกอง/สำนัก ได้มีการกำหนดตัวชี้วัด โดยถ่ายทอดจากตัวชี้วัดของหน่วยงานลงสู่ผู้ปฏิบัติ ทั้งนี้ได้มีการกำหนดตัวชี้วัด SOP เพื่อใช้ควบคุมกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพของกอง/สำนักในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

การกำหนดตัวชี้วัดตามนโยบายกระทรวงยุติธรรม



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

ควรมีการบูรณาการตัวชี้วัดที่มีความซ้ำซ้อนกันของแต่ละหน่วยงานให้มีการเก็บข้อมูล หรือการกำหนดค่าเป้าหมายที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

-ไม่มี-



หน่วยงาน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

ตัวชี้วัดที่ 11

ชื่อตัวชี้วัด

G8

สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

นิยาม

ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้อย่างสมเหตุสมผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็น ความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมือ งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ กับภาระงาน (การวิเคราะห์ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากรให้เน้นที่ความเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน หรืองานทางด้านกระบวนการยุติธรรม เช่น กรมราชทัณฑ์ : อัตราผู้คุมต่อจำนวนนักโทษ , กรมคุมประพฤติ : ความเพียงพอของเครื่องมือ EM)

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมมีการเบิกจ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลัง โดยหน่วยงานที่ขอเบิกจ่ายจะดำเนินการตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ และหากต้องการปรับแผน จะต้องทำการวิเคราะห์แผนปฏิบัติการมาเบื้องต้นก่อน

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. การเบิกจ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลัง
2. แผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ประจำปี

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

การเบิกจ่ายงบประมาณจะจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมล่วงหน้า โดยมีการพิจารณาความคุ้มค่าของการใช้จ่ายเงิน/พิจารณากลุ่มเป้าหมายรวมทั้งการกำกับติดตามให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-



3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

-ไม่มี-



หน่วยงาน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

ตัวชี้วัดที่ 12

ชื่อตัวชี้วัด

G9

การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

นิยาม

การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรมสามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่ อย่างไร

ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
☒ มีผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี มีการดำเนินการจัดทำรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. 2564 โดยมีผลการประเมิน 5 มิติ ได้ร้อยละ 98.75	☒ มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) - มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ผ่านกลไกการสมัครรางวัล PMQA 4.0 และการประเมิน KPI 4.0 โดยนำผลการวิเคราะห์ OFI เพื่อนำข้ออ้างและโอกาสไปพัฒนาและปรับปรุงองค์กรเป็นประจำทุกปี - มีการดำเนินการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ดำเนินการโดยกลุ่มพัฒนาบริหารสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ 1. รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. 2564	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ 1. คะแนนปี 2563 : 360 2. คะแนนปี 2564 : 466.56 3. คะแนนปี 2565 : 454.06 (รอบ 1) 4. รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

ได้มีการทบทวนองค์กรและขีดสมรรถนะขององค์กรเพื่อการพัฒนาและยกระดับประสิทธิภาพองค์กร

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-



หน่วยงาน สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	
ตัวชี้วัดที่ 13	ชื่อตัวชี้วัด
G10	หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ
นิยาม	
หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการงานในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร

☒ **ระดับที่ 3** มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย

ผลการดำเนินงาน

พัฒนาระบบในส่วนเชื่อมโยงงานบริการระหว่างระบบศูนย์ให้บริการประชาชน กระทรวงยุติธรรม (Moj Service Center: MSC) ร่วมกับส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ได้แก่ สำนักงานกองทุนยุติธรรม กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กรมสอบสวนคดีพิเศษ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ และหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้สามารถส่งต่อคำร้องของประชาชนที่ขอรับบริการผ่านระบบศูนย์ให้บริการประชาชน กระทรวงยุติธรรมไปยังหน่วยงานที่มีภารกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ ซึ่งสามารถแจ้งสถานะการดำเนินการกลับมายังหน่วยงานต้นทาง และประชาชนสามารถติดตามผลการให้บริการออนไลน์ผ่านระบบบริการประชาชน (Mind) หรือแอปพลิเคชัน Justice Care ได้

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

- คู่มือการส่งเรื่องจากระบบศูนย์ให้บริการประชาชน
- เว็บไซต์ <http://msc.moj.go.th/uploads/manual.pdf>



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องการส่งต่อหรือบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น

1. หน่วยงานที่ต้องการส่งต่อหรือเชื่อมโยงข้อมูล ที่มีการจัดจ้างพัฒนาระบบหรือจ้างบำรุงรักษา โดยที่โครงการดังกล่าวหมดสัญญาไปแล้วหรือข้อเรียกร้องของหน่วยงานอยู่นอกเหนือขอบเขตของโครงการที่กำหนดไว้ เมื่อหน่วยงานร้องขอไปยังบริษัทที่รับจ้างพัฒนาหรือรับบำรุงรักษาให้ดำเนินการพัฒนาเพิ่มเติมในส่วนของการเชื่อมโยงข้อมูลการขอรับบริการดังกล่าว มักมีระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อขอรับบริการ จึงส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการพัฒนาระบบในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลขาดความรู้และทักษะในการพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูล รวมไปถึงเทคโนโลยีที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล

3. การส่งต่อหรือบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานที่ต้องการบูรณาการควรมีการหารือร่วมกันถึงแนวทางในการเชื่อมโยงข้อมูลไม่ว่าจะเป็นวิธีการเชื่อมโยง ข้อมูลที่ต้องการเชื่อมโยงเทคโนโลยีที่ใช้ การรักษา ความมั่นคงปลอดภัยในการเชื่อมโยงข้อมูล ความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูล

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

-ไม่มี-



แบบสัมภาษณ์ประเภทการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง SA+OB

หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม	หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม	ตัวชี้วัด	ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	หมายเหตุ
☐ 1. สำนักงานศาลยุติธรรม ☐ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด ☐ 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☐ 4. สำนักงาน ป.ป.ช. ☐ 5. สำนักงาน ปปง.	☐ 6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ☒ 7. สำนักงานกิจการยุติธรรม ☐ 8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ☐ 9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ☐ 10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	☐ 11. กรมคุมประพฤติ ☐ 12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ☐ 13. กรมราชทัณฑ์ ☐ 14. สำนักงาน ป.ป.ส.	G2	✓	
		G8	✓		
		G9	✓		
		G10	✓		ระดับ 3

แบบสัมภาษณ์



การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักงานกิจการยุติธรรม

โครงการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยใช้การจัดเก็บวิธีการหนึ่ง คือ การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เพื่อให้ได้ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดค่ามาตรฐาน (Baseline) และค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmark) ของแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงสรุปภาพรวม การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ทำการจัดเก็บข้อมูล พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บตัวชี้วัดอย่างแท้จริง โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัด G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับการะงาน

ตัวชี้วัด G9 การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด G10 หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ผลการศึกษาศาสามารถสะท้อนความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และขอยืนยันว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่ถูกนำไปเผยแพร่ หรือใช้เพื่อการใดๆ ทั้งสิ้น โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการวิเคราะห์หรือรายงานเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ความร่วมมือของท่านจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้



หน่วยงาน สำนักงานกิจการยุติธรรม	
ตัวชี้วัดที่ 5 G2	ชื่อตัวชี้วัด
	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม
นิยาม	
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยบทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 1. มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) 2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) 3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. มีความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

1. มีการดำเนินการตามแนวทางการปกครอง ITA ของสำนักงาน ป.ป.ช.
2. มีการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตในโครงการที่มีการใช้งบประมาณสูง รวมถึงมีระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

ผลการประเมินตามตัวชี้วัด ITA ของหน่วยงาน



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

แนวทางการประเมินตามตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นสิ่งที่ควรต้องมีการกำหนดในการควบคุมการดำเนินการของภาครัฐ

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

ควรมีการเพิ่มเติมการวัดผลในตัวชี้วัดที่ความเข้มข้นในเชิงคุณภาพมากขึ้น

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

ควรพัฒนาตัวชี้วัดนี้ให้เหมาะกับประเภทของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานประเภทนโยบาย และหน่วยงานประเภทบริการและควรวัดในเชิงคุณภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการสะท้อน outcome ที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

ควรมีการเพิ่มเติมการวัดที่มาจากกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในตัวชี้วัด



หน่วยงาน สำนักงานกิจการยุติธรรม

ตัวชี้วัดที่ 11	ชื่อตัวชี้วัด
G8	สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

นิยาม

ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้จ่ายอย่างสมเหตุสมผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็น ความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมือ งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ กับภาระงาน (การวิเคราะห์ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากรให้เน้นที่ความเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน หรืองานทางด้านกระบวนการยุติธรรม เช่น กรมราชทัณฑ์ : อัตราผู้คุมต่อจำนวนนักโทษ , กรมคุมประพฤติ : ความเพียงพอของเครื่องมือ EM)

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

1. มีการดำเนินการและรายงานตามแบบฟอร์มของสำนักงาน ก.พ. ประจำปี
2. มีการดำเนินการและรายงานตามแบบฟอร์มของกระทรวงยุติธรรมประจำปี

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มของสำนักงาน ก.พ.
2. รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มของกระทรวงยุติธรรม



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

ควรนำประเด็นตามตัวชี้วัดดังกล่าวมาใช้วัดภายใต้ตัวชี้วัด G9

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

ควรมีการนำผลการประเมินตามตัวชี้วัดดังกล่าวมาวิเคราะห์ในภาพรวมและแจ้งผลการวิเคราะห์กลับ
สู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



หน่วยงาน สำนักงานกิจการยุติธรรม

ตัวชี้วัดที่ 12

ชื่อตัวชี้วัด

G9

การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

นิยาม

การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรมสามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่ อย่างไร

ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
☒ มีผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี 1. มีการรายงานตามแบบฟอร์มของสำนักงาน ก.พ. และกระทรวง 2. มีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน 3. นโยบายของผู้บริหารในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	☒ มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) มีการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการและเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงานโดยเฉพาะมีการปรับปรุงกระบวนการและนวัตกรรมของหน่วยงาน เช่น ระบบ E-service ระบบ DXC
เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ 1. แผนความก้าวหน้าของบุคลากร 2. แผนทดแทนอัตรากำลัง 3. แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ 1. ระบบ E-service 2. ระบบ DXC

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

การพัฒนากระบวนการและบุคลากรจะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-



3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

ควรมีการรวมตัวชี้วัด G8 และ G9 โดยยังคงครอบคลุมการประเมินตามขอบเขตเดิม

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

1. ผลักดันตัวชี้วัดดังกล่าวให้เป็นตัวชี้วัดโดยสำนักงาน ก.พ. และสำนักงาน กพร.
2. ควรพิจารณาการใช้ผลจากตัวชี้วัดของสำนักงาน กพร. สำนักงาน กพ. มาใช้ในการประเมินผลตามตัวชี้วัด



หน่วยงาน สำนักงานกิจการยุติธรรม	
ตัวชี้วัดที่ 13	ชื่อตัวชี้วัด
G10	หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ
นิยาม	
หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการงานในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร

☒ ระดับที่ 3 มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีทั้งการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย

ผลการดำเนินงาน

1. การดำเนินงานในระบบ DXC เช่น ระบบข้อมูลการกระทำผิดซ้ำ
2. ระบบการสืบค้น ข้อมูลผู้พ้นโทษ ระบบการสืบค้นข้อมูลกับสำนักงานอัยการ

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. ระบบ DXC
2. ระบบการสืบค้น ข้อมูลผู้พ้นโทษ
3. ระบบการสืบค้นข้อมูลกับสำนักงานอัยการ

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

ควรมีการกำหนดการวัดในเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ โดยเฉพาะการวัดในการเข้าถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ความสะดวกและความเป็นไปได้ในการนำไปใช้งานจริง

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

-ไม่มี-



แบบสัมภาษณ์ประเภทการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง SA+OB

หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม	หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม	ตัวชี้วัด	ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	หมายเหตุ
☐ 1. สำนักงานศาลยุติธรรม ☐ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด ☐ 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☐ 4. สำนักงาน ป.ป.ช. ☐ 5. สำนักงาน ป.ป.ง.	☐ 6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ☐ 7. สำนักงานกิจการยุติธรรม ☒ 8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ☐ 9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ☐ 10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	☐ 11. กรมคุมประพฤติ ☐ 12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ☐ 13. กรมราชทัณฑ์ ☐ 14. สำนักงาน ป.ป.ส.	G2	✓	
		G8	✓		
		G9	✓		
		G10	✓		ระดับ 3

แบบสัมภาษณ์



การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักงานกิจการยุติธรรม

โครงการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยใช้การจัดเก็บวิธีการหนึ่ง คือ การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เพื่อให้ได้ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดค่ามาตรฐาน (Baseline) และค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmark) ของแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงสรุปภาพรวม การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ทำการจัดเก็บข้อมูล พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บตัวชี้วัดอย่างแท้จริง โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัด G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

ตัวชี้วัด G9 การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด G10 หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ผลการศึกษาศาสามารถสะท้อนความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และขอยืนยันว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่ถูกนำไปเผยแพร่ หรือใช้เพื่อการใดๆ ทั้งสิ้น โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการวิเคราะห์หรือรายงานเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ความร่วมมือของท่านจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้



หน่วยงาน กรมสอบสวนคดีพิเศษ	
ตัวชี้วัดที่ 5	ชื่อตัวชี้วัด
G2	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม
นิยาม	
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยบทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 1. มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) 2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) 3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. มีความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

กรมสอบสวนคดีพิเศษ ใช้ตัวชี้วัดที่ 5 คือการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม จำนวน 3 ตัวชี้วัด เพื่อวัดหน่วยงานในสังกัด ได้แก่

1. ร้อยละความเชื่อมั่นของพยาน/ผู้เสียหาย/ผู้ต้องหา/อัยการ/ปปช. ต่อการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ
2. ร้อยละของบุคลากรที่กระทำความผิดทางวินัยอันเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่เทียบกับจำนวนบุคลากรกรมสอบสวนคดีพิเศษ
3. ร้อยละของบุคลากรถูก ปปช. หรือ ปปท. ขึ้นมูลความผิดเกี่ยวกับปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือโดยทุจริตลดลง

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

เว็บไซต์ <https://www.dsi.go.th/th/Detail/รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการรายปี-2564-DSI>



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

ตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและความเที่ยงธรรม ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และใช้เป็นเครื่องมือของผู้อำนวยการระดับกองในการกำกับดูแลหรือติดตามงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

การพิจารณาตัวชี้วัดควรให้เหมาะสมกับปริมาณคดี ความยุ่งยาก ความซับซ้อน จำนวนพยานของแต่ละกองคดีเนื่องจากแต่ละ พ.ร.บ. ที่แต่ละกองคดีรับผิดชอบ มีความยุ่งยาก ซับซ้อนแตกต่างกัน หากใช้ตัวชี้วัดแบบเดียวกันอาจทำให้งานคดีออกมาไม่มีคุณภาพ

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

การกำหนดตัวชี้วัดที่ดี ต้องมีทั้งเชิงปริมาณ คุณภาพ และตรงกับสิ่งที่ต้องการวัด เช่น การลดองค์การอาชญากรรม การตัดเส้นทางการเงิน หรือในเชิงคุณภาพ เช่น ความเห็นพ้องของพนักงานอัยการ หรือจำนวนเรื่องร้องเรียนลดลง

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

ควรใช้ตัวชี้วัดเชิงบวก หรือ OKRs (ระบบบริหารจัดการที่เน้นเรื่องการตั้งเป้าหมายและการติดตามผลในสิ่งที่สำคัญโดยสร้างจากแรงจูงใจภายใน) แทนการใช้ KPIs เพียงอย่างเดียว

หน่วยงาน กรมสอบสวนคดีพิเศษ

ตัวชี้วัดที่ 11	ชื่อตัวชี้วัด
G8	สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

นิยาม

ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้จ่ายอย่างสมเหตุผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็น ความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมือ งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ กับภาระงาน (การวิเคราะห์ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากรให้เน้นที่ความเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน หรืองานทางด้านกระบวนการยุติธรรม เช่น กรมราชทัณฑ์ : อัตราผู้คุมต่อจำนวนนักโทษ , กรมคุมประพฤติ : ความเพียงพอของเครื่องมือ EM)

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

1. พัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บริหาร เรียกว่า Case Intelligence CI เพื่อแสดงให้เห็นถึงข้อมูลจำนวนเรื่องสืบสวน และคดีพิเศษ จำแนกตามประเภท พื้นที่ ตลอดจนดูแนวโน้มการเกิดอาชญากรรมพิเศษ เพื่อให้ผู้บริหารใช้ตัดสินใจในการวางแผนและจัดสรร ทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับภาระงานในปัจจุบัน และในอนาคต นอกจากนี้ยังสามารถแสดงข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณในการสืบสวนสอบสวนได้ เป็นรายเรื่อง/คดี เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารงบประมาณ และต่อยอดในการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยในการสืบสวนสอบสวนได้ และการแสดงผลตอบแทนที่กรมเรียกคืนให้กับรัฐ ต่องบประมาณเรียกว่า ROI (RETURN ON INVEST)

2. มีการศึกษาต้นทุนต่อหน่วยต่อคดีของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และมีการดำเนินการจัดทำแผนและรายงานผลการเพิ่มประสิทธิภาพประจำปีงบประมาณ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละปี

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

- เว็บไซต์ <https://ci.dsi.go.th/>
- รายงานการศึกษาต้นทุนต่อหน่วยต่อคดีของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และมีการดำเนินการจัดทำแผนและรายงานผลการเพิ่มประสิทธิภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

1. การสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษแต่ละคดีใช้งบประมาณแตกต่างกัน ความยากง่ายและจำนวนพนักงานสอบสวนในคดี รวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์ ไม่ได้นับรวมถึงเทคโนโลยีอื่นที่ใช้ในการสืบสวน เช่น ระบบ Data Warehouse มีความแตกต่างกัน ทำให้การจัดทำต้นทุนในการสืบสวนสอบสวนมีความเบี่ยงเบนมาก

2. สัดส่วนการจัดสรรงบประมาณในเรื่องทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน ยังมีข้อจำกัดเนื่องจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกหลายประการ เช่น การจัดเก็บรายได้แผ่นดิน สภาพเศรษฐกิจ สภาพสังคม เป็นต้น

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

-ไม่มี-



หน่วยงาน กรมสอบสวนคดีพิเศษ

ตัวชี้วัดที่ 12

ชื่อตัวชี้วัด

G9

การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

นิยาม

การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรมสามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่ อย่างไร

ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
☒ มีผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี มีการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี	☒ มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) โดยกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการประเมินสถานะในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) มาอย่างต่อเนื่องทุกปี
เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ 1. รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. 2564	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ 1. รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี และการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) เป็นการแสดงถึงว่าหน่วยงานมีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ โดยมีเกณฑ์มาตรฐานที่หน่วยงานกลาง (สำนักงาน ก.พ. และสำนักงาน ก.พ.ร.) เป็นผู้กำหนดและตรวจประเมินเป็นประจำทุกปี

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-



3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-



หน่วยงาน กรมสอบสวนคดีพิเศษ	
ตัวชี้วัดที่ 13	ชื่อตัวชี้วัด
G10	หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ
นิยาม	
หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร

☒ ระดับที่ 3 มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีทั้งการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย

ผลการดำเนินงาน

1. มีการพัฒนาระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลหมายจับ (AWIS) เพื่อส่งต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับหมายจับ
2. มีการพัฒนาระบบ e-Service โดยเชื่อมโยงกับสำนักงานยุติธรรมจังหวัด กระทรวงยุติธรรม เพื่อส่งต่อ แลกเปลี่ยน รายงานความก้าวหน้าเกี่ยวกับ การร้องเรียน ร้องทุกข์
3. มีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการฐานข้อมูลในกรมสอบสวนคดีพิเศษตามนโยบาย DCIO

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. เว็บไซต์ <https://awis.dsi.go.th/>
2. <https://mind.moj.go.th/>
3. <https://eservice.dsi.go.th/>



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

ทุกหน่วยงานต้องมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรม ในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

ความสมบูรณ์ และความทันสมัย ขึ้นอยู่กับการนำข้อมูลของผู้รับผิดชอบ

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

1. ข้อมูลที่เป็นความลับ หรือ มีความเสี่ยงในการละเมิดสิทธิเสรีภาพ เช่น ข้อมูลส่วนบุคคล ต้องมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนสอดคล้องกับกฎหมาย

2. การหวงข้อมูลในบางหน่วยงาน อาจเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินการ ต้องมีนโยบาย และการกำหนดความร่วมมือที่ชัดเจนในการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการของกระบวนการยุติธรรม

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

-ไม่มี-



แบบสัมภาษณ์ประเภทการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง SA+OB

หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม	หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม	ตัวชี้วัด	ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	หมายเหตุ
☐ 1. สำนักงานศาลยุติธรรม ☐ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด ☐ 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☐ 4. สำนักงาน ป.ป.ช. ☐ 5. สำนักงาน ป.ป.ง.	☐ 6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ☐ 7. สำนักงานกิจการยุติธรรม ☐ 8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ☒ 9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ☐ 10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	☐ 11. กรมคุมประพฤติ ☐ 12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ☐ 13. กรมราชทัณฑ์ ☐ 14. สำนักงาน ป.ป.ส.	G2	✓	
		G8	✓		
		G9	✓		
		G10	✓		ระดับ 3

แบบสัมภาษณ์



การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักงานกิจการยุติธรรม

โครงการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยใช้การจัดเก็บวิธีการหนึ่ง คือ การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เพื่อให้ได้ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดค่ามาตรฐาน (Baseline) และค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmark) ของแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงสรุปภาพรวม การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ทำการจัดเก็บข้อมูล พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บตัวชี้วัดอย่างแท้จริง โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัด G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

ตัวชี้วัด G9 การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด G10 หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ผลการศึกษาศาสามารถสะท้อนความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และขอยืนยันว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่ถูกนำไปเผยแพร่ หรือใช้เพื่อการใดๆ ทั้งสิ้น โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการวิเคราะห์หรือรายงานเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ความร่วมมือของท่านจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้



หน่วยงาน สถาบันนิติวิทยาศาสตร์

ตัวชี้วัดที่ 5	ชื่อตัวชี้วัด
G2	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม
นิยาม	
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยบทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 1. มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) 2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) 3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. มีความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ได้มีตัวชี้วัดในการประเมินประสิทธิภาพการทำงานโดยมีการกำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนามาตรฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ ให้สามารถธำรงรักษาระดับมาตรฐานและได้รับการรับรองมาตรฐานสากล เพื่อเป็นการประกันคุณภาพของผลการตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ที่ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร เครื่องมือที่มีมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงานตามหลักวิชาการและมีมาตรฐานรับรอง รวมทั้งมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมโดยมีตัวชี้วัดระดับความสำเร็จในการตรวจวิเคราะห์/ตรวจพิสูจน์งานด้านนิติวิทยาศาสตร์ที่สามารถดำเนินการได้ แล้วเสร็จตามระยะเวลา มาตรฐาน ของแต่ละประเภทการตรวจพิสูจน์ ซึ่งแสดงถึงความถูกต้องและความเที่ยงธรรมในการตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนการดำเนินงาน

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. ตัวชี้วัดสถาบันนิติวิทยาศาสตร์กับสำนักงาน ก.พ.ร.
2. ผลการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ISO 17025 ISO 17020



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

สถาบันนิติวิทยาศาสตร์มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการทางด้านนิติวิทยาศาสตร์กระบวนการตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ต้องมีระบบประกันคุณภาพในทุกขั้นตอนการประเมินมาตรฐานและผ่านการรับรองจากหน่วยงานภายนอก โดยการรับรองนั้นจะเป็นการควบคุมคุณภาพตั้งแต่บุคลากร ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระบบบริหารคุณภาพทั้งระบบ กระบวนการทางนิติวิทยาศาสตร์และสามารถทวนสอบในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานใช้หลักการทางวิชาการและทางวิทยาศาสตร์การใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติงานน้อยมาก หากมีการใช้ก็ต้องอยู่ในรูปแบบคณะกรรมการ รวมทั้งการประกันเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้รับบริการที่สามารถนำผลการตรวจพิสูจน์ไปใช้ได้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

สถานการณ์โควิดส่งผลกระทบต่อ การขอรับรองจากองค์กรภายนอก ต่างประเทศ (ANAB) จากประเทศสหรัฐอเมริกาไม่สามารถเข้ามารับรองได้ จึงต้องขยายเวลาออกไปแต่ระบบการดำเนินงานตามมาตรฐานก็ได้ผ่านการรับรองภายในประเทศตามมาตรฐานสากล ทำให้บางรายการทดสอบที่การตรวจพิสูจน์น้อยมากที่ไม่มีการรับรองในประเทศและเอเชียจึงไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

ความถูกต้องของผลการทดสอบมาน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับกระบวนการเก็บตัวอย่างหลักฐานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน การตรวจวิเคราะห์ที่ได้มาตรฐาน และการรายงานผลที่ถูกต้องถูกตัวถูกคดีแต่สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ไม่มีข้อมูลว่าการตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ได้ถูกนำไปใช้ในชั้นพนักงานสอบสวน ชั้นศาล หรือไม่ จึงไม่สามารถประเมินความถูกต้องความเที่ยงธรรมอย่างแท้จริงว่าการตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ได้ถูกนำไปใช้อย่างถูกต้องและครบถ้วนและเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยไม่มีผลเสียจากผู้นำผลการตรวจพิสูจน์ไปใช้

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

-ไม่มี-



หน่วยงาน สถาบันนิติวิทยาศาสตร์

ตัวชี้วัดที่ 11	ชื่อตัวชี้วัด
G8	สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

นิยาม

ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้จ่ายอย่างสมเหตุสมผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็น ความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมือ งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ กับภาระงาน (การวิเคราะห์ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากรให้เน้นที่ความเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน หรืองานทางด้านกระบวนการยุติธรรม เช่น กรมราชทัณฑ์ : อัตราผู้คุมต่อจำนวนนักโทษ , กรมคุมประพฤติ : ความเพียงพอของเครื่องมือ EM)

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

การจัดทำแผนงานโครงการการขอสนับสนุนงบประมาณ ตามระบบปกติในส่วนที่จะต้องมีการพัฒนาทั้งระบบ เครื่องมือ งบประมาณ บุคลากร จำนวนบุคลากรและเครื่องมือมีการบริหารจัดการให้เหมาะสมกับภาระงานแต่ละห้องปฏิบัติการ ตามงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุน

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. แผนงบประมาณ
2. แผนพัฒนาบุคลากร
3. สถิติการให้บริการ
4. คำสั่งมอบหมายงาน



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☒ ไม่เหมาะสม

ความแตกต่างในการได้งบประมาณในการเพื่อแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาให้ได้สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน ไม่สามารถดำเนินการได้เพราะไม่ได้รับการสนับสนุนไม่ครบถ้วนมีการลดตามสัดส่วนซึ่งไม่สอดคล้องต่อการพัฒนาเช่น งบประมาณเครื่องมือไม่ได้รับการสนับสนุนซึ่งอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปีเทคโนโลยีที่ใช้ล้าสมัยรวมทั้งได้ถูกตัดงบประมาณในการบำรุงรักษาส่งผลทำให้เครื่องเสื่อมสภาพและต้องซ่อมแซมไม่สามารถตรวจวิเคราะห์และตรวจพิสูจน์ได้

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงานเป็นตัวชี้วัดที่กว้างมาก และพยายามนำมาเชื่อมโยงกันให้การพัฒนาอย่างเป็นระบบและมีทิศทาง และควรมีความชัดเจนหากมีการลงทุนเทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่ทันสมัย ภาระงานควรลดลงจำนวนบุคลากรต้องมีเวลาทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

ควรวิเคราะห์ต้นทุนความเหมาะสมก่อนนำเทคโนโลยีหรือเครื่องมือมาใช้ รวมทั้งมีการติดตามและประเมินผลภายหลังการนำเทคโนโลยีหรือเครื่องมือมาใช้

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

-ไม่มี-



หน่วยงาน สถาบันนิติวิทยาศาสตร์

ตัวชี้วัดที่ 12

ชื่อตัวชี้วัด

G9

การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

นิยาม

การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรมสามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่ อย่างไร

ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
☒ มีผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี มีการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี	☒ มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) ปี 2564
เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ 1. ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี 2564	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ 1. รายงานผลการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) ปี 2564

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

มีหน่วยงานที่ดำเนินการแล้วไม่ควรนำมาเป็นตัวชี้วัดที่ซ้ำซ้อน

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-



หน่วยงาน สถาบันนิติวิทยาศาสตร์	
ตัวชี้วัดที่ 13	ชื่อตัวชี้วัด
G10	หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ
นิยาม	
หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร

☒ **ระดับที่ 3** มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีทั้งการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย

ผลการดำเนินงาน

ได้พัฒนาระบบศูนย์ข้อมูลกลางในการให้บริการและตรวจพิสูจน์ทางนิติวิทยาศาสตร์ (Forensic Science Service Center : FSSC) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในการบริหารจัดการงานนิติวิทยาศาสตร์และห้องปฏิบัติการภายใน สนว. ในการบริหารจัดการดูแลและเก็บรักษาข้อมูลที่ได้มาบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์ ให้จัดเก็บตามมาตรฐานสากล พร้อมดำเนินการให้บริการและส่งเสริมงานด้านนิติวิทยาศาสตร์ในการช่วยเหลือและสนับสนุนการสืบสวนสอบสวนและการดำเนินคดีอาญาตามที่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายร้องขอ เพื่อการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การอำนวยความสะดวก การบริหารจัดการและสนับสนุนการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ สนว. ได้ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมการปกครอง ผ่าน Linkage Center ซึ่งเป็นระบบการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยวิธีการเชื่อมโยงใช้ประโยชน์จากระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ แทนการเรียกสำเนาเอกสารจากประชาชน โดย สนว. ได้เชื่อมโยงข้อมูล จำนวน 3 รายการ ได้แก่ ข้อมูลรายงานผลการตรวจพิสูจน์/ข้อมูลรับรองการเสียชีวิต และข้อมูลคนหายคนนิรนาม (<https://linkagemgmt.bora.dopa.go.th/>) 2) พัฒนาการให้บริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Service) ซึ่งเป็นการปรับปรุงกระบวนการบริการด้านนิติวิทยาศาสตร์เพื่อผู้รับบริการสามารถขอรับบริการด้านนิติวิทยาศาสตร์ผ่านระบบเทคโนโลยีได้สะดวก รวดเร็ว และลดภาระค่าใช้จ่าย โดยผู้รับบริการสามารถส่งคำขอรับบริการในการตรวจสอบพยานหลักฐานพ่อแม่ลูก ตรวจสอบเสพติดในเส้นผม ตรวจสอบพยานเอกสาร นัดหมายการเข้ารับบริการ และสามารถติดตามสถานะการดำเนินงานต่างๆ ได้ โดยเมื่อรายงานผลการตรวจพิสูจน์แล้วเสร็จระบบจะส่งสำเนาให้ผู้เป็นเจ้าของเรื่องรับทราบผลทันที โดยผ่านกระบวนการทางความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตามสิทธิการเข้าถึงข้อมูล



เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

แผนปฏิบัติการดิจิทัลสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ประจำปี 2560-2564

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

ข้อมูลทางนิติวิทยาศาสตร์เป็นฐานข้อมูลที่สำคัญ เนื่องจากข้อมูลที่น่าไปใช้ในการยืนยันและการพิสูจน์ข้อเท็จจริงทางนิติวิทยาศาสตร์ การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลมีความสะดวก สำหรับการแลกเปลี่ยนหรือบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในกระบวนการยุติธรรม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

การเชื่อมโยงระบบข้อมูลควรมีการแบ่งประเภทและจัดลำดับความสำคัญในการเข้าถึงข้อมูลในแต่ละระดับ เพื่อความปลอดภัยและเกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินการ

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

-ไม่มี-



แบบสัมภาษณ์ประเภทการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง SA+OB

หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม	หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม	ตัวชี้วัด	ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	หมายเหตุ
☐ 1. สำนักงานศาลยุติธรรม ☐ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด ☐ 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☐ 4. สำนักงาน ป.ป.ช. ☐ 5. สำนักงาน ป.ป.ง.	☐ 6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ☐ 7. สำนักงานกิจการยุติธรรม ☐ 8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ☐ 9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ☒ 10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	☐ 11. กรมคุมประพฤติ ☐ 12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ☐ 13. กรมราชทัณฑ์ ☐ 14. สำนักงาน ป.ป.ส.	G2	✓	
		G8	✓		
		G9	✓		
		G10	✓		ระดับ 3

แบบสัมภาษณ์



การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักงานกิจการยุติธรรม

โครงการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยใช้การจัดเก็บวิธีการหนึ่ง คือ การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เพื่อให้ได้ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดค่ามาตรฐาน (Baseline) และค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmark) ของแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงสรุปภาพรวม การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ทำการจัดเก็บข้อมูล พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บตัวชี้วัดอย่างแท้จริง โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัด G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับการะงาน

ตัวชี้วัด G9 การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด G10 หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ผลการศึกษาศาสามารถสะท้อนความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และขอยืนยันว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่ถูกนำไปเผยแพร่ หรือใช้เพื่อการใดๆ ทั้งสิ้น โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการวิเคราะห์หรือรายงานเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ความร่วมมือของท่านจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้



หน่วยงาน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	
ตัวชี้วัดที่ 5	ชื่อตัวชี้วัด
G2	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม
นิยาม	
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยบทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 1. มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) 2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) 3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. มีความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มียุทธศาสตร์ แผนปฏิรูปราชการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563 – 2565

1. ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานปรากฏในคู่มือ ซึ่งมุ่งเน้นความเท่าเทียมกัน งานช่วยเหลือ งานเยียวยา จึงก่อให้เกิดผล เช่น สถิติการละเมิดสิทธิมนุษยชนลดลง สถิติปริมาณผู้ได้รับการเยียวยามากขึ้น สถิติการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย ทั้งฝ่ายผู้ละเมิดและผู้เสียหาย เป็นต้น

2. ยุทธศาสตร์ส่งเสริมให้สังคมรู้หน้าที่และเคารพสิทธิมนุษยชน ยุทธศาสตร์ส่งเสริมและพัฒนาระบบไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบและมาตรการขับเคลื่อนการปฏิบัติตามพันธกรณีสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ ยุทธศาสตร์ยกระดับการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ และยุทธศาสตร์ยกระดับสมรรถนะบุคลากร และพัฒนาระบบบริหาร

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

แผนปฏิรูปราชการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563 – 2565



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

1. นิยามคำว่า เทียงตรงวัดยาก อาจวัดด้วยกฎหมายไม่ได้ ต้องมีเกณฑ์วัด ใช้เกณฑ์ร้อยละเท่าไร ซึ่งไม่เหมือนกับเรื่องการเลือกปฏิบัติ ซึ่งพอที่จะนำกิจกรรมและภารกิจของกรมฯ มาพิจารณา เช่น ให้ความช่วยเหลือคนทุกเพศทุกวัย ชาวต่างชาติ เป็นต้น

2. แม้แต่เรื่องกำหนดไม่ให้มีการเลือกปฏิบัติ ในภาพรวมในส่วนของผู้ปฏิบัติงานและในส่วน of ประชาชนในสังคม ก็อาจมีเรื่องร้องเรียนจากการถูกเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม การถูกเลือกปฏิบัติที่สังคมยอมรับได้หรือจำเป็นต้องยอมรับการเลือกปฏิบัติ หลายอย่างไม่ได้สะท้อนความเป็นธรรมจริง ๆ ในสังคม

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

1. นิยามต้องชัดเจน ต้องมีเกณฑ์วัด วัดด้วยอะไร มีค่าสถิติ
2. น่าจะเพิ่มเติมถ้อยคำในนิยาม หรืออาจพัฒนาตัวชี้วัดในเรื่อง “สร้างความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม และ/หรือต่อหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม” ซึ่งมาจากนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี
3. อาจพัฒนาหรือเพิ่มเติมตัวชี้วัดอื่น ๆ โดยใช้ประเด็นจากถ้อยคำในนิยามนี้ก็ได้
4. น่าจะมีเกณฑ์การวัดการใช้ดุลยพินิจของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่รวบรวมข้อมูลและให้ความเห็นส่งเรื่องให้คณะกรรมการกลั่นกรองให้ความเห็นว่าจะเข้าข้อกฎหมายหรือไม่ เพียงใด
5. เหนือสิ่งอื่นใด เมื่อพัฒนาและนำไปสู่การใช้ตัวชี้วัด อาจต้องใช้เวลาไปก่อน ดูความเหมาะสม ผลสะท้อนประเมินผลแล้วจึงค่อยแก้ไขไปเรื่อย ๆ

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

คำนิยามเหล่านี้น่าจะต้องชัดเจน เข้าใจได้ง่าย ให้สมเหตุสมผลและเป็น Smart KPIs



หน่วยงาน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ตัวชี้วัดที่ 11	ชื่อตัวชี้วัด
G8	สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

นิยาม

ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้จ่ายอย่างสมเหตุสมผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็น ความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมือ งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ กับภาระงาน (การวิเคราะห์ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากรให้เน้นที่ความเกี่ยวข้องกับการกิจหลักของหน่วยงาน หรืองานทางด้านกระบวนการยุติธรรม เช่น กรมราชทัณฑ์ : อัตราผู้คุมต่อจำนวนนักโทษ , กรมคุมประพฤติ : ความเพียงพอของเครื่องมือ EM)

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

มีแผนอัตรากำลัง 5 ปี แผนปฏิบัติราชการ แผนการใช้จ่ายงบประมาณ แผนปฏิบัติการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (ปรากฏในตัวชี้วัดที่ 9 สัดส่วนของจำนวนเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย ประชาชนและเยาวชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภายใต้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชนเพิ่มขึ้น)

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. แผนปฏิบัติราชการรายปี พ.ศ. 2564
2. แผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
3. แผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
4. แผนปฏิบัติการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

1. โดยทั่วไปการจัดสรรเครื่องมือ งบประมาณ และบุคลากร ตัวชี้วัดนี้ชี้ให้เห็นประสิทธิภาพได้ตามองค์ประกอบ 4 M คือ Man, Management, Money, Material

2. เครื่องมือ งบประมาณ และบุคลากรเกี่ยวข้องกันหมด จึงเหมาะสมแล้ว หากจะแยกตัวชี้วัดออกไปเป็น 3 ส่วน อาจไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

1. คำนิยามของตัวชี้วัดนี้ทำให้พอจะเข้าใจได้ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
2. ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับภารกิจของแต่ละหน่วยงานฯ ที่แตกต่างกันไป ซึ่งต้องพิจารณาตรงนั้น
3. คำนึงถึงภารกิจของแต่ละหน่วยงานฯ ภายใต้ข้อจำกัดด้านอัตรากำลัง และงบประมาณขณะที่มีภารกิจมากมายหลายด้านและทั่วประเทศ ในส่วนของกรมฯ ต้องพิจารณาว่าผู้ใช้บริการของกรมฯ มีความหลากหลาย ลักษณะงานหรือภาระงานแตกต่างกันไปหลายด้าน ได้แก่ คຸ້ມຄອງພານ ໂຄລ່ເຄຼີຍ ກອງທຸນ ຍຸຕິຮຽນ ສນງ. ສຳເລັດທາງການເງິນ
4. ในการมองเป็นองค์รวมของสัดส่วนความเหมาะสมเพียงพอ การนับจำนวนผู้ใช้บริการ/cases ของกรมฯ ไม่ได้ให้ขอความช่วยเหลือหรือรับบริการจากกรมฯ เพียงหน่วยงานเดียว มีการไปติดต่อขอรับบริการที่หลายหน่วยงาน
5. ยังคงขาดการคำนึงถึงเชิงคุณภาพ เช่น ระดับความยากง่ายของงาน คุณสมบัติหรือทักษะความสามารถในการกิจ นั้น ๆ การมีสภาพจิตใจหรือมีจิตวิทยาที่สามารถดูแลประชาชนที่เดือดร้อนได้ เช่น พยานในคดีอาญา
6. ในส่วนของกรมฯ มีการวิเคราะห์ แต่ไม่ใช่การวิเคราะห์ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

-ไม่มี-



หน่วยงาน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ตัวชี้วัดที่ 12

ชื่อตัวชี้วัด

G9

การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

นิยาม

การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรมสามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่ อย่างไร

ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
☒ มีผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี มีการกำหนดสมรรถนะหลัก สมรรถนะที่จำเป็น พัฒนาบุคลากรด้วยการอบรม ฯลฯ	☒ มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) - มีประเมินตามแนวทางของ กพร. ทุก ๆ 6 เดือน - การติดตามตัวชี้วัดทางออนไลน์ทุกรายไตรมาส - การติดตามการใช้จ่ายงบประมาณผ่านการประชุมระดับผู้บริหารทุกเดือน รวมทั้งผ่านทาง Line กลุ่มผู้บริหาร (*เน้นไปที่การติดตามและประเมินผล)
เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. 2564	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ รายงานผลการดำเนินงานตามแนวทางของ กพร.

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

1. พัฒนาให้เป็นตัวชี้วัดที่ส่งเสริมและติดตามการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างแท้จริง ซึ่งตามแนวทางของกรมฯ มุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้ทำงานได้ทุกอย่าง สามารถหมุนเวียนกัน เรียนรู้ได้ทุกงาน เพราะข้อจำกัดด้านอัตรากำลัง เครื่องมือ และงบประมาณ



2. ควรพยายามเปลี่ยน mindset ของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ ประชาชนในทุกภาคส่วนให้มองการพัฒนาเพื่อส่วนรวม ไม่ใช่ด้อยค่าคนในประเทศด้วยกัน

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

1. ตัวชี้วัดนี้อาจเพิ่มคำว่า “ระบบบริหารจัดการ” เพื่อให้ครอบคลุมและเหมาะสมมากขึ้น
2. ตัวชี้วัดนี้อาจตัดคำว่า “อย่างสม่ำเสมอ” ออก และเปลี่ยนเป็น “อย่างต่อเนื่องและอย่างเต็มศักยภาพ”
3. เมื่อปรับถ้อยคำแล้ว ก็ควรจะแก้ไขคำนิยามให้ตรงกัน
4. อาจปรับเปลี่ยนนิยามให้เน้นทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น ส่วนเรื่องเครื่องมือให้ไปอยู่ใน G8
5. ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับภารกิจของแต่ละหน่วยงานๆ ที่แตกต่างกันไป

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-

หน่วยงาน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	
ตัวชี้วัดที่ 13	ชื่อตัวชี้วัด
G10	หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ
นิยาม	
หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร

☒ **ระดับที่ 3** มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย

ผลการดำเนินงาน

มี ระบบ MSC และกำลังเริ่มดำเนินการ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ ยุทธศาสตร์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ แผนปฏิรูปราชการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563 – 2565 ในยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุกระดับสมรรถนะบุคลากรและพัฒนาระบบบริหาร โดยมีกลยุทธ์คือ ปรับรูปแบบการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล บูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน โดยมีตัวชี้วัดคือ กระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุนของกรมมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับเชื่อมต่อกันได้มากกว่า 3 ระบบ

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

ยุทธศาสตร์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ แผนปฏิรูปราชการระยะ 3 ปี พ.ศ. 2563 – 2565



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

ตัวชี้วัดนี้เป็นเครื่องมือประเมินการเชื่อมต่อข้อมูลผ่าน DXC, Linkage center, WPIS ซึ่งทั้งส่งและรับข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก และระบบประเมิน PMQA ซึ่งยังต้องพัฒนาต่อไป

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

1. ปัจจุบันล่าช้า ควรบูรณาการกันจริง ๆ ไม่ใช่เพียงขอรับและส่ง แลกเปลี่ยนเฉย ๆ แต่ไม่เป็นแบบ real-time และบางส่วนเป็นแบบดิจิทัล มีเพียงบางหน่วยงานที่ยินยอมให้ single report ดังนั้นจึงต้องมีการบริหารจัดการในหน่วยงานและข้ามหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งตัวชี้วัดต้องสะท้อนในส่วนนี้และควบคู่ไปกับการพัฒนาการบูรณาการตามที่กล่าวข้างต้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายระบบราชการ 4.0 และพัฒนาระบบการยุติธรรม

2. ในนิยาม อาจขยายความคำว่า บูรณาการอย่างเป็นระบบ โดยเพิ่มข้อความกล่าวถึงการประมวลผลเพื่อนำไปใช้จัดทำข้อเสนอในเชิงนโยบาย การบริหารข้อมูลมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบ

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

น่าจะศึกษาและสกัดจากฐานข้อมูลวิชาการที่เป็น best practice ในเชิงระบบของประเทศต่าง ๆ เพื่อเป็น role model เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในส่วนนี้และอื่น ๆ กับหน่วยงานของรัฐในกระบวนการยุติธรรมของไทย

แบบสัมภาษณ์ประเภทการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง SA+OB

หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม	หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม	ตัวชี้วัด	ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	หมายเหตุ
☐ 1. สำนักงานศาลยุติธรรม ☐ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด ☐ 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☐ 4. สำนักงาน ป.ป.ช. ☐ 5. สำนักงาน ป.ป.ง.	☐ 6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ☐ 7. สำนักงานกิจการยุติธรรม ☐ 8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ☐ 9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ☐ 10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	☒ 11. กรมคุมประพฤติ ☐ 12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ☐ 13. กรมราชทัณฑ์ ☐ 14. สำนักงาน ป.ป.ส.	G2	✓	
			G8	✓	
			G9	✓	
			G10	✓	ระดับ 3

แบบสัมภาษณ์



การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักงานกิจการยุติธรรม

โครงการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยใช้การจัดเก็บวิธีการหนึ่ง คือ การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เพื่อให้ได้ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดค่ามาตรฐาน (Baseline) และค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmark) ของแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงสรุปภาพรวม การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ทำการจัดเก็บข้อมูล พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บตัวชี้วัดอย่างแท้จริง โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัด G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับการะงาน

ตัวชี้วัด G9 การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด G10 หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ผลการศึกษาศาสามารถสะท้อนความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และขอยืนยันว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่ถูกนำไปเผยแพร่ หรือใช้เพื่อการใดๆ ทั้งสิ้น โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการวิเคราะห์หรือรายงานเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ความร่วมมือของท่านจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้



หน่วยงาน กรมคุมประพฤติ	
ตัวชี้วัดที่ 5	ชื่อตัวชี้วัด
G2	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม
นิยาม	
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยบทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 1. มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) 2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) 3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. มีความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

กรมคุมประพฤติมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 โดยการกำหนดตัวชี้วัด ไปยังกระทรวงยุติธรรม และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และได้ถ่ายทอดตัวชี้วัดไปยังสำนักงานคุมประพฤติ ส่วนกลางและภูมิภาค จำนวน 109 แห่ง และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด จำนวน 2 แห่ง ซึ่งตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ 2565 ที่ได้ถ่ายทอด ดังนี้

1. ร้อยละของคดีในการแสวงหาข้อเท็จจริงที่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
2. ร้อยละของคดีตรวจพิสูจน์ที่ได้รับการปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานที่กำหนด
3. ร้อยละของผู้ถูกคุมความประพฤติที่ปฏิบัติตามเงื่อนไข
4. ร้อยละของผู้กระทำผิดได้รับการช่วยเหลือด้านอาชีพ
5. ร้อยละของคดีฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ได้รับการปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานที่กำหนด
6. ระดับความสำเร็จในการขับเคลื่อนงานคุมประพฤติเชิงพื้นที่
7. ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนของกรม
8. ร้อยละในการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบสารสนเทศกรมคุมประพฤติ
 - 8.1 ร้อยละความครบถ้วน ในการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบสารสนเทศกรมคุมประพฤติ
 - 8.2 ร้อยละความถูกต้องในการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบสารสนเทศกรมคุมประพฤติ



โดยที่ตัวชี้วัดดังกล่าวได้สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร ไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีความเป็นอิสระ และเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ ประกอบตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กรมคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

เอกสาร 1 หนังสือกองบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ ยธ 0302/ว 24 ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2565 เรื่อง แจ้งตัวชี้วัดสำนักงานคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เอกสาร 2 หนังสือกลุ่มงานจริยธรรม ที่ ยธ 0316/ว 1 ลงวันที่ 10 มกราคม 2565 เรื่อง ขอส่งแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกรมคุมประพฤติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เอกสาร 3 มาตรฐานแห่งชาติว่าด้วยการปฏิบัติงานคุมประพฤติ

เอกสาร 4 กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมคุมประพฤติกระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2561

เอกสาร 5 รายงานประจำปี พ.ศ. 2565 กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีความจำเป็นต้องมีตัวชี้วัดที่ครอบคลุมภารกิจงานหลักของกรม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

เห็นด้วยกับการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 5 เนื่องจากมีประโยชน์



หน่วยงาน กรมคุมประพฤติ

ตัวชี้วัดที่ 11	ชื่อตัวชี้วัด
G8	สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

นิยาม

ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้อย่างสมเหตุสมผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็น ความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมือ งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ กับภาระงาน (การวิเคราะห์ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากรให้เน้นที่ความเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน หรืองานทางด้านกระบวนการยุติธรรม เช่น กรมราชทัณฑ์ : อัตราผู้คุมต่อจำนวนนักโทษ , กรมคุมประพฤติ : ความเพียงพอของเครื่องมือ EM)

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

1. กรมคุมประพฤติไม่มีตัวชี้วัดที่มุ่งเน้นวัดความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน แต่มี ตัวชี้วัดตามภารกิจงานหลัก เพื่อวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งประกอบด้วย เรื่อง แจ่งตัวชี้วัดสำนักงานคุมประพฤติการแสวงหาข้อเท็จจริง คดีตรวจพิสูจน์ ผู้ถูกคุมความประพฤติ การสงเคราะห์ด้านอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 การปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้มาตรฐานในการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด การนำเข้าข้อมูลในระบบสารสนเทศ การขับเคลื่อนงานคุมประพฤติเชิงพื้นที่ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมขออาสาสมัครคุมประพฤติ การติดตามให้ผู้พ้นจากการคุมประพฤติได้รับการติดตามเป็นไปตามเป้าหมาย รวมไปถึงการวัดระดับความสำเร็จในการดำเนินการด้านบุคลากร เป็นต้น

2. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 การดำเนินโครงการการนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ติดตามตัวมาใช้เพื่อเป็นมาตรการทางเลือกแทนการลงโทษจำคุก ดำเนินการนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565 จำนวน 30,000 เครื่อง ซึ่งเพียงพอต่อการใช้งาน รวมทั้งยังมีศูนย์ควบคุมอิเล็กทรอนิกส์ติดตามตัว (Electronic Monitoring Control Center: EMCC) ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ประจำการตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งส่งกำลังเจ้าหน้าที่ อาสาสมัครคุมประพฤติ ลงติดตามและเฝ้าระวังในพื้นที่ หากมีการกระทำผิดเงื่อนไขให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

หนังสือกองบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ ยธ 0302/ว.24 ลงวันที่ 27 ก.พ. 65



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☐ เหมาะสม

☒ ไม่เหมาะสม

ปัจจัยที่มาของงบประมาณ เครื่องมือ ทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน แตกต่างกัน ทำให้มีช่องว่างความแตกต่างกันสูง อย่างเช่นในส่วนของงบประมาณต้องได้รับการพิจารณาอนุมัติจากรัฐสภา จึงไม่เหมาะสมนำมาเป็นตัวชี้วัด

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

การวัดสัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงานเป็นการวัดปัจจัยที่มีความแตกต่างกันมาก เครื่องมือเป็นปัจจัยภายในสามารถควบคุมได้ งบประมาณเป็นปัจจัยภายนอกไม่สามารถควบคุมได้ เนื่องจากต้องผ่านการพิจารณาจากรัฐสภา ทำให้งบประมาณที่กรมคุมประพฤติทำคำขอของงบประมาณ ตามที่กรมคุมประพฤติคาดการณ์ไว้ถูกตัด/ลดจำนวนลง ทำให้ไม่เพียงพอต่อการนำมาใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยภายในสามารถควบคุมได้ ภาระงานเป็นปัจจัยภายนอกไม่สามารถควบคุมได้ คือ ถ้ามีผู้กระทำความผิดมากและศาลส่งมาคุมประพฤตินาน ก็จะทำให้กรมคุมประพฤติดำเนินการมาก ทั้งนี้จึงไม่สมควรนำปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้นำมาตั้งเป็นตัวชี้วัดรวมกับปัจจัยภายในที่ควบคุมได้

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

เห็นควรนำปัจจัยที่ไม่มีความแตกต่างหรือมีความแตกต่างน้อยมาตั้งเป็นตัวชี้วัด หรือ วัดสัดส่วนความเหมาะสมเปรียบเทียบในอัตราส่วน 1 : 1

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริง และไม่เป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน ควรกำหนดตัวชี้วัดที่ตรงกับภารกิจของกรมคุมประพฤติ เลือกตัวชี้วัดที่เจาะจง วัดได้จริง บรรลุผลตามภารกิจของกรมคุมประพฤติ เป็นจริงได้และเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม



หน่วยงาน กรมคุมประพฤติ

ตัวชี้วัดที่ 12

ชื่อตัวชี้วัด

G9

การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

นิยาม

การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรมสามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่ อย่างไร

ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
☒ มีผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี ตามที่ได้กำหนดแผนบริหารอัตรากำลังคน และแผนการสรรหาบุคลากร ดำเนินการประเมินความเหมาะสมในการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของกรมคุมประพฤติ ซึ่งสรุปรวมเป็นรายงานผลการปฏิบัติงาน รายงานการบริหารบุคคลประจำปี โดยมีรวบรวมไปสู่ฝ่ายบริหารและการปรับปรุงแผนและการปฏิบัติงานในปีต่อ ๆ ไป ซึ่งบางส่วนการเปิดเผยสู่สาธารณะบางส่วนทางเว็บไซต์ของกรมคุมประพฤติ	☒ มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) กรมคุมประพฤติมีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) และมีการดำเนินการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ประจำปี ซึ่งในปี 2564 ได้คะแนน 369.76 ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มที่ 2 และได้นำข้อสังเกตมาปรับปรุงระบบราชการและการดำเนินงานของกรมคุมประพฤติ
เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ 1. แผนบริหารอัตรากำลังคน 2. แผนการสรรหาบุคลากร 3. หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของกรมคุมประพฤติ 4. รายงานผลการปฏิบัติงาน 5. รายงานการบริหารบุคคลประจำปี	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ 1. แบบฟอร์ม 3 หมวดที่ 1-6 แบบประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยตนเอง ปี 2564 2. เอกสาร 7 แบบฟอร์ม 7 ตัวชี้วัดหมวด 7 ปี 2564 3. เอกสาร 8 เอกสาร สรุปผลการดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินสถานะของกรมคุมประพฤติสู่ระบบราชการ 4.0 ประจำปี 2564



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-



หน่วยงาน กรมคุมประพฤติ	
ตัวชี้วัดที่ 13	ชื่อตัวชี้วัด
G10	หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ
นิยาม	
หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร

☒ **ระดับที่ 3** มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย

ผลการดำเนินงาน

1. มีการเชื่อมโยงข้อมูลตามที่ทำ MOU กับหน่วยงานฯ อื่น โดยใช้ DXC, Web service
2. Linkage center โดยให้กรมคุมประพฤติเป็น Admin ทั้งการส่งคำร้องขอและการรับข้อมูล โดยอาศัยเลขประจำตัวพช. 13 หลัก
3. ระบบข้อมูลการบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดของประเทศ (บสต.) ทางกรมฯ ต้องชะลอการดำเนินการ โดยให้กระทรวงสาธารณสุขมีบทบาทหลักตามประมวลกฎหมายยาเสพติดฉบับใหม่
4. อยู่ระหว่างการเชื่อมโยงข้อมูลและทางเทคนิคกับ ปปส. (ส่วนของการสอบสวนกลาง)
5. ในส่วนของการเชื่อมต่อข้อมูลภายใน ใช้ App. ของกรมคุมประพฤติ DOP service, Big Data ของกระทรวงยุติธรรม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ต่างจากอันอื่น

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. ระบบ DXC
2. ระบบ Linkage center



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

นำไปใช้ประเมินฯ ได้ ในส่วนของค่าการจัดเก็บข้อมูลรวมถึงการประมวลผลข้อมูลด้วย และเป็นสิ่งสำคัญในยุคปัจจุบันในการบูรณาการเชื่อมต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานอื่นภายนอกกระบวนการยุติธรรมด้วย เช่น สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

1. สิ่งสำคัญอยู่ที่การกำกับดูแลให้ข้อมูลของแต่ละหน่วยงานฯ นั้นถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน
2. ตัวชี้วัดนี้จะถูกนำไปใช้ให้ได้ผลต้องทำให้ความผิดพลาดของ users ของหน่วยงานฯ ลดลงไป เช่น เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยรู้งานในการนำเข้าสู่ข้อมูลของหน่วยงานในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ ตามที่มีการแบ่งเขตพื้นที่ ถึงแม้จะมีการประเมินผลโดยใช้ตัวชี้วัดและผู้ตรวจราชการ
3. มีความต้องการเชื่อมต่อเพื่อสืบค้นข้อมูลคดีมากยิ่งขึ้นระหว่างทุกหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง (ตำรวจไปถึงศาลยุติธรรม) ซึ่งเดิมที่หน่วยงานศาลไม่ลงข้อมูลในระบบ หรือลงในระบบแต่ไม่ครบถ้วน ซึ่งต้องพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลกันต่อไป
4. เป็นสิ่งสำคัญต่องานคุ้มครองประเพณีในการบูรณาการเชื่อมต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานอื่นภายนอกกระบวนการยุติธรรมด้วย เช่น สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง และกระทรวงแรงงาน (ในส่วนของ การฝึกอาชีพ)

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

ให้แต่ละหน่วยงานไปแก้ปัญหาซึ่งมีมาตลอด ไม่ให้กฎหมายและกฎระเบียบ (รวมถึงกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล) เป็นอุปสรรคในการเชื่อมโยง/บูรณาการข้อมูล/เปิดเผยข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งในและนอกกระบวนการยุติธรรม ตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ เพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรมและพัฒนามากยิ่งขึ้นในการบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ



แบบสัมภาษณ์ประเภทการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง SA+OB

หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม	หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม	ตัวชี้วัด	ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	หมายเหตุ
☐ 1. สำนักงานศาลยุติธรรม ☐ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด ☐ 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☐ 4. สำนักงาน ป.ป.ช. ☐ 5. สำนักงาน ป.ป.ง.	☐ 6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ☐ 7. สำนักงานกิจการยุติธรรม ☐ 8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ☐ 9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ☐ 10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	☐ 11. กรมคุมประพฤติ ☒ 12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ☐ 13. กรมราชทัณฑ์ ☐ 14. สำนักงาน ป.ป.ส.	G2	✓	
		G8	✓		
		G9	✓		
		G10	✓		ระดับ 3

แบบสัมภาษณ์



การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักงานกิจการยุติธรรม

โครงการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยใช้การจัดเก็บวิธีการหนึ่ง คือ การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เพื่อให้ได้ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดค่ามาตรฐาน (Baseline) และค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmark) ของแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงสรุปภาพรวม การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ทำการจัดเก็บข้อมูล พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บตัวชี้วัดอย่างแท้จริง โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัด G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

ตัวชี้วัด G9 การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด G10 หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ผลการศึกษาศาสามารถสะท้อนความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และขอยืนยันว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่ถูกนำไปเผยแพร่ หรือใช้เพื่อการใดๆ ทั้งสิ้น โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการวิเคราะห์หรือรายงานเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ความร่วมมือของท่านจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้



หน่วยงาน กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ตัวชี้วัดที่ 5	ชื่อตัวชี้วัด
G2	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม
นิยาม	
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยบทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 1. มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) 2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) 3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. มีความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

มีการประมวลผลตัวชี้วัดจากระบบสารสนเทศงานคดีอาญา (CMS) และระบบศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน (TRS) ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. ตัวชี้วัดที่ 2.1.1 งานประมวลผลรายงานข้อเท็จจริง
2. ตัวชี้วัดที่ 2.1.2 งานติดตามคำพิพากษา/คำสั่ง เพื่อปิดสำนวน
3. ตัวชี้วัดที่ 2.1 การนำเข้าข้อมูลในระบบหลังคำพิพากษา (TRS) ได้ครบถ้วน

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

-ไม่มี-



หน่วยงาน กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ตัวชี้วัดที่ 11

ชื่อตัวชี้วัด

G8

สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

นิยาม

ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้อย่างสมเหตุสมผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็น ความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมือ งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ กับภาระงาน (การวิเคราะห์ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากรให้เน้นที่ความเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน หรืองานทางด้านกระบวนการยุติธรรม เช่น กรมราชทัณฑ์ : อัตราผู้คุมต่อจำนวนนักโทษ , กรมคุมประพฤติ : ความเพียงพอของเครื่องมือ EM)

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

1. มีการจัดหาระบบเครือข่ายเพื่อรองรับกับการปฏิบัติงานทั่วประเทศ
2. มีการจัดหาเครื่อง Computer เพื่อรองรับกับการปฏิบัติงานทั่วประเทศ

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. เอกสารระบบการรับงบประมาณของแต่ละปี
2. เอกสารได้รับการจัดสรรงบประมาณ
3. เอกสารงบประมาณรายจ่ายประจำปี (ขาวคาดแดง)



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

1. กรมฯ มักถูกตัดงบประมาณด้าน IT ทำให้ไม่สามารถจัดสรรอุปกรณ์ที่จำเป็นได้เพียงพอกับความต้องการ
2. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ด้าน IT มีน้อย และไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

-ไม่มี-



หน่วยงาน กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ตัวชี้วัดที่ 12

ชื่อตัวชี้วัด

G9

การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

นิยาม

การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรมสามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่ อย่างไร

ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
☒ มีผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี มีการจัดทำรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นประจำทุกปี ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร.กำหนด	☒ มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) โดยมีผลการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในระบบราชการ 4.0 (PMQA) วันที่ 17 กันยายน 2564 มีผลการประเมินจากผู้ตรวจประเมิน 428.35 คะแนน
เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. 2564	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ ผลการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-



หน่วยงาน กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	
ตัวชี้วัดที่ 13	ชื่อตัวชี้วัด
G10	หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ
นิยาม	
หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร

☒ ระดับที่ 3 มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีทั้งการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย

ผลการดำเนินงาน

ระบบสารสนเทศกรมพินิจฯ สามารถให้บริการแก่หน่วยงานในสังกัดกรมพินิจฯ ได้ทุกหน่วยงาน และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ เช่น DXC บปส. Data Catalog เป็นต้น

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. ระบบ DXC
2. เว็บไซต์ของกรม

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

-ไม่มี-



แบบสัมภาษณ์ประเภทการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง SA+OB

หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม	หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม	ตัวชี้วัด	ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	หมายเหตุ
☐ 1. สำนักงานศาลยุติธรรม ☐ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด ☐ 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☐ 4. สำนักงาน ป.ป.ช. ☐ 5. สำนักงาน ป.ป.ง.	☐ 6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ☐ 7. สำนักงานกิจการยุติธรรม ☐ 8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ☐ 9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ☐ 10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	☐ 11. กรมคุมประพฤติ ☐ 12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ☒ 13. กรมราชทัณฑ์ ☐ 14. สำนักงาน ป.ป.ส.	G2	✓	
		G8	✓		
		G9	✓		
		G10	✓		ระดับ 3

แบบสัมภาษณ์



การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักงานกิจการยุติธรรม

โครงการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยใช้การจัดเก็บวิธีการหนึ่ง คือ การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เพื่อให้ได้ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดค่ามาตรฐาน (Baseline) และค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmark) ของแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงสรุปภาพรวม การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ทำการจัดเก็บข้อมูล พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บตัวชี้วัดอย่างแท้จริง โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัด G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

ตัวชี้วัด G9 การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด G10 หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ผลการศึกษาสามารถสะท้อนความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และขอยืนยันว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่ถูกนำไปเผยแพร่ หรือใช้เพื่อการใดๆ ทั้งสิ้น โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการวิเคราะห์หรือรายงานเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ความร่วมมือของท่านจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้

หน่วยงาน กรมราชทัณฑ์	
ตัวชี้วัดที่ 5	ชื่อตัวชี้วัด
G2	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม
นิยาม	
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยบทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 1. มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) 2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) 3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

กรมราชทัณฑ์ ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกรมในการเป็นองค์กร ด้านการควบคุมและพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขังแบบมืออาชีพ บุคลากร มาตรฐานและนวัตกรรม รวมทั้งพันธกิจในการควบคุมและพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง ตลอดจนแผนปฏิบัติการกรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2563-2565 ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนระดับต่าง ๆ ของประเทศ นโยบายรัฐบาล นโยบายกระทรวงยุติธรรมและนโยบายอธิบดีกรมราชทัณฑ์ ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวข้องกับบทบาทที่พึงประสงค์ของหน่วยงานหลายประการ ทั้งการกำหนดเป้าประสงค์การควบคุมผู้ต้องขัง อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน พัฒนาพฤตินิสัยโดยยึดผู้ต้องขังเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา การอำนวยความสะดวกและปรับปรุงกระบวนการงานหลักให้ถูกต้องและรวดเร็ว ส่งเสริมกระบวนการงานราชทัณฑ์โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการเลือกปฏิบัติและการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างมืออาชีพ ทั้งนี้กรมราชทัณฑ์ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงและประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ เพื่อขับเคลื่อนกำกับและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกรมราชทัณฑ์โดยมีการติดตามและประเมินผลปีงบประมาณละ 2 ครั้ง

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

แผนปฏิบัติการราชการกรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2563-2565



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน
-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

-ไม่มี-

หน่วยงาน กรมราชทัณฑ์

ตัวชี้วัดที่ 11

ชื่อตัวชี้วัด

G8

สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

นิยาม

ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้จ่ายอย่างสมเหตุผลผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็น ความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมือ งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ กับภาระงาน (การวิเคราะห์ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากรให้เน้นที่ความเกี่ยวข้องกับการกิจหลักของหน่วยงาน หรืองานทางด้านกระบวนการยุติธรรม เช่น กรมราชทัณฑ์ : อัตราผู้คุมต่อจำนวนนักโทษ , กรมคุมประพฤติ : ความเพียงพอของเครื่องมือ EM)

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

ด้านทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน ซึ่งภารกิจหลักของกรมราชทัณฑ์ มีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมและแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง ในปัจจุบันกรมราชทัณฑ์มีข้าราชการ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับ การควบคุมและแก้ไขพฤตินิสัยผู้ต้องขังในเรือนจำ ทณฑสถาน สถานกักขัง และสถานกักกัน จำนวน 13,728 คน มีผู้ต้องขังทั่วประเทศจำนวน 233,563 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2565) เทียบอัตราส่วนเจ้าหน้าที่ 1 คน ต่อผู้ต้องขัง 17 คน ในขณะที่มาตรฐานการควบคุมดูแลของสหประชาชาติ คือ เจ้าหน้าที่ 1 คน ต่อผู้ต้องขัง 5 คน ถึงแม้กรมราชทัณฑ์ได้เพิ่มอำนาจหน้าที่ให้พนักงานราชการและลูกจ้างประจำ โดยแต่งตั้งพนักงานราชการและลูกจ้างประจำ เป็นเจ้าพนักงานเรือนจำ ตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560 เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ควบคุม ดูแล ฟื้นฟู และพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง ได้เช่นเดียวกับข้าราชการแล้วก็ตาม แต่ก็มีสาเหตุในด้านอื่น ๆ อาทิ สภาพปัญหาสังคม นโยบายด้านกฎหมายและงบประมาณของประเทศ อีกทั้งกรมราชทัณฑ์เปรียบเสมือนกระบวนการทางอาญาปลายทาง ซึ่งกรมราชทัณฑ์มีอาจควบคุมปัจจัยและปัญหาดังกล่าวได้ ซึ่งกรมราชทัณฑ์ได้พยายามแก้ไขปัญหาด้านการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควบคุม ดูแล ฟื้นฟู และพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง ในปีงบประมาณที่ผ่านมา กรมราชทัณฑ์ได้รับการจัดสรรอัตรากำลังข้าราชการ จำนวน 275 อัตรา และพนักงานราชการ จำนวน 200 อัตรา เพื่อลดความตกราคาในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการบรรเทาปัญหาดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☐ เหมาะสม

☒ ไม่เหมาะสม

การควบคุมแก้ไขพัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขังเป็นงานที่ต้องปฏิบัติกับคน จึงต้องอาศัยคนเป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติงาน โดยไม่อาจนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ทดแทนอัตรากำลังได้ เทคโนโลยีเสริมความมั่นคงเป็นอุปกรณ์ช่วยเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่เนื่องจากงานราชทัณฑ์ มีลักษณะที่ต้องปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่เว้นหยุด ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันมาปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตรากตรำ มีเวลาพักผ่อนน้อย เกิดความเบื่อหน่าย ซ้ำซาก และจำเจ นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อการควบคุม ดูแลผู้ต้องขัง คือไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ต่อสัดส่วนของผู้ต้องขังที่ยังมีความเหลื่อมล้ำ ซึ่งลักษณะงานที่กล่าวแล้วข้างต้น จึงมีความแตกต่างและตรากตรำกว่าข้าราชการพลเรือนโดยทั่วไป

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

ข้อจำกัดด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับภาระงานของกรมราชทัณฑ์ ประกอบด้วย โครงสร้างกรอบอัตรากำลัง งบประมาณที่กรมราชทัณฑ์ได้รับจัดสรรอย่างจำกัด รวมถึงกฎหมายในปัจจุบันที่ยังคงมุ่งเน้นกำหนดโทษโดยการจำคุก อีกทั้งมาตรการดำเนินการกำลังคนภาครัฐที่ต้องการลดการจ้างงานในรูปแบบข้าราชการ แต่จ้างงานในรูปแบบอื่นที่เป็นสัญญาจ้างระยะสั้นทดแทน อาจไม่สอดคล้องกับลักษณะงานของกรมราชทัณฑ์ที่ต้องอาศัยบุคลากรที่สั่งสมความชำนาญและประสบการณ์ในงาน เนื่องจากปฏิบัติงานใกล้ชิดกับอาชญากรซึ่งมีเล่ห์เหลี่ยมนานาประการ หากเจ้าหน้าที่รู้ไม่เท่าทันย่อมกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของสังคม กระทบต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของหน่วยงานวอวภาครัฐได้โดยง่าย

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับภาระงานของกรมราชทัณฑ์ ดังนี้

1. การปรับกฎหมายการลงโทษโดยการจำคุกและโทษปรับในคดีอาญาบางประเภท โดยใช้มาตรการหรือแนวทางอื่นแทนการจำคุก
2. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้ามาช่วยเจ้าหน้าที่ควบคุม ดูแล ผู้ต้องขังภายในเรือนจำ อาทิ Wor room ภายในเรือนจำ เป็นต้น
3. การสนับสนุนอัตรากำลังข้าราชการให้แก่กรมราชทัณฑ์ และมาตรการกำลังคนภาครัฐที่ยกเว้นการยุบเลิกอัตรากำลัง ข้าราชการของกรมราชทัณฑ์ในระยะยาว
4. การจัดสรรกรอบอัตรากำลังพนักงานราชการ เพื่อลดงบประมาณของประเทศ ที่มีอยู่อย่างจำกัด

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

-ไม่มี-



หน่วยงาน กรมราชทัณฑ์

ตัวชี้วัดที่ 12

ชื่อตัวชี้วัด

G9

การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

นิยาม

การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรมสามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่ อย่างไร

ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
☒ มีผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี มีการประเมินผลตามแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี กรมราชทัณฑ์ โดยกองบริหารทรัพยากรบุคคล มีการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล แผนปฏิบัติการการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกรมราชทัณฑ์ โดยมีสรุปผลการดำเนินการและจัดทำรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล ของราชการพลเรือนเป็นประจำทุกปี ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ. กำหนดในหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1012/ว3 ลงวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2553 เรื่องระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยการรายงานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรบุคคล พ.ศ. 2553	☒ มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) กรมราชทัณฑ์มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) เป็นประจำในการนำองค์กรไปสู่มาตรฐาน รวมทั้งแสดงถึงการบริหารงานของกรมราชทัณฑ์ที่มีความเป็นระบบสอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องจากปัจจัยภายนอกที่ไม่อาจควบคุมได้
เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ 1. รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือน ประจำปีงบประมาณ 2564	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ 1. รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

-ไม่มี-



หน่วยงาน กรมราชทัณฑ์	
ตัวชี้วัดที่ 13 G10	ชื่อตัวชี้วัด
	หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ
นิยาม	
หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการงานในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร

☒ **ระดับที่ 3** มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีทั้งการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย

ผลการดำเนินงาน

ระบบข้อมูลผู้ต้องขัง ได้ให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลให้แก่หน่วยงานภายในกระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานภายนอก เป็นจำนวน 20 กว่าหน่วยงาน เพื่อประสานบูรณาการข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่องานราชการร่วมกัน

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

ระบบเชื่อมโยงข้อมูลของกรมฯ



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน
-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

-ไม่มี-

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

-ไม่มี-



แบบสัมภาษณ์ประเภทการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง SA+OB

หน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรม	หน่วยงานสังกัดกระทรวงยุติธรรม	ตัวชี้วัด	ดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ	หมายเหตุ
☐ 1. สำนักงานศาลยุติธรรม ☐ 2. สำนักงานอัยการสูงสุด ☐ 3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ☐ 4. สำนักงาน ป.ป.ช. ☐ 5. สำนักงาน ป.ป.ง.	☐ 6. สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ☐ 7. สำนักงานกิจการยุติธรรม ☐ 8. กรมสอบสวนคดีพิเศษ ☐ 9. สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ☐ 10. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	☐ 11. กรมคุมประพฤติ ☐ 12. กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ☐ 13. กรมราชทัณฑ์ ☒ 14. สำนักงาน ป.ป.ส.	G2	✓	
		G8	✓		
		G9	✓		
		G10	✓		ระดับ 3

แบบสัมภาษณ์



การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564

สำนักงานกิจการยุติธรรม

โครงการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา โดยใช้การจัดเก็บวิธีการหนึ่ง คือ การจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการประเมินตนเอง (SA+OB) เพื่อให้ได้ผลการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด พร้อมทั้งกำหนดค่ามาตรฐาน (Baseline) และค่ามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmark) ของแต่ละตัวชี้วัด รวมถึงสรุปภาพรวม การจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ทำการจัดเก็บข้อมูล พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดเก็บตัวชี้วัดอย่างแท้จริง โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็นข้อคำถามในแต่ละตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

ตัวชี้วัด G2 หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม

ตัวชี้วัด G8 สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

ตัวชี้วัด G9 การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

ตัวชี้วัด G10 หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ผลการศึกษาศาสามารถสะท้อนความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และขอยืนยันว่า ข้อมูลส่วนบุคคลและคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่ถูกนำไปเผยแพร่ หรือใช้เพื่อการใดๆ ทั้งสิ้น โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะภาพรวมเท่านั้น ไม่มีการวิเคราะห์หรือรายงานเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ความร่วมมือของท่านจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพกระบวนการยุติธรรมทางอาญา เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการแก้ไขปัญหาในกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักงานกิจการยุติธรรมขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้



หน่วยงาน สำนักงาน ป.ป.ส.	
ตัวชี้วัดที่ 5	ชื่อตัวชี้วัด
G2	หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม
นิยาม	
หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการวิเคราะห์กระบวนการที่พึงประสงค์ตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยบทบาทที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 1. มีความเที่ยงตรง (Fairness and Accuracy) 2. การปฏิบัติหน้าที่หลักอย่างเต็มที่ตามกฎหมายและเป็นไปตามกระบวนการอันควร (Due Process) 3. ไม่มีการเลือกปฏิบัติ 4. มีความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมไม่มีการแทรกแซงด้วยการทุจริตหรืออำนาจมิชอบ	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 5 (G2) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความถูกต้องและเที่ยงธรรม หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

หน่วยงานได้มีการจัดทำแนวนโยบาย No Gift Policy ในการไม่รับ/ให้ของขวัญของกำนัล จากบุคคลหรือบริษัทต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมในการประสานงานหรือเกิดความสัมพันธ์ที่จะมีผลต่อการปฏิบัติที่อาจแตกต่างกันได้ เป็นการป้องกันปัญหาการถูกร้องเรียน หรือการมีความประพฤติมิชอบได้ นอกจากนี้ยังได้มีวิทยากรจาก ป.ป.ช. มาอบรมเรื่องความโปร่งใสในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ได้รับทราบและเป็นแนวทางในการปฏิบัติตามในการเป็นข้าราชการใสสะอาด

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

ประกาศนโยบาย No Gift Policy



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

หน่วยงานจำเป็นต้องมีกระบวนการในการดำเนินนโยบายที่แสดงถึงความเที่ยงธรรมและเที่ยงตรง ไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อเป็นแนวกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานปฏิบัติตาม

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 5 (G2) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

การตรวจสอบว่าทุกคนในหน่วยงานได้ดำเนินการตามนโยบายทุกประการเป็นเรื่องค่อนข้างทำได้ยาก

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

เพิ่มกระบวนการในการตรวจสอบว่าทำได้จริง ไม่มีการปกปิดหรือแอบกระทำการนอกเหนือข้อห้ามที่กำหนดไว้

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 5 (G2)

-ไม่มี-



หน่วยงาน สำนักงาน ป.ป.ส.

ตัวชี้วัดที่ 11

ชื่อตัวชี้วัด

G8

สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมือ งบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน

นิยาม

ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากร ทั้งเรื่องบุคลากรและงบประมาณที่ได้รับมีการใช้อย่างสมเหตุสมผลและมีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือภาระงานโดยจำแนกออกเป็น ความเหมาะสมของทรัพยากร เครื่องมือ งบประมาณ ทรัพยากรมนุษย์ กับภาระงาน (การวิเคราะห์ความเหมาะสมเพียงพอของทรัพยากรให้เน้นที่ความเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน หรืองานทางด้านกระบวนการยุติธรรม เช่น กรมราชทัณฑ์ : อัตราผู้คุมต่อจำนวนนักโทษ , กรมคุมประพฤติ : ความเพียงพอของเครื่องมือ EM)

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 11 (G8) สัดส่วนของความเหมาะสมของทรัพยากรทั้งเครื่องมืองบประมาณ และทรัพยากรมนุษย์กับภาระงาน หรือไม่ อย่างไร

☒ มีการดำเนินการ/ผลการดำเนินการ (อย่างไร)

1. หน่วยงานจะมีการสำรวจความต้องการอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ กอง/สำนัก ต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี และมีการของบประมาณจาก กองทุนป้องกันปราบปราม และแก้ไข ปัญหายาเสพติด เพื่อมาสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้มีอุปกรณ์เพื่อใช้งาน ตามความเหมาะสมและความจำเป็นในการใช้งาน เนื่องจากไม่สามารถของงบประมาณจาก เงินงบประมาณปกติได้ และนอกจากนี้ยัง ต้องมีการจัดหาเครื่องพิเศษต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการสืบสวนหาข่าวที่มีประสิทธิภาพ

2. เรื่องทรัพยากรบุคคลไม่เพียงพอ และได้มีการจ้างลูกจ้างบริษัทเพื่อนำมาช่วยในการทำงานตาม ภารกิจที่จำเป็นและเร่งด่วน เนื่องจากความล่าช้าในการจัดหาข้าราชการมาทดแทนตามตำแหน่งที่ขาด

3. การใช้งบประมาณ มีการติดตามการใช้งบประมาณ เพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ และหากมีความจำเป็นจะมีการของบประมาณจากกองทุนป้องกัน ปราบปรามและแก้ไขปัญหายาเสพติด มาสนับสนุนตามความจำเป็นและความเร่งด่วนของงาน

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

1. หนังสือสำรวจความต้องการอุปกรณ์ฯ
2. เอกสารการจ้างงานลูกจ้างบริษัท



2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☐ เหมาะสม

☒ ไม่เหมาะสม

ขาดงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ และการของบประมาณบางครั้งก็ไม่สามารถขอเงินจากกองทุนฯ ได้ และเรื่องการขาดแคลนบุคลากร เนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอในการทำงาน กระบวนการในการจัดหาล่าช้า ไม่ทันต่อภารกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นและมีความจำเป็นเร่งด่วน

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 11 (G8) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

1. การไม่ได้งบประมาณปกติในการจัดหาอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. กระบวนการการจัดหาบุคลากรมาแทนตำแหน่งที่ว่างมีความล่าช้า ไม่ทันเหตุการณ์

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

แนวทางในการได้มาซึ่งงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์และการเปลี่ยนแนวทางในการจัดหาบุคลากร เช่น การเปิดสอบเอง

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 11 (G8)

-ไม่มี-



หน่วยงาน สำนักงาน ป.ป.ส.

ตัวชี้วัดที่ 12

ชื่อตัวชี้วัด

G9

การวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ

นิยาม

การประเมินในหน่วยงานหรือความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในกระบวนการทำงาน และมีการตรวจประเมินความเหมาะสมและขีดความสามารถของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยสามารถใช้ผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของส่วนราชการระดับกรม ตามแบบที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด หรือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำหรับหน่วยงานนอกสังกัดกระทรวงยุติธรรมสามารถใช้ผลการประเมินตามที่หน่วยงานกำหนดได้

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 12 (G9) มีการวิเคราะห์และพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่ อย่างไร

ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
☒ มีผลการประเมินแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี สำนักงาน ป.ป.ส. มีระบบการประเมินทรัพยากรบุคคลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการข้าราชการและบุคลากรเป็นประจำทุกปี โดยมีการประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผล มีการกำหนดระยะเวลาในการประเมิน รวมถึงกำหนดแบบรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) ที่แสดงรายการตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้บุคลากรทุกระดับรับทราบตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้บุคลากรมีทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินงานที่ชัดเจน ร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างแท้จริงมีการกำหนดตัวชี้วัดภาคบังคับที่อาศัยความร่วมมือส่วนรวมในการผลักดันความสำเร็จขององค์กร อาทิเช่น ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายภาพรวม หรือ ตัวชี้วัดการพัฒนาตนเองเรื่องการพัฒนาทักษะดิจิทัล เมื่อบุคลากรเข้าสู่ระบบการประเมินผลประจำปี จะสามารถออกรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล และส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงาน	☒ มีการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) สำนักงาน ป.ป.ส. มีการประเมินสถานะในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) มาอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักงาน ป.ป.ส. ได้รับรางวัลประกาศเกียรติคุณรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified Fundamental) และปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้รับประกาศเกียรติคุณรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 (Certified FL Version 2) ซึ่งทั้ง 2 ประกาศเป็นการประเมินสถานะ สำนักงาน ป.ป.ส. ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่พิจารณาการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรครบทุกมิติ ตั้งแต่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และ พ.ศ. 2565 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้การประเมินสถานะหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) เป็นตัวชี้วัด



ระบบทรัพยากรมนุษย์	การบริหารจัดการ
ป.ป.ส. จะเป็นผู้รวบรวมรายละเอียดแบบรายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปีของ สำนักงาน ป.ป.ส.	ภาคบังคับของทุกส่วนราชการ โดยพิจารณาจากผลคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมทั้ง 7 หมวด ซึ่งในปี 2565 สำนักงาน ป.ป.ส. ได้ประเมินสถานะหน่วยงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว และ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้แจ้งผลการประเมินของ สำนักงาน ป.ป.ส. ได้เท่ากับ 452.63 คะแนน ผ่านเป้าหมายขั้นสูงที่กำหนดไว้ที่ 416.90 ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างจัดทำข้อมูลเพื่อส่งเข้าประกวดรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประเภทรางวัล PMQA 4.0
เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี พ.ศ. 2564	เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ รายงานผลการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม

☐ ไม่เหมาะสม

สำนักงาน ป.ป.ส. มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดจากระดับองค์กรสู่ระดับหน่วยงานย่อยและระดับบุคคลตามลำดับ เพื่อให้สามารถบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรได้อย่างครบถ้วนและเหมาะสม ในส่วนของการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA) เห็นว่ามีความเหมาะสม เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานในการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความสมบูรณ์สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานสากลที่ครอบคลุมและเชื่อมโยงการปฏิบัติราชการแบบครบวงจร 7 หมวด ให้มีความสำคัญและนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการทุกปี จนในปีนี้ สำนักงาน ป.ป.ส. สามารถผ่านเกณฑ์คะแนนประเมินในระดับสมัครรับรางวัลเลิศรัฐ สาขาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประเภทรางวัล PMQA 4.0

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 12 (G9) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

-ไม่มี-

3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

เสนอให้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 12 (G9)

การจัดเก็บผลการดำเนินงานควรมีแนวทางและระบบที่ชัดเจน และมีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์สนับสนุนในการจัดเก็บและประมวลผลการดำเนินงาน



หน่วยงาน สำนักงาน ป.ป.ส.	
ตัวชี้วัดที่ 13	ชื่อตัวชี้วัด
G10	หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างเป็นระบบ
นิยาม	
หน่วยงานมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลและกระบวนการในการจัดเก็บข้อมูลด้านกระบวนการยุติธรรมในรูปแบบดิจิทัล และมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	

1. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่ 13 (G10) หน่วยงานมีการจัดเก็บและบูรณาการข้อมูลกระบวนการยุติธรรมอย่างมีระบบ หรือไม่ อย่างไร

☒ ระดับที่ 3 มีระบบข้อมูลที่เป็นดิจิทัลและสามารถส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานอื่นได้ กล่าวคือมีทั้งการดึงข้อมูลจากหน่วยงานอื่นมาใช้และให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่นด้วย

ผลการดำเนินงาน

ได้มีการดำเนินงานจัดทำระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบ Web Service ในการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ มีทั้งให้ข้อมูลและการรับข้อมูล อาทิเช่น ระบบ DXC, Linkage Center, ระบบ CRIMES จาก สตช. เชื่อมโยงข้อมูลการเดินทางเข้า-ออก ราชอาณาจักรกับ สตม. รวมถึงหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการตรวจสอบพฤติกรรมและเป็นข้อมูลสนับสนุนการทำงานด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

เอกสาร/หลักฐาน อื่นๆ ประกอบ

ระบบงานหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ ที่สามารถเรียกใช้งานได้บน Intranet สำนักงาน ป.ป.ส.

2. ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

☒ เหมาะสม ☐ ไม่เหมาะสม

หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้วในปัจจุบัน

ข้อจำกัด/ข้อสังเกตที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 13 (G10) ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานท่าน

การดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภาครัฐมีกระบวนการในการได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ เนื่องจากต้องมีการประสานงานและมีการจัดทำ MOU ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล และนอกจากนี้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรผู้พัฒนาระบบ การลาออก และการโยกย้ายหน่วยงาน ของทั้งข้าราชการและลูกจ้าง ทำให้งานที่มีการพัฒนาอยู่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผู้มาใหม่ต้องใช้เวลาในการศึกษางานเดิมให้เข้าใจ และนอกจากนี้ขั้นตอนในการจัดหาคนทดแทน มีกระบวนการจัดหาที่ล่าช้าเกินไป



3. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

ควรเพิ่มตำแหน่งข้าราชการและเพิ่มสิ่งที่จะเป็นแรงจูงใจในการเข้าทำงาน เช่น เงินพิเศษ หรือ สวัสดิการอื่นที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานกับหน่วยงานราชการ และการปรับกระบวนการในการจัดหาคนทดแทนให้ได้เร็วกว่านี้

4. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม/แนวทางพัฒนาเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บผลตัวชี้วัดที่ 13 (G10)

-ไม่มี-



ภาคผนวก ข

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการ
ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์และทางปกครอง

1. ทักษะและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ย ระบุข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	127	63.50
2) หญิง	73	36.50
3) อื่น ๆ	0	0.00
2. อายุ		
1) 18-25 ปี	5	2.50
2) 26-35 ปี	51	25.50
3) 36-45 ปี	75	37.50
4) 46-55 ปี	49	24.50
5) 56-65 ปี	20	10.00
6) 66 ปี ขึ้นไป	0	0.00
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้เรียนหนังสือ	0	0.00
2) ระดับประถมศึกษา	0	0.00
3) ระดับมัธยมศึกษา	6	3.00
4) อาชีวศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.)	6	3.00
5) ระดับปริญญาตรี	145	72.50
6) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	43	21.50
7) อื่น ๆ	0	0.00
4. อาชีพ		
1) ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	105	52.50
2) พนักงานเอกชน	42	21.00
3) นักเรียน นักศึกษา	0	0.00
4) รับจ้างทั่วไป	11	5.50
5) เกษตรกรรม	1	0.50
6) ประกอบธุรกิจ	16	8.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
7) ไม่ได้ประกอบอาชีพ	1	0.50
8) อื่น ๆ	24	12.00
ภาพรวม	200	100.00

เมื่อพิจารณาข้อมูลพื้นฐานพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหน่วยงานที่จัดกระบวนการใกล้เคียงของศาล ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	ทางตรง		ทางอ้อม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. การติดต่อหรือรับบริการด้านการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา	100	50.00	100	50.00
8. เคยมาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในสถานะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
สถานะ			จำนวน	ร้อยละ
1) ผู้ร้อง (หรือเรียกในชื่ออื่น เช่น ผู้เสียหาย ผู้บริโภค ผู้ใช้บริการ ผู้ฟ้องคดี คู่กรณีฝ่ายผู้เสียหาย ผู้ประกอบธุรกิจ ฯลฯ)			114	57.00
2) ผู้ถูกร้อง (หรือเรียกในชื่ออื่น เช่น ผู้ต้องหา ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้รับอนุญาต คู่กรณีฝ่ายก่อให้เกิดความเสียหาย ฯลฯ)			54	27.00
3) อื่น ๆ เช่น เพื่อนญาติผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหาย			32	16.00
9. เคยมาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมด้านการใกล้เคียงระดับข้อพิพาททางด้านใด				
1) ทางอาญา			19	9.50
2) ทางแพ่งและพาณิชย์			81	40.50
3) ทางปกครอง			100	50.00

การสำรวจข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยตรง (ผู้เสียหาย ผู้กระทำความผิด) และ 2) ผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยอ้อม (ญาติผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหาย) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสถานะของผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อ/รับบริการโดยตรงจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มาติดต่อ/รับบริการในสถานะผู้ร้องมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.00 (หรือเรียกในชื่ออื่น เช่น ผู้เสียหาย ผู้บริโภค ผู้ใช้บริการ ผู้ฟ้องคดี คู่กรณีฝ่ายผู้เสียหาย ผู้ประกอบธุรกิจ ฯลฯ) รองลงมาคือ ผู้ถูกร้อง (หรือเรียกในชื่ออื่น เช่น ผู้ต้องหา ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้รับอนุญาต คู่กรณีฝ่ายก่อให้เกิดความเสียหาย ฯลฯ) คิดเป็นร้อยละ 27.00 และ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาตามประเภทของการรับบริการ ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลเคยมาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางปกครอง มากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ทางแพ่งและพาณิชย์ จำนวน 81 คนคิดเป็นร้อยละ 40.50 และการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

นอกจากแล้วยังได้มีการสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การไกล่เกลี่ยที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการ ในกรณีข้อพิพาทเดียวกันหรือการไกล่เกลี่ยในรูปแบบอื่น ๆ ปรากฏผลการสำรวจข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล 4 หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาล

เคยมีประสบการณ์การไกล่เกลี่ยที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการ ในกรณีข้อพิพาทเดียวกันหรือเคยมีการไกล่เกลี่ยในรูปแบบอื่นหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
1. เคย	49	24.50
2. ไม่เคย	151	75.50
ภาพรวม	200	100.00

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลตามตารางข้างต้นจากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยของศาลส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์การไกล่เกลี่ยที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการหรือในกรณีข้อพิพาทเดียวกันหรือเคยมีการไกล่เกลี่ยในรูปแบบอื่น ๆ มาก่อน จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 และในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนเท่านั้นที่เคยมีประสบการณ์การไกล่เกลี่ยที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการ ในกรณีข้อพิพาทเดียวกันหรือเคยมีการไกล่เกลี่ยในรูปแบบอื่น มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการใช้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ตามส่วนของแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง และทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญาทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ปรากฏผลการศึกษาตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการสำรวจข้อมูลผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในภาพรวม

ผลการสำรวจ	คะแนนเฉลี่ย	SD.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	4.05	0.55	ค่อนข้างมาก	81.00
1. ความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการของผู้ไกล่เกลี่ย”	4.19	0.52	ค่อนข้างมาก	83.80
2. ความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการรับบริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ย”	3.90	0.73	ค่อนข้างมาก	78.00
ตอนที่ 3 ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	3.09	1.03	ปานกลาง	61.80
1 ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท	3.09	1.03	ปานกลาง	61.80
ภาพรวม	3.57	0.70	ค่อนข้างมาก	71.40

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลตามตารางข้างต้นจะเห็นว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกระบวนการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจข้อมูลตามแบบสอบถามจะเห็นว่าในตอนต้นที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 ในขณะที่ผลการสำรวจข้อมูลตอนที่ 3 ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติและความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.09 คิดเป็นร้อยละ 61.80

ตารางที่ 5 คะแนนความพึงพอใจต่อผลการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ท่านเข้ารับบริการครั้งล่าสุด

ความพึงพอใจต่อผลการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ท่านเข้ารับบริการครั้งล่าสุด	คะแนน	SD.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อผลการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ท่านเข้ารับบริการครั้งล่าสุด	7.62	1.74	ค่อนข้างมาก	76.20

นอกจากนี้แล้วเมื่อพิจารณาในรายละเอียดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในครั้งล่าสุด ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อผลการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งล่าสุด อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 7.62 คิดเป็นร้อยละ 76.20

ตารางที่ 6 คะแนนความเชื่อมั่นในกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท

ความเชื่อมั่นในกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท	คะแนน	SD.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นในกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท	7.36	1.98	ค่อนข้างมาก	73.60

และเมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลในประเด็นความเชื่อมั่นในกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นในกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 7.36 คิดเป็นร้อยละ 73.60

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายละเอียดตามแบบสำรวจปรากฏผลการศึกษาตามตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท

ความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท	คะแนน	SD.	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	4.05	0.55	ค่อนข้างมาก	81.00
1. ความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการของผู้ใกล้เคียง”	4.19	0.52	ค่อนข้างมาก	83.80
1) ผู้ใกล้เคียงมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการเห็นความสำคัญในความเดือดร้อนของท่าน	4.03	0.62	ค่อนข้างมาก	80.60
2) ผู้ใกล้เคียงมีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.05	0.67	ค่อนข้างมาก	81.00

ความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาท	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
3) ผู้ไกล่เกลี่ยมีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติ ผู้มารับบริการ	4.30	0.72	มาก	86.00
4) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	4.32	0.65	มาก	86.40
5) ผู้ไกล่เกลี่ยช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และเอื้อให้คู่กรณี หาแนวทางยุติข้อพิพาทกันเอง	4.11	0.73	ค่อนข้างมาก	82.20
6) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	4.18	0.75	ค่อนข้างมาก	83.60
7) ผู้ไกล่เกลี่ยซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สินหรือ ประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท	4.45	0.66	มาก	89.00
8) ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล	4.09	0.78	ค่อนข้างมาก	81.80
2. ความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการรับบริการของหน่วยงาน ไกล่เกลี่ย”	3.90	0.73	ค่อนข้างมาก	78.00
1) ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานไกล่เกลี่ยชัดเจน	3.98	0.78	ค่อนข้างมาก	79.60
2) การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานไกล่ เกลี่ยชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.11	0.73	ค่อนข้างมาก	82.20
3) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงานของ หน่วยงานไกล่เกลี่ย	3.87	0.88	ค่อนข้างมาก	77.40
4) สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ย	3.90	0.88	ค่อนข้างมาก	78.00
5) กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความรวดเร็วกว่าการดำเนินคดีตามปกติ	3.80	0.99	ค่อนข้างมาก	76.00
6) ผลการไกล่เกลี่ยที่สำเร็จสามารถนำมาบังคับใช้หรือดำเนินการได้ใน ระหว่างคู่กรณี โดยไม่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีในชั้นศาล	3.74	0.97	ค่อนข้างมาก	74.80
ตอนที่ 3 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	3.09	1.03	ปานกลาง	61.80
3. ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	3.09	1.03	ปานกลาง	61.80
1) ช่องทางการร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้ เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น	3.55	0.94	ค่อนข้าง มาก	71.00
2) หน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์แนวทาง และกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทอย่างทั่วถึง	3.20	1.06	ปานกลาง	64.00
3) การติดต่อหน่วยงานไกล่เกลี่ยสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	3.08	1.13	ปานกลาง	61.60

ความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาท	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
4) การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ของหน่วยงานภาครัฐ	2.82	1.27	ปานกลาง	56.40
5) การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชน	2.80	1.27	ปานกลาง	56.00
ภาพรวม	3.57	0.70	ค่อนข้างมาก	71.40

จากการสำรวจผู้ให้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40

และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจโดยแจกแจงตามประเด็นการสำรวจข้อมูลพบว่า ในตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครองในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 เมื่อพิจารณาตามรายข้อคำถามจะค้นพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมากในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการของผู้ไกล่เกลี่ย” ด้วยคะแนน 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 และ 2) ความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการรับบริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ย” ด้วยคะแนน 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00

สำหรับผลการสำรวจข้อมูลในตอนที่ 3 ตามทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ในภาพรวมพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.09 คิดเป็นร้อยละ 61.80 และเมื่อพิจารณาตามรายข้อย่อย จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติและความพึงพอใจต่อช่องทางการร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.55 คิดเป็นร้อยละ 71.00 ในขณะที่ทัศนคติและความพึงพอใจต่อหน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์แนวทางและกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทอย่างทั่วถึง การติดต่อหน่วยงานไกล่เกลี่ยสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ และการรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนน 3.20 คิดเป็นร้อยละ 64.00 ด้วยคะแนน 3.08 คิดเป็นร้อยละ 61.60 ด้วยคะแนน 2.82 คิดเป็นร้อยละ 56.40 และ ด้วยคะแนน 2.80 คิดเป็นร้อยละ 56.00 ตามลำดับ

และเมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการปรับปรุงคุณภาพและการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ปรากฏผลตามตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นคุณภาพและการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย
ระงับข้อพิพาทในเรื่องใดที่ต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. คุณภาพการให้บริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในเรื่องใดที่ต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง	1. กระบวนการไกล่เกลี่ยที่ส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมของประชาชนและที่กระทบกับประชาชนเป็นจำนวนมาก 2. ความรวดเร็วในการดำเนินการไกล่เกลี่ย 3. แจ้งให้ผู้ได้รับการไกล่เกลี่ยทราบจะได้มีแนวในการตัดสินใจว่าจะทำอะไรต่อ 4. ช่องทางในการติดต่อ ประชาสัมพันธ์ หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วยงาน 5. บุคลากรในหน่วยงาน สถานที่ ผู้ประนีประนอม ความชัดเจนในเรื่องการให้คำแนะนำในคดีที่สามารถเข้าไกล่เกลี่ยได้ 6. อยากรู้ให้ผู้มีความรู้มาทำการไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทต่างๆ
2. การเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในเรื่องใดต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง	1. การกำหนดระเบียบขั้นตอนที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายสำหรับประชาชน 2. การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของประชาชนที่นำไปสู่ข้อขัดแย้งที่รุนแรงขึ้นถึงขั้นทำร้ายซึ่งกันและกัน เช่นพิพาทเกี่ยวกับกรรมสิทธิในที่ดินปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญของเพื่อนบ้าน 3. ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและเข้าถึงกระบวนการมากขึ้น 4. ความรวดเร็ว และเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่าย 5. เจ้าหน้าที่ควรแนะนำเกี่ยวกับหลักฐานและพยานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความผิดให้กับผู้ใช้บริการ 6. ต้องการผู้มีความรู้หรือประสบการณ์หลายๆ ด้านมาอยู่ในระบบการไกล่เกลี่ย
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ	1. การไกล่เกลี่ยที่ดีต้องพยายามทำให้เรื่องทุกเรื่องจบด้วยเหตุและผล ไม่ใช่แค่ทำหน้าที่ให้ผ่านไปตามกระบวนการ 2. ควรเคารพเจตนาในการขยายระยะเวลาไกล่เกลี่ยของคู่ความในคดี 3. ควรมีสถานที่ไกล่เกลี่ยให้ชัดเจน เพิ่มห้องไกล่เกลี่ยให้มากขึ้น ทำให้การไกล่เกลี่ยมีบรรยากาศที่ดี เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นไม่ต้องรอนอน ความพร้อม เช่น หนังสือพิมพ์ เครื่องดื่ม 4. ไม่ควรกำหนดระยะเวลาในการไกล่เกลี่ย ควรใช้เวลาแก่คู่ความ 5. หน่วยงานของรัฐให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย ต้องมีความรู้ความชำนาญ และควรบอกถึงข้อดีและข้อเสียของการไกล่เกลี่ยให้ประชาชนทราบ

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท โดยจำแนกตามสถานการณ์การติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ปรากฏผลการสำรวจดังนี้

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งล่าสุด

จำแนกตามสถานการณ์การติดต่อ

สถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับบริการ ด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1) ทางตรง	8.05	1.66	ค่อนข้างมาก	80.50
2) ทางอ้อม	7.19	1.17	ค่อนข้างมาก	71.90
ภาพรวม	7.26	1.74	ค่อนข้างมาก	72.60

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งล่าสุดตามตารางข้างต้นจะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งล่าสุดในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 7.26 คิดเป็นร้อยละ 72.60

ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลในมิติของสถานการณ์การติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาของผู้ให้ข้อมูลทั้งทางตรงและทางอ้อม พบว่าผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม ต่างมีระดับความพึงพอใจต่อผลการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งล่าสุดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 8.05 คิดเป็นร้อยละ 80.50 และคะแนน 7.19 คิดเป็นร้อยละ 71.90 ตามลำดับ

นอกจากนี้แล้วยังได้มีการสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลในประเด็นความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท โดยจำแนกตามสถานการณ์การติดต่อ ปรากฏผลการสำรวจดังนี้

ตารางที่ 10 ความเชื่อมั่นในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท จำแนกตามสถานการณ์การติดต่อ

สถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับบริการ ด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1) ทางตรง	8.02	1.71	ค่อนข้างมาก	80.20
2) ทางอ้อม	6.70	2.02	ค่อนข้างมาก	67.00
ภาพรวม	7.36	1.98	ค่อนข้างมาก	73.60

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลจากตารางข้างต้นจะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา มีระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 7.36 คิดเป็นร้อยละ 73.60

และหากพิจารณาในรายละเอียดของผลการจัดเก็บข้อมูลตามสถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาในทั้งกลุ่มผู้ที่เคยรับบริการทางตรงและทางอ้อม พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการทางตรงและทางอ้อมต่างมีความเชื่อมั่นในบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 8.02 คิดเป็นร้อยละ 80.20 และคะแนน 6.70 คิดเป็นร้อยละ 67.00 ตามลำดับ

โดยรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลในภาพรวมตามแบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการใช้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง จำแนกตามสถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ปรากฏผลการศึกษาตามตาราง 11 ดังนี้

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท
จำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

สถานะการติดต่อ		ความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการ ให้บริการของผู้ ไกล่เกลี่ย	ความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการ รับบริการของ หน่วยงานไกล่เกลี่ย”	ทัศนคติและความพึงพอใจ ต่อการเข้าถึงกระบวนการ ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททาง อาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	ภาพรวม
1) ทางตรง	คะแนน	4.30	4.15	3.56	3.89
	ร้อยละ	86.00	83.00	71.20	77.80
1) ทางอ้อม	คะแนน	4.08	3.65	2.62	3.24
	ร้อยละ	81.60	73.00	52.40	64.80
ภาพรวม	คะแนน	4.19	3.90	3.09	3.57
	ร้อยละ	83.80	78.00	61.80	71.40

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลในภาพรวมตามแบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการใช้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง จำแนกตามสถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา โดยนำเสนอผลการสำรวจตามแบบสำรวจทั้ง 3 ตอน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาตามสถานะการติดต่อพบว่า ผู้ใช้บริการทางตรง มีความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการของผู้ใกล้เคียง มากที่สุด ด้วยคะแนน 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และรองลงมาคือผู้ใช้บริการทางตรง ผู้ใช้บริการทางอ้อม ด้วยคะแนน 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.60มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาตามสถานะการติดต่อพบว่า ผู้ใช้บริการทางตรง มีความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการรับบริการของหน่วยงานใกล้เคียง” มากที่สุด ด้วยคะแนน 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00 และรองลงมาคือผู้ใช้บริการทางอ้อม ด้วยคะแนน 3.65 คิดเป็นร้อยละ 73.00 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

3. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาตามสถานะการติดต่อพบว่า ผู้ใช้บริการทางตรง มีทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครองมากที่สุด ด้วยคะแนน 3.56 คิดเป็นร้อยละ 71.20 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และรองลงมาคือผู้ใช้บริการทางอ้อม ด้วยคะแนน 2.62 คิดเป็นร้อยละ 52.40 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท
จำแนกตามสถานะการติดต่อ

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ กระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท		สถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับ บริการด้านการใกล้เคียงระดับ ข้อ พิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา		ภาพรวม
		ทางตรง	ทางอ้อม	
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการ ใกล้เคียงระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์ และทางปกครอง	คะแนน	4.23	3.87	4.05
	ร้อยละ	84.60	77.40	81.00
1. ความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการ ของผู้ใกล้เคียง”	คะแนน	4.30	4.08	4.19
	ร้อยละ	86.00	81.60	83.80
1) ผู้ใกล้เคียงมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือและให้บริการเห็นความสำคัญในความ เดือดร้อนของท่าน	คะแนน	4.20	3.86	4.03
	ร้อยละ	84.00	77.20	80.60
2) ผู้ใกล้เคียงมีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้ คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	คะแนน	4.16	3.93	4.05
	ร้อยละ	83.20	78.60	81.00
3) ผู้ใกล้เคียงมีอัตราค่าที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ ให้เกียรติผู้มารับบริการ	คะแนน	4.39	4.21	4.30
	ร้อยละ	87.80	84.20	86.00
4) ผู้ใกล้เคียงมีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตาม ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	คะแนน	4.37	4.26	4.32
	ร้อยละ	87.40	85.20	86.40
5) ผู้ใกล้เคียงช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และเอื้อให้ คู่กรณีหาแนวทางยุติข้อพิพาทกันเอง	คะแนน	4.25	3.96	4.11
	ร้อยละ	85.00	79.20	82.20

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ กระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท		สถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับ บริการด้านการไกล่เกลี่ยระดับ ข้อ พิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา		ภาพรวม
		ทางตรง	ทางอ้อม	
6) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	คะแนน	4.32	4.03	4.18
	ร้อยละ	86.40	80.60	83.60
7) ผู้ไกล่เกลี่ยซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วน เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท	คะแนน	4.49	4.41	4.45
	ร้อยละ	89.80	88.20	89.00
8) ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	คะแนน	4.21	3.97	4.09
	ร้อยละ	84.20	79.40	81.80
2. ความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ ของหน่วยงานไกล่เกลี่ย”	คะแนน	4.15	3.65	3.90
	ร้อยละ	83.00	73.00	78.00
1) ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงาน ไกล่เกลี่ยชัดเจน	คะแนน	4.14	3.82	3.98
	ร้อยละ	82.80	76.40	79.60
2) การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของ หน่วยงานไกล่เกลี่ยชัดเจนและเป็นประโยชน์	คะแนน	4.21	4.01	4.11
	ร้อยละ	84.20	80.20	82.20
3) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการ ดำเนินงานของหน่วยงานไกล่เกลี่ย	คะแนน	4.18	3.56	3.87
	ร้อยละ	83.60	71.20	77.40
4) สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของ หน่วยงานไกล่เกลี่ย	คะแนน	4.19	3.60	3.90
	ร้อยละ	83.80	72.00	78.00
5) กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความรวดเร็วกว่าการดำเนินคดี ตามปกติ	คะแนน	4.12	3.47	3.80
	ร้อยละ	82.40	69.40	76.00
6) ผลการไกล่เกลี่ยที่สำเร็จสามารถนำมาบังคับใช้หรือ ดำเนินการได้ในระหว่างคู่กรณี โดยไม่เข้าสู่กระบวนการ พิจารณาคดีในชั้นศาล	คะแนน	4.05	3.42	3.74
	ร้อยละ	81.00	68.40	74.80
ตอนที่ 3 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	คะแนน	3.56	2.62	3.09
	ร้อยละ	71.20	52.40	61.80
ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการ ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	คะแนน	3.56	2.62	3.09
	ร้อยละ	71.20	52.40	61.80
1) ช่องทางการร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีความเกิดขึ้น	คะแนน	3.83	3.27	3.55
	ร้อยละ	76.60	65.40	71.00
2) หน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์ แนวทางและกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทอย่างทั่วถึง	คะแนน	3.55	2.84	3.20
	ร้อยละ	71.00	56.80	64.00
	คะแนน	3.58	2.58	3.08

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ กระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท		สถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับ บริการด้านการไกล่เกลี่ยระดับ ข้อ พิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา		ภาพรวม
		ทางตรง	ทางอ้อม	
3) การติดต่อหน่วยงานไกล่เกลี่ยสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	ร้อยละ	71.60	51.60	61.60
4) การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านสื่อ ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ	คะแนน	3.43	2.21	2.82
	ร้อยละ	68.60	44.20	56.40
5) การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่าน เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชน	คะแนน	3.39	2.20	2.80
	ร้อยละ	67.80	44.00	56.00
ภาพรวม	คะแนน	3.89	3.24	3.57
	ร้อยละ	77.80	64.80	71.40

จากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.57 คิดเป็นร้อยละ 71.40 ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ผู้ให้ข้อมูล มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00 และทัศนคติและ ความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และ ทางปกครอง มีทัศนคติและความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่าปานกลาง ด้วยคะแนน 3.09 คิดเป็นร้อยละ 61.80

3. ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการให้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ย ระดับข้อพิพาททั้ง ทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล

ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล หน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	95	47.50
2) หญิง	105	52.50
3) อื่น ๆ	0	0.00
2. อายุ		
1) 18-25 ปี	8	4.00
2) 26-35 ปี	51	25.50

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3) 36-45 ปี	50	25.00
4) 46-55 ปี	46	23.00
5) 56-65 ปี	34	17.00
6) 66 ปี ขึ้นไป	11	5.50
3. ระดับการศึกษา		
1) ไม่ได้เรียนหนังสือ	2	1.00
2) ระดับประถมศึกษา	42	21.00
3) ระดับมัธยมศึกษา	30	15.00
4) อาชีวศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.)	27	13.50
5) ระดับปริญญาตรี	89	44.50
6) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	10	5.00
7) อื่น ๆ	0	0.00
4. อาชีพ		
1) ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	34	17.00
2) พนักงานเอกชน	38	19.00
3) นักเรียน นักศึกษา	6	3.00
4) รับจ้างทั่วไป	45	22.50
5) เกษตรกรรม	32	16.00
6) ประกอบธุรกิจ	27	13.50
7) ไม่ได้ประกอบอาชีพ	15	7.50
8) อื่น ๆ	3	1.50
ภาพรวม	200	100.00

เมื่อพิจารณาข้อมูลพื้นฐานพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหน่วยงานที่จัดกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ไม่ใช่ศาล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 เป็นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

ตารางที่ 14 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามสถานะของผู้รับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	ทางตรง		ทางอ้อม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. การติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา	100	50.00	100	50.00
8. เคยมาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในสถานะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
สถานะ			จำนวน	ร้อยละ
4) ผู้ร้อง (หรือเรียกในชื่ออื่น เช่น ผู้เสียหาย ผู้บริโภค ผู้ใช้บริการ ผู้ฟ้องคดี คู่กรณีฝ่ายผู้เสียหาย ผู้ประกอบธุรกิจ ฯลฯ)			152	76.00
5) ผู้ถูกร้อง (หรือเรียกในชื่ออื่น เช่น ผู้ต้องหา ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้รับอนุญาต คู่กรณีฝ่ายก่อให้เกิดความเสียหาย ฯลฯ)			41	20.50
6) อื่น ๆ เช่น เพื่อน ญาติผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหาย			7	3.50
9. เคยมาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางด้านใด				
4) ทางอาญา			16	8.00
5) ทางแพ่งและพาณิชย์			172	86.00
6) ทางปกครอง			12	6.00

การสำรวจข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยติดต่อ/รับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยตรง (ผู้เสียหาย ผู้กระทำความผิด) และ 2) ผู้มาติดต่อ/รับบริการโดยอ้อม (ญาติผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหาย) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสถานะของผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อ/รับบริการโดยตรงจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มาติดต่อ/รับบริการในสถานะผู้ร้องมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.00 (หรือเรียกในชื่ออื่น เช่น ผู้เสียหาย ผู้บริโภค ผู้ใช้บริการ ผู้ฟ้องคดี คู่กรณีฝ่ายผู้เสียหาย ผู้ประกอบธุรกิจ ฯลฯ) รองลงมาคือ ผู้ถูกร้อง (หรือเรียกในชื่ออื่น เช่น ผู้ต้องหา ผู้บริโภค ผู้ประกอบธุรกิจ ผู้รับอนุญาต คู่กรณีฝ่ายก่อให้เกิดความเสียหาย ฯลฯ) คิดเป็นร้อยละ 20.50 และ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาตามประเภทของการรับบริการ ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลเคยมาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมด้านการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ทางแพ่งและพาณิชย์ มากที่สุด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาคือ การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางปกครอง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

นอกจากแล้วยังได้มีการสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การใกล้เคียงที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการ ในกรณีข้อพิพาทเดียวกันหรือการใกล้เคียงในรูปแบบอื่น ๆ ปรากฏผลการสำรวจข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 15 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล 4 หน่วยงานที่จัดกระบวนการใกล้เคียงที่ไม่ใช่ศาล

เคยมีประสบการณ์การใกล้เคียงที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการ ในกรณีข้อพิพาทเดียวกันหรือเคยมีการใกล้เคียงในรูปแบบอื่นหรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
1. เคย	50	25.00
2. ไม่เคย	150	75.00
ภาพรวม	200	100.00

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลตามตารางข้างต้นจากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์การใกล้เคียงที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการหรือในกรณีข้อพิพาทเดียวกันหรือเคยมีการใกล้เคียงในรูปแบบอื่น ๆ มาก่อน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และ ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนเท่านั้นที่**เคยมี**ประสบการณ์การใกล้เคียงที่อยู่ในลักษณะไม่เป็นทางการ ในกรณีข้อพิพาทเดียวกันหรือเคยมีการใกล้เคียงในรูปแบบอื่น เป็นจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการใช้บริการของกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ตามส่วนของแบบสอบถามในประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการของกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง และทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาททางอาญาทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ปรากฏผลการศึกษาตามตารางดังนี้

ตารางที่ 16 ผลการสำรวจข้อมูลผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในภาพรวม

ผลการสำรวจ	คะแนนเฉลี่ย	SD.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	3.99	0.67	ค่อนข้างมาก	79.80
1. ความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการของผู้ไกล่เกลี่ย”	4.14	0.63	ค่อนข้างมาก	82.80
2. ความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการรับบริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ย”	3.84	0.81	ค่อนข้างมาก	76.80
ตอนที่ 3 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	3.29	1.09	ปานกลาง	65.80
1 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท	3.29	1.09	ปานกลาง	65.80
ภาพรวม	3.64	0.81	ค่อนข้างมาก	72.80

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลตามตารางข้างต้นจะเห็นว่าในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกระบวนการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการสำรวจข้อมูลตามแบบสอบถามจะเห็นว่าในตอนี่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 ในขณะที่ผลการสำรวจข้อมูลตอนที่ 3 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีทศนคติและความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.80

ตารางที่ 17 คะแนนความพึงพอใจต่อผลการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ท่านเข้ารับบริการครั้งสุดท้าย

ความพึงพอใจต่อผลการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ท่านเข้ารับบริการครั้งสุดท้าย	คะแนน	SD.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อผลการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่ท่านเข้ารับบริการครั้งสุดท้าย	7.52	1.94	ค่อนข้างมาก	75.20

นอกจากนี้แล้วเมื่อพิจารณาในรายละเอียดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในครั้งสุดท้าย ผลการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อผลการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งสุดท้าย อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 7.52 คิดเป็นร้อยละ 75.20

ตารางที่ 18 คะแนนความเชื่อมั่นในกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท

ความเชื่อมั่นในกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท	คะแนน	SD.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
ความเชื่อมั่นในกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท	7.44	2.07	ค่อนข้างมาก	74.40

และเมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลในประเด็นความเชื่อมั่นในกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นในกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 7.44 คิดเป็นร้อยละ 74.40

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายละเอียดตามแบบสำรวจปรากฏผลการศึกษิตตามตารางที่ 19 ดังนี้

ตารางที่ 19 ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

ความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาท	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	3.99	0.67	ค่อนข้างมาก	79.80
1. ความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการของผู้ไกล่เกลี่ย”	4.14	0.63	ค่อนข้างมาก	82.80
1) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและ ให้บริการเห็นความสำคัญในความเดือดร้อนของท่าน	4.09	0.73	ค่อนข้างมาก	81.80
2) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำ ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.11	0.71	ค่อนข้างมาก	82.20
3) ผู้ไกล่เกลี่ยมีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติ ผู้มารับบริการ	4.24	0.75	มาก	84.80
4) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	4.26	0.71	มาก	85.20
5) ผู้ไกล่เกลี่ยช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และเอื้อให้คู่กรณี หาแนวทางยุติข้อพิพาทกันเอง	4.03	0.81	ค่อนข้างมาก	80.60
6) ผู้ไกล่เกลี่ยมีความเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	4.12	0.82	ค่อนข้างมาก	82.40
7) ผู้ไกล่เกลี่ยซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สินหรือ ประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อพิพาท	4.25	0.77	มาก	85.00
8) ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล	3.99	0.88	ค่อนข้างมาก	79.80
2. ความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการรับบริการของหน่วยงาน ไกล่เกลี่ย”	3.84	0.81	ค่อนข้างมาก	76.80
1) ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงานไกล่เกลี่ย ชัดเจน	3.92	0.80	ค่อนข้างมาก	78.40
2) การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานไกล่ เกลี่ยชัดเจนและเป็นประโยชน์	3.96	0.79	ค่อนข้างมาก	79.20
3) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงานของ หน่วยงานไกล่เกลี่ย	3.89	0.90	ค่อนข้างมาก	77.80
4) สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ย	3.78	0.94	ค่อนข้างมาก	75.60
5) กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความรวดเร็วกว่าการดำเนินคดีตามปกติ	3.70	1.06	ค่อนข้างมาก	74.00
6) ผลการไกล่เกลี่ยที่สำเร็จสามารถนำมาบังคับใช้หรือดำเนินการได้ใน ระหว่างคู่กรณี โดยไม่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาคดีในชั้นศาล	3.76	1.03	ค่อนข้างมาก	75.20

ความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาท	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
ตอนที่ 3 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	3.29	1.09	ปานกลาง	65.80
3. ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย ระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	3.29	1.09	ปานกลาง	65.80
1) ช่องทางการร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้ เมื่อ มีคดีความเกิดขึ้น	3.59	0.97	ค่อนข้างมาก	71.80
2) หน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์แนวทาง และกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทอย่างทั่วถึง	3.38	1.11	ปานกลาง	67.60
3) การติดต่อหน่วยงานไกล่เกลี่ยสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	3.32	1.22	ปานกลาง	66.40
4) การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ ของหน่วยงานภาครัฐ	3.08	1.32	ปานกลาง	61.60
5) การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชน	3.10	1.32	ปานกลาง	62.00
ภาพรวม	3.64	0.81	ค่อนข้างมาก	72.80

จากการสำรวจผู้ให้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.80

และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจโดยแจกแจงตามประเด็นการสำรวจข้อมูลพบว่า ในตอนที่ 2
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์
และทางปกครองในภาพรวมผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.99 คิดเป็น
ร้อยละ 79.80 เมื่อพิจารณาตามรายข้อคำถามจะค้นพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก
ในทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับผลการสำรวจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะ
การให้บริการของผู้ไกล่เกลี่ย” ด้วยคะแนน 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 และ 2) ความพึงพอใจต่อ
“ความสะดวกในการรับบริการของหน่วยงานไกล่เกลี่ย” ด้วยคะแนน 3.84 คิดเป็นร้อยละ 76.80

สำหรับผลการสำรวจข้อมูลในตอนที่ 3 ตามทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการ
ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ในภาพรวมพบว่าผู้ให้ข้อมูลมี
ทศนคติและความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65.80 และเมื่อพิจารณา
ตามรายข้อย่อย จะพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีทศนคติและความพึงพอใจต่อช่องทางการร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำ
หน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.59 คิดเป็นร้อยละ 71.80
ในขณะที่ทศนคติและความพึงพอใจต่อหน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์แนวทางและ
กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทอย่างทั่วถึง การติดต่อหน่วยงานไกล่เกลี่ยสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก

และรวดเร็ว การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชน และการรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนน 3.38 คิดเป็นร้อยละ 67.60 ด้วยคะแนน 3.32 คิดเป็นร้อยละ 66.40 ด้วยคะแนน 3.10 คิดเป็นร้อยละ 62.00 และด้วยคะแนน 3.08 คิดเป็นร้อยละ 61.60 ตามลำดับ

และเมื่อสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการปรับปรุงคุณภาพและการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ปรากฏผลตามตารางที่ 20 ดังนี้

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นคุณภาพและการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในเรื่องใดที่ต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ
1. คุณภาพการให้บริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในเรื่องใดที่ต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง	1. ความรวดเร็วในการดำเนินการไกล่เกลี่ย 2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เอกสารที่มีความสำคัญในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ
2. การเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในเรื่องใดที่ต้องมีการพัฒนา/ปรับปรุง	1. ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและเข้าถึงกระบวนการมากขึ้น 2. ต้องการผู้มีความรู้หรือประสบการณ์หลายๆ ด้านมาอยู่ในระบบการไกล่เกลี่ย
3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ	1. ไม่ควรกำหนดระยะเวลาในการไกล่เกลี่ย ควรให้เวลาแก่คู่ความ 2. หน่วยงานของรัฐให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ย ต้องมีความรู้ความชำนาญ และควรบอกถึงข้อดีและข้อเสียของการไกล่เกลี่ยให้ประชาชนทราบ

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท โดยจำแนกตามสถานการณ์การติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ปรากฏผลการสำรวจดังนี้

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจต่อผลการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งสุดท้าย

จำแนกตามสถานะการติดต่อ

สถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับบริการ ด้านการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1) ทางตรง	7.40	2.11	ค่อนข้างมาก	74.00
2) ทางอ้อม	7.63	1.76	ค่อนข้างมาก	76.30
ภาพรวม	7.52	1.94	ค่อนข้างมาก	75.20

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจต่อผลการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งสุดท้ายตามตารางข้างต้นจะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อผลการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งสุดท้ายในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 7.52 คิดเป็นร้อยละ 75.20

ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลในมิติของสถานการณ์การติดต่อหรือรับบริการด้านการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาของผู้ให้ข้อมูลทั้งทางตรงและทางอ้อม พบว่าผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม ต่างมีระดับความพึงพอใจต่อผลการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทที่เข้ารับบริการครั้งสุดท้ายอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 7.63 คิดเป็นร้อยละ 76.30 และคะแนน 7.40 คิดเป็นร้อยละ 74.00

นอกจากนี้แล้วยังได้มีการสอบถามไปยังผู้ให้ข้อมูลในประเด็นความเชื่อมั่นในกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท โดยจำแนกตามสถานะการติดต่อ ปรากฏผลการสำรวจดังนี้

ตารางที่ 22 ความเชื่อมั่นในกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท จำแนกตามสถานการณ์ติดต่อ

ความเชื่อมั่นในกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท				
สถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับบริการ ด้านการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา	คะแนน	SD.	ระดับ ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1) ทางตรง	7.35	2.25	ค่อนข้างมาก	73.50
2) ทางอ้อม	7.53	1.87	ค่อนข้างมาก	75.30
ภาพรวม	7.44	2.07	ค่อนข้างมาก	74.40

เมื่อพิจารณาผลการสำรวจข้อมูลจากตารางข้างต้นจะพบพบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการด้านการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา มีระดับความเชื่อมั่นต่อการให้บริการกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาทในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 7.44 คิดเป็นร้อยละ 74.40

และหากพิจารณาในรายละเอียดของผลการจัดเก็บข้อมูลตามสถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาในทั้งกลุ่มผู้ที่เคยรับบริการทางตรงและทางอ้อม พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เคยติดต่อหรือรับบริการทางตรงและทางอ้อมต่างมีความเชื่อมั่นในบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 7.53 คิดเป็นร้อยละ 75.30 และคะแนน 7.35 คิดเป็นร้อยละ 73.50 ตามลำดับ

โดยรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลในภาพรวมตามแบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการใช้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง จำแนกตามสถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ปรากฏผลการศึกษาตามตาราง 23 ดังนี้

ตารางที่ 23 ความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท
จำแนกตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

สถานะการติดต่อ		ความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการ ให้บริการของผู้ ไกล่เกลี่ย	ความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการ รับบริการของ หน่วยงานไกล่เกลี่ย”	ทัศนคติและความพึงพอใจ ต่อการเข้าถึงกระบวนการ ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททาง อาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	ภาพรวม
1) ทางตรง	คะแนน	4.14	3.82	3.20	3.59
	ร้อยละ	82.80	76.40	64.00	71.80
2) ทางอ้อม	คะแนน	4.13	3.85	3.39	3.69
	ร้อยละ	82.60	77.00	67.80	73.80
ภาพรวม	คะแนน	4.14	3.84	3.29	3.64
	ร้อยละ	82.80	76.80	65.80	72.80

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดผลการสำรวจข้อมูลในภาพรวมตามแบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงและการใช้บริการของกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททั้งทางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง จำแนกตามสถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับบริการด้านการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา โดยนำเสนอผลการสำรวจตามแบบสำรวจทั้ง 3 ตอน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

1. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาตามสถานะการติดต่อพบว่า ผู้เข้ารับบริการทางตรง มีความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการของผู้ไกล่เกลี่ย มากที่สุด ด้วยคะแนน 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 และรองลงมา คือ ผู้เข้ารับบริการทางอ้อม ด้วยคะแนน 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

2. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาตามสถานะการติดต่อพบว่า ผู้ใช้บริการทางอ้อม มีความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการใช้บริการของหน่วยงานใกล้เคียง” มากที่สุด ด้วยคะแนน 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77.00 และรองลงมาคือผู้ใช้บริการทางตรงด้วยคะแนน 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

3. จากการสำรวจเมื่อพิจารณาตามสถานะการติดต่อพบว่า ผู้ใช้บริการทางอ้อม มีทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครองมากที่สุด ด้วยคะแนน 3.39 คิดเป็นร้อยละ 67.80 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และรองลงมาคือผู้ให้บริการทางตรง ด้วยคะแนน 3.20 คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 24 ภาพรวมความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการกระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท
จำแนกตามสถานะการ

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ กระบวนการใกล้เคียงระดับข้อพิพาท		สถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับ บริการด้านการใกล้เคียงระดับ ข้อ พิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา		ภาพรวม
		ทางตรง	ทางอ้อม	
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการ ใกล้เคียงระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่ง และพาณิชย์ และทางปกครอง	คะแนน	3.98	3.99	3.99
	ร้อยละ	79.60	79.80	79.80
1. ความพึงพอใจต่อ “สมรรถนะการให้บริการ ของผู้ใกล้เคียง”	คะแนน	4.14	4.13	4.14
	ร้อยละ	82.80	82.60	82.80
1) ผู้ใกล้เคียงมีความพร้อมและความเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือและให้บริการเห็นความสำคัญ ในความเดือดร้อนของท่าน	คะแนน	4.11	4.07	4.09
	ร้อยละ	82.20	81.40	81.80
2) ผู้ใกล้เคียงมีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้ คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	คะแนน	4.09	4.12	4.11
	ร้อยละ	81.80	82.40	82.20
3) ผู้ใกล้เคียงมีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และ ให้เกียรติผู้มารับบริการ	คะแนน	4.25	4.23	4.24
	ร้อยละ	85.00	84.60	84.80
4) ผู้ใกล้เคียงมีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ปฏิบัติงานตาม ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่กำหนด	คะแนน	4.29	4.23	4.26
	ร้อยละ	85.80	84.60	85.20
5) ผู้ใกล้เคียงช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และเอื้อให้ คู่กรณีหาแนวทางยุติข้อพิพาทกันเอง	คะแนน	4.09	3.97	4.03
	ร้อยละ	81.80	79.40	80.60
6) ผู้ใกล้เคียงมีความเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	คะแนน	4.08	4.15	4.12
	ร้อยละ	81.60	83.00	82.40
	คะแนน	4.25	4.25	4.25

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ กระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท		สถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับ บริการด้านการไกล่เกลี่ยระดับ ข้อ พิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา		ภาพรวม
		ทางตรง	ทางอ้อม	
7) ผู้ไกล่เกลี่ยซื่อสัตย์สุจริต และไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดจากคู่กรณีหรือบุคคลอื่นที่มีส่วน เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท	ร้อยละ	85.00	85.00	85.00
8) ผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	คะแนน	3.93	4.05	3.99
	ร้อยละ	78.60	81.00	79.80
2. ความพึงพอใจต่อ “ความสะดวกในการรับบริการ ของหน่วยงานไกล่เกลี่ย”	คะแนน	3.82	3.85	3.84
	ร้อยละ	76.40	77.00	76.80
1) ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานของหน่วยงาน ไกล่เกลี่ยชัดเจน	คะแนน	3.95	3.89	3.92
	ร้อยละ	79.00	77.80	78.40
2) การให้คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการให้บริการของ หน่วยงานไกล่เกลี่ยชัดเจนและเป็นประโยชน์	คะแนน	3.98	3.93	3.96
	ร้อยละ	79.60	78.60	79.20
3) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการ ดำเนินงานของหน่วยงานไกล่เกลี่ย	คะแนน	3.87	3.91	3.89
	ร้อยละ	77.40	78.20	77.80
4) สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของ หน่วยงานไกล่เกลี่ย	คะแนน	3.76	3.80	3.78
	ร้อยละ	75.20	76.00	75.60
5) กระบวนการไกล่เกลี่ยมีความรวดเร็วกว่าการดำเนินคดี ตามปกติ	คะแนน	3.63	3.76	3.70
	ร้อยละ	72.60	75.20	74.00
6) ผลการไกล่เกลี่ยที่สำเร็จสามารถนำมาบังคับใช้หรือ ดำเนินการได้ในระหว่างคู่กรณี โดยไม่เข้าสู่กระบวนการ พิจารณาตัดสินชั้นศาล	คะแนน	3.69	3.83	3.76
	ร้อยละ	73.80	76.60	75.20
ตอนที่ 3 ทศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	คะแนน	3.20	3.39	3.29
	ร้อยละ	64.00	67.80	65.80
ทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการ ไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง	คะแนน	3.20	3.39	3.29
	ร้อยละ	64.00	67.80	65.80
1) ช่องทางการร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีความเกิดขึ้น	คะแนน	3.46	3.72	3.59
	ร้อยละ	69.20	74.40	71.80
2) หน่วยงานราชการ หน่วยงานท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์ แนวทางและกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทอย่างทั่วถึง	คะแนน	3.33	3.42	3.38
	ร้อยละ	66.60	68.40	67.60
3) การติดต่อหน่วยงานไกล่เกลี่ยสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	คะแนน	3.27	3.37	3.32
	ร้อยละ	65.40	67.40	66.40
	คะแนน	2.94	3.23	3.09

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ กระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท		สถานการณ์ติดต่อการติดต่อหรือรับ บริการด้านการไกล่เกลี่ยระดับ ข้อ พิพาทในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา		ภาพรวม
		ทางตรง	ทางอ้อม	
4) การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่านสื่อ ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐ	ร้อยละ	58.80	64.60	61.80
5) การรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการไกล่เกลี่ยผ่าน เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในชุมชน	คะแนน	3.01	3.19	3.10
	ร้อยละ	60.20	63.80	62.00
ภาพรวม	คะแนน	3.59	3.69	3.64
	ร้อยละ	71.80	73.80	72.80

จากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.80 ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการให้บริการในกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง ผู้ให้ข้อมูล มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ด้วยคะแนน 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 และทัศนคติและความพึงพอใจต่อการเข้าถึงกระบวนการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาททางอาญา ทางแพ่งและพาณิชย์ และทางปกครอง มีทัศนคติและความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนน 3.29 คิดเป็นร้อยละ 65