

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรม จากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

โดย

มัณฑนา บัวบุตร

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2565



CITIZENS' TRUST IN RECEIVING JUSTICE SERVICES FROM THE OFFICE OF THE JUSTICE FUND, THE MINISTRY OF JUSTICE

BY

MANTANA BUABOOT

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENTS FOR

THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION

INSTITUTE OF PUBLIC ADMINSTRATION AND PUBLIC POLICY

RANGSIT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2022

ใบรับรองการศึกษาค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรังสิต

เรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม
CITIZENS' TRUST IN RECEIVING JUSTICE SERVICES FROM THE OFFICE OF THE JUSTICE FUND, THE MINISTRY OF JUSTICE

โดย มัณฑนา บัวบุตร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต อนุมัติให้นับวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ ประจำปีการศึกษา 2565

.....
(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....ประธานกรรมการสอบ
อ.อำนาจ ศรีพูนสุข

.....กรรมการ
ศ.ดร.สุภชัย ยาวะประภาษ

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา
รศ.ดร.ชนิดา จิตตรุทธะ

ลิขสิทธิ์ของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือสนับสนุนจากบุคคลหลายฝ่าย กราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ชนิดา จิตตรุทธะ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าคอยให้ความรู้ คำชี้แนะ ทุ่มเทกำลังแรงกายและสติปัญญาในการถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำปรึกษาในระหว่างการทำสารนิพนธ์ ทำให้ผู้ศึกษามีความเข้าใจและมีกำลังใจในการทำสารนิพนธ์ และกราบขอบพระคุณ อาจารย์อำนาจ ศรีพูนสุข และศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ยาวะประภาษ ที่กรุณาสละเวลาร่วมเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานสารนิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณประชาชนผู้มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ เจ้าหน้าที่สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะที่ได้อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำสารนิพนธ์

ขอบคุณนางสาวพิมพ์สุภา นิติพานจันทร์กุล และขอขอบคุณทุกท่านที่คอยให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ และอยู่เคียงข้างกันเสมอมาจนงานสารนิพนธ์เรื่องนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

และสุดท้ายขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยส่งเสริม สนับสนุนและเป็นแรงกายแรงใจที่สำคัญจนทำให้สารนิพนธ์นี้เสร็จสมบูรณ์ดังที่ตั้งใจไว้

มัณฑนา บัวบุตร
ผู้วิจัย

6305754 : มัณฑนา บัวบุตร
ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ : ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม
หลักสูตร : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ชนิดา จิตตรุทธะ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง “ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการ จากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม และ 2) ศึกษาแนวทางในการปรับปรุง พัฒนากระบวนการยุติธรรมในด้านการบริการของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม จำนวน 103 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ แจกแจงตามขนาดและประเภทของภารกิจของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน อาศัยระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ทั้ง 4 ภารกิจ มีระดับความเชื่อมั่นในการบริการทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนที่เข้ารับบริการมีความเชื่อมั่นว่า ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานนั่นก็คือ สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรมนั้น มีความรู้ความเข้าใจ มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ และปฏิบัติงานโดยปราศจากผลประโยชน์อื่นใด ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการดำเนินการที่มีระบบและมีกลไกการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม และควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนผู้ที่มารับบริการ และมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ และดูแลเอาใจใส่ ดังค่านิยมของกระทรวงยุติธรรม "สุจริต จิตบริการ สานงานยุติธรรม"

(การศึกษาค้นคว้าอิสระมีจำนวนทั้งสิ้น 84 หน้า)

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่น, บริการ, กระบวนการยุติธรรม

6305754 : Mantana Buaboot

Independent Study Title : Citizens' Trust in Receiving Justice Services from the Office of the Justice Fund, the Ministry of Justice

Program : Master of Public Administration

Independent Study Advisor : Assoc.Prof. Chanida Jittarutta, Ph.D.

Abstract

This research is a study on "Citizens' Trust in Receiving Justice Services from the Office of the Justice Fund, the Ministry of Justice" with the objectives comprising 1) to study the level of public confidence in receiving services from the Office of the Justice Fund, the Ministry of Justice and 2) to study the guidelines to improve the development of the justice process in terms of the services of the Office of the Justice Fund, the Ministry of Justice. The sample group is 103 participants who receive justice services from the Office of the Justice Fund, the Ministry of Justice, obtained by stratified sampling and classified by size and types of the missions of the Office of the Justice Fund, the Ministry of Justice in all 4 areas, including the mission to help people in prosecution, the mission for requesting temporary release of the accused or defendant, the mission to help victims of human rights violations or people affected by human rights violations, and the mission to provide legal knowledge to the public, based on mixed-methods approach. The tools used are questionnaire and interview form. Statistics used in quantitative data analysis were mean, standard deviation and one-way analysis of variance.

The results of the research found that in terms of the levels of public confidence in receiving justice services from the Office of Justice Fund, the Ministry of Justice, all 4 missions were at a high level of confidence in all 10 services. Because people who receive the service have confidence that the officers and the departments of the Office of the Justice Fund, the Ministry of Justice, are knowledgeable, have expertise and experience and are able to operate without any other benefits. The suggestion is that there should be a systematic operation and service mechanism. Service facilities and service execution time should be more convenient and faster than ever, and the officers should have good human relations with people who receive the service and should be eager to help and caring as the value of the Ministry of Justice, "Honesty, Service Mind, Coordination of Justice"

(Total 84 pages)

Keywords: Trust, Service, Justice Process

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ก**
บทคัดย่อภาษาไทย		**ข**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		**ค**
สารบัญ		**ง**
สารบัญตาราง		**ฉ**
สารบัญรูป		**ช**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 คำถามการวิจัย	5
	1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
	1.4 ขอบเขตการวิจัย	6
	1.5 สมมติฐานการวิจัย	6
	1.6 นิยามศัพท์	7
	1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**9**
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	9
	2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม	12
	2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและองค์ประกอบของความเชื่อมั่น	13
	2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
	2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	20
บทที่ 3	**ระเบียบวิธีการวิจัย**	**22**
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
	3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
	3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	25

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	**ผลการวิจัย**	**27**
	4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	27
	4.2 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนผู้เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม	29
	4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นในแต่ละภารกิจของกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม	46
	4.4 ผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ	48
	4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	53
	4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	55
บทที่ 5	**สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	**59**
	5.1 สรุปผลการวิจัย	59
	5.2 อภิปรายผล	66
	5.3 ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม		**72**
ภาคผนวก		**75**
ประวัติผู้วิจัย		**84**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	ขนาดกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วนผู้มารับบริการตามจำนวนของแต่ละภารกิจของกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม	23
4.2	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม	27
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านสมรรถนะ	29
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความซื่อสัตย์	30
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ	31
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม	32
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการยอมรับความเสียหาย	33
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน	34
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม	36
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความพึงพอใจ	37
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความสัมพันธ์	38
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ภาพรวมทั้ง 10 ด้าน	39
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นในแต่ละด้านของประชาชนที่เข้ารับบริการจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี	40
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นในแต่ละด้านของประชาชนที่เข้ารับบริการจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการขอปล่อยตัวชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย	41
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน ประชาชนที่เข้ารับบริการจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษย์ชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิด สิทธิมนุษย์ชน	43
4.17	แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน ประชาชนที่เข้ารับบริการจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

4.18 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนที่เข้ารับบริการจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน ภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนที่มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน 46

4.19 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 55

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	ผลสำรวจเรื่อง “ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม” โดยกรุงเทพโพลล์ ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ	3
1.2	สถิติคำขอรับความช่วยเหลือตามภารกิจกองทุนยุติธรรมย้อนหลัง 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 – 2564	4
2.3	กรอบแนวคิดการวิจัย	21

บทที่ 1

บทนำ

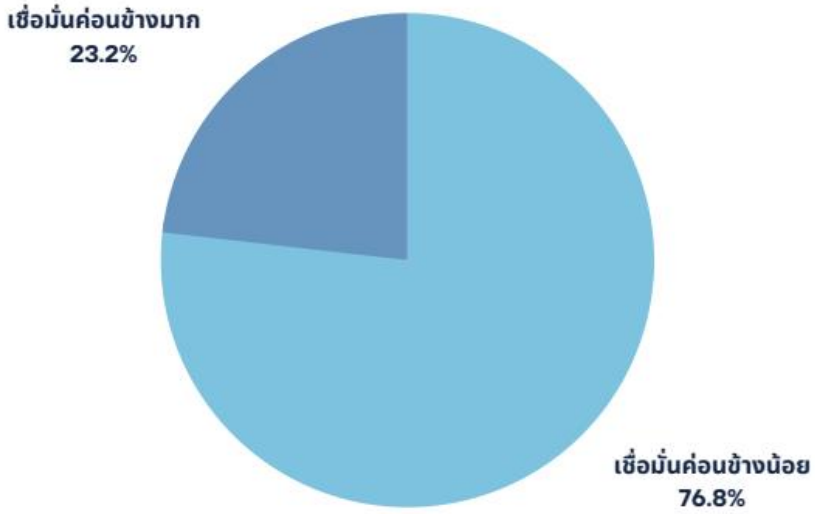
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเชื่อมั่น คือ ความเต็มใจที่จะมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้ที่เราติดต่ออยู่ โดยบุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นเรามีความเชื่อถือ ซึ่งความเชื่อมั่นของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะสัมพันธ์กับความสามารถในการดำเนินงานหรือความเชี่ยวชาญ ความน่าเชื่อถือ และความตั้งใจจริงที่จะทำงานของหน่วยงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Morgan & Hunt, 1994) ดังนั้นความเชื่อมั่นจึงเป็นปัจจัยสำคัญและส่งผลต่อการทำงานของทุกองค์การ โดยเฉพาะการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ เพราะหน่วยงานภาครัฐนั้นมีหน้าที่หลัก คือ การให้บริการสาธารณะต่างๆ ในทุก ๆ ด้านให้แก่ประชาชน ไม่ว่าจะด้านการสาธารณสุข การศึกษา การคมนาคมและขนส่ง การบริหารจัดการและรักษาสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาความปลอดภัยและความสงบสุขของประเทศ และการอำนวยความยุติธรรม เป็นต้น ซึ่งบริการสาธารณะเหล่านี้ล้วนเป็นประโยชน์ต่อประชาชนทั้งสิ้น และหากหน่วยงานภาครัฐไม่ได้รับความเชื่อมั่นหรือน่าเชื่อถือจากประชาชน ก็จะส่งผลกระทบต่อหน่วยงานภาครัฐ ไม่ว่าจะในเรื่องการขาดการสนับสนุน การไม่ได้รับความสำคัญ การไม่ได้รับความร่วมมือและประสานงาน และส่งผลรวมไปถึงการบริหารจัดการของผู้นำประเทศและคณะรัฐบาลด้วย จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าความเชื่อมั่นมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการของประชาชน และอีกสิ่งที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการ คือ กระบวนการยุติธรรม ซึ่งเป็นหนึ่งกลไกสำคัญในการควบคุมอย่างเป็นทางการโดยนำกฎหมายมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานกระบวนการยุติธรรม ในหลักสากลกระบวนการยุติธรรมนั้นคือการจัดการระบบที่สามารถให้ความเป็นธรรมแก่ประชาชน และในขณะเดียวกันก็ต้องให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเอื้อต่อการเป็นเครื่องมือให้สังคมได้อยู่ร่วมกันอย่างเป็นปกติสุข (สันทนี ดิษยบุตร, 2555) โดยในปัจจุบันประเทศไทยนั้นใช้ระบบนิติรัฐ (Legal State) ประกอบกับหลักนิติธรรม (Rule of Law) นั่นคือ พลเมืองทุกคนจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายอย่างเดียวกัน โดยกฎหมายดังกล่าว จะทำหน้าที่กำหนดบรรทัดฐาน และควบคุมความประพฤติของพลเมืองในสังคม เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขถาวร ทั้งยังกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ที่ได้ล่วงละเมิดกฎเกณฑ์ของสังคมนั้นๆ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นหลาบจำ ไม่

กระทำผิดซ้ำอันเป็นการข่มขู่ยับยั้ง (Deterrence) เหนี่ยวรั้งบุคคล (Restraint) แก้แค้นทดแทน (Retribution) และแก้ไขฟื้นฟู (Rehabilitation) (สำนักงานกิจการยุติธรรม, 2552) ตลอดจนสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กล่าวคือ “รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร นอกจากนั้นรัฐพึงมีมาตรการคุ้มครองเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระบวนการยุติธรรม ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้โดยเคร่งครัด ปราศจากการแทรกแซงหรือครอบงำใดๆ” (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 68) โดยมีองค์กรและบุคลากรที่มีอำนาจหน้าที่เฉพาะในการควบคุมขั้นตอนต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ซึ่งก็คือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ที่ประกอบไปด้วย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานศาลยุติธรรม และหน่วยงานในกระทรวงยุติธรรม เป็นต้น และนอกจากนั้นยังมีบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม ได้แก่ ผู้กระทำความผิด ผู้เสียหาย ตำรวจหรือพนักงานปกครอง พนักงานอัยการ ผู้พิพากษา เจ้าหน้าที่กรมราชทัณฑ์ เจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และทนายความ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม กระบวนการยุติธรรมไทยมีการกำหนดโครงสร้างในลักษณะที่ไม่มีการบริหารงานยุติธรรมในภาพรวม โดยองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมจะแบ่งแยกความรับผิดชอบและการบริหารงานออกเป็นส่วน ๆ โดยไม่มีความเชื่อมโยงหรือความรับผิดชอบต่อกันเท่าที่ควร การดำเนินการของแต่ละองค์กรมีเพียงขั้นตอนสั้น ๆ ที่ยึดโยง ทำให้ต่างฝ่ายต่างทำโดยไม่มีการร่วมมือประสานงานกัน นอกจากนี้ องค์กรย่อยในกระบวนการยุติธรรมยังมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานภายในองค์กร (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์, 2549) สภาพปัญหาที่เกี่ยวกับโครงสร้างที่บกพร่องและผิดส่วนของกระบวนการยุติธรรมไทยได้ส่งผลต่อประชาชนส่วนใหญ่ที่ไม่สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเสมอภาค เป็นธรรม และเท่าเทียม ทั้งนี้ นอกจากปัญหาสำคัญดังกล่าว ที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น กระบวนการยุติธรรมไทยยังพบปัญหาอื่นๆ อยู่อีก เช่น ปัญหาโครงสร้างการทำงานของกระบวนการยุติธรรมไทย ปัญหาศักยภาพของบุคลากรภาครัฐ (อุดม รัฐอมฤต, 2560) และยังพบปัญหาหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมถูกแทรกแซง ปัญหาระบบการตรวจสอบ ถ่วงดุล จากภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้ง ภาคประชาชน เป็นต้น (สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย, 2558) ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนเป็นผลทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมมากขึ้นเรื่อยๆ จากผลสำรวจเรื่อง “ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม” โดยกรุงเทพโพลล์ ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป จากทุกภูมิภาคทั่วประเทศจำนวน 1,116 คน

ภาพที่ 1.1 ผลสำรวจเรื่อง “ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม” โดยกรุงเทพโพลล์ ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

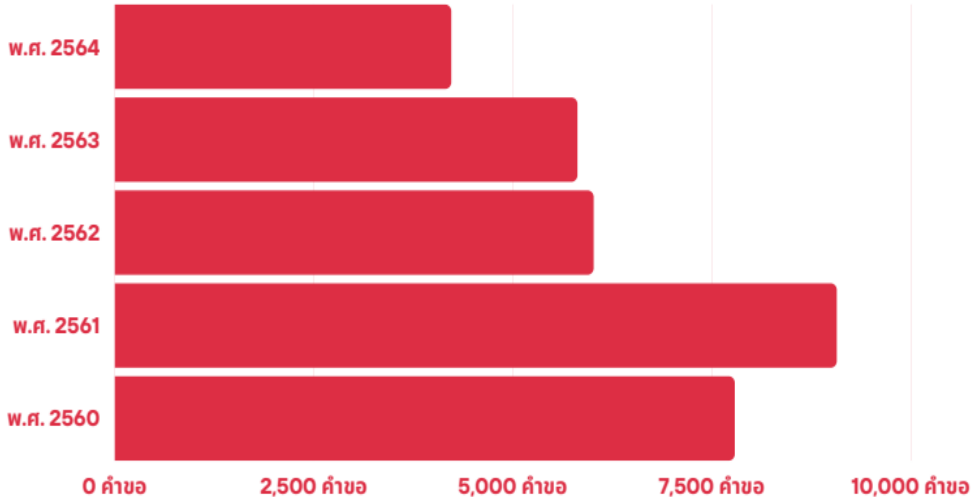


ที่มา : https://bangkokpoll.bu.ac.th/poll : ผลสำรวจเรื่อง “ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม” ณ วันที่ 13 พฤษภาคม 2560

จากในภาพที่ 1.1 พบว่า กว่า 76.8 % ของประชาชนที่ให้ข้อมูล มีความเชื่อมั่นค่อนข้างน้อยต่อการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และมีเพียง 23.2 % เท่านั้น ที่มีความเชื่อมั่นค่อนข้างมาก (กรุงเทพโพลล์, 2560)

กระทรวงยุติธรรม ซึ่งมีภารกิจหลักในการอำนวยความยุติธรรมตามนโยบายของรัฐบาล โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อช่วยเหลือแก้ไขปัญหาและอำนวยความยุติธรรมให้กับประชาชนให้สามารถใช้สิทธิในกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม และหนึ่งในหน่วยงานของกระทรวงยุติธรรมที่มีหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือประชาชนนั้นคือ สำนักงานกองทุนยุติธรรม ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนยุติธรรม พ.ศ. 2558 โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2559 มีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งอยู่ในสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม มีวัตถุประสงค์การจัดตั้งเพื่อเป็นแหล่งเงินทุนสำหรับค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี การขอปล่อยตัวชั่วคราวผู้ต้องหาและจำเลย การช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน (สำนักงานกองทุนยุติธรรม, 2564) แต่ในปัจจุบันการรับรู้ภารกิจกองทุนยุติธรรมของประชาชนและความเชื่อมั่นที่มีต่ออำนาจหน้าที่ของกองทุนยุติธรรมนั้นอยู่ในระดับที่ค่อนข้างน้อย โดยวัดได้จากสถิติคำขอรับความช่วยเหลือตามภารกิจกองทุนยุติธรรมย้อนหลัง 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 – 2564 มีสถิติคำขอรับความช่วยเหลือมีจำนวนลดลง

ภาพที่ 1.2 สถิติคำขอรับความช่วยเหลือตามภารกิจสำนักงานกองทุนยุติธรรมย้อนหลัง 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 – 2564



ที่มา : คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักงานกองทุนยุติธรรม หัวข้อ “แนวทางการพัฒนาและยกระดับการรับรู้ของประชาชนต่อภารกิจกองทุนยุติธรรม” ณ วันที่ 1 เมษายน 2565

จากภาพที่ 1.2 พบว่า ในปี พ.ศ. 2564 มีจำนวน 4,223 คำขอ ปี พ.ศ. 2563 มีจำนวน 5,808 คำขอ ปี พ.ศ. 2562 มีจำนวน 6,012 คำขอ ปี พ.ศ. 2561 มีจำนวน 9,066 คำขอ และปี พ.ศ. 2560 มีจำนวน 7,785 คำขอ เรียงตามลำดับ (สำนักงานกองทุนยุติธรรม, 2565)

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ทราบว่า นอกจากประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมไทย อันเนื่องมาจากปัจจัยหลากหลายด้าน เช่น ความสามารถและสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม ความซื่อสัตย์และความยุติธรรมของบุคลากร การสร้างความไว้วางใจให้ประชาชน การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร การใช้อำนาจ และอื่นๆ อีกหลายสาเหตุที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม และประชาชนยังมีการรับรู้ภารกิจของกองทุนยุติธรรมค่อนข้างน้อย จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นและความคุ้มค่าในกระบวนการยุติธรรมของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1. ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน ภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน อยู่ในระดับใด

2. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน ภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

3. แนวทางในการปรับปรุง พัฒนากระบวนการยุติธรรมในด้านการบริการของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน ภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ควรเป็นอย่างไร และเพราะเหตุใด

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการ จากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ว่าอยู่ในระดับใด

2. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ว่าเป็นอย่างไร

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุง พัฒนากระบวนการยุติธรรมในด้านการบริการของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษานี้ มีอำนาจในการอธิบายในเนื้อหาเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

ขอบเขตด้านประชากร การศึกษานี้ มีอำนาจในการอธิบายครอบคลุมเฉพาะประชากรที่เป็นผู้มารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ทั้ง 4 ภารกิจ ดังนี้ ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน ภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน

ขอบเขตด้านเวลา การศึกษานี้มีอำนาจในการอธิบายได้ในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565

ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษานี้ มีอำนาจอธิบายในเฉพาะพื้นที่ของสำนักงานกองทุนยุติธรรม (ส่วนกลาง) กระทรวงยุติธรรม เลขที่ 404 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

1.5 สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจาก สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้านอยู่ในระดับน้อย

2. ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจาก สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้านอยู่ในระดับน้อย

3. ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจาก สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน มีความเชื่อมั่นอยู่ในทุก ๆ ด้าน อยู่ในระดับน้อย

4. ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจาก สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้านอยู่ในระดับน้อย

1.6 นิยามศัพท์

กระบวนการยุติธรรม หมายถึง ภาพรวมขั้นตอนและวิธีการดำเนินการให้แก่ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม โดยมีองค์กรและบุคลากรที่มีอำนาจหน้าที่เฉพาะในการควบคุมขั้นตอนต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ประกอบด้วย หน่วยงานก่อนการพิจารณาคดี เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ , หน่วยงานระหว่างการพิจารณาคดี เช่น สำนักงานอัยการสูงสุด , หน่วยงานหลังการพิจารณาคดี เช่น หน่วยงานในกระทรวงยุติธรรม และหน่วยงานสนับสนุนเชิงนโยบายหรือหน่วยงานเอกชน เช่น ทนายความ เป็นต้น

การให้บริการในกระบวนการยุติธรรม หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับประชาชน ซึ่งเป็นผู้รับบริการที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ภารกิจ ดังนี้ ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน ภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน

ความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม หมายถึง ความเชื่อถือในความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และความตั้งใจจริงของบุคคลหรือหน่วยงานในสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม จนทำให้เกิดความเต็มใจหรือยินยอมให้บุคคลหรือหน่วยงานกระทำการใดๆ ให้แก่ตนเองตามที่คาดหวังไว้ โดยพร้อมยอมรับผลประโยชน์และความเสียหาย อันเกิดจากการกระทำของบุคคลหรือหน่วยงานในสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการและประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรมจาก สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ทั้ง 4 ภารกิจ ดังนี้ ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน ภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

2. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะ แนวทางในการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการยุติธรรมของสำนักงานกองทุนยุติธรรมกระทรวงยุติธรรมต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเรื่อง “ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม” ประกอบด้วย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและองค์ประกอบของความเชื่อมั่น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.1.1 ความหมายของการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

สมิต สัชฌุกร (2542) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม และด้วยวิธีการที่หลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดการอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

วินัย รำพรรณ์ (2546) การบริการ หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นการที่จะให้บริการผู้อื่นได้นั้นจึงควรจะมีคุณสมบัติสามารถอำนวยความสะดวกและปฏิบัติต่อผู้อื่นในด้านการบริการอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับรายการสินค้า และการให้ข้อมูลเพื่อแลกเปลี่ยนความต้องการของผู้บริโภคให้รู้จักวิธีการใช้ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ซึ่งกระทำได้หลากหลายวิธี เพื่อต้องการให้เกิดประโยชน์ ความพึงพอใจ และตอบสนองผู้ที่มารับบริการได้

2.1.2 การให้บริการประชาชนของภาครัฐ

กุลธน ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1) หลักความเสมอภาค จะต้องบริการแก่ผู้มารับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ไม่มีกลุ่มคนหรือบุคคลใดได้รับสิทธิพิเศษที่มีความแตกต่างไปจากกลุ่มอื่น

2) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำตามความพึงพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3) หลักความสอดคล้องกับความต้องการส่วนใหญ่ คือการให้บริการขององค์การนั้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือคนทั้งหมด ไม่ควรเป็นการจัดให้บริการแก่คนกลุ่มใดโดยเฉพาะ

4) หลักความสะดวก ผู้ให้บริการจะให้บริการ โดยทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสะดวกสบาย ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ง่ายต่อการปฏิบัติหรือดำเนินการ และไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการ

5) หลักความประหยัด ผลที่จะได้รับการเข้ารับบริการจะต้องสัมพันธ์และมีความเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายที่ผู้รับบริการจะต้องเสียไป โดยค่าใช้จ่ายนั้นจะต้องไม่มากเกินไป

นอกจากนั้นการให้บริการจะมีเรื่องของคุณภาพการให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งในส่วนของคุณภาพการให้บริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามไว้พอสังเขปดังนี้

Zeithaml, Berry, and Parasuraman (1996) ได้กล่าวถึง ปัจจัยการกำหนดคุณภาพการให้บริการโดยการประเมินคุณภาพของการบริการ พบว่า ผู้รับบริการใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1) ความไว้วางใจได้ (Reliability) คือ ความถูกต้องของกระบวนการการให้บริการ ความสามารถของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และสามารถให้บริการได้อย่างครบถ้วน

2) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ การที่ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ของผู้รับบริการได้ทันที มีการสื่อสารที่ดีในการชี้แจงรายละเอียดก่อนให้บริการทุกครั้ง

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ การที่ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถแสดงให้ผู้รับบริการเห็นชัดเจนและตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้

4) การเข้าถึงบริการ (Access) คือ ผู้รับบริการจะต้องเข้าถึงบริการได้โดยง่ายและได้รับความสะดวกจากการไปรับบริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน การให้บริการกระจายทั่วถึง เช่น การคมนาคมสะดวก การบริการเป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ใช้เวลานานเวลาที่จะใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค

5) อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) คือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีความเอาใจใส่ รวมทั้งมีกริยามารยาท การแต่งกายสุภาพ ใช้คำพูดที่เหมาะสม และมีบุคลิกภาพดี

6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) การสื่อสารมีความสำคัญอย่างมากต่อการคุณภาพการบริการ เพราะนอกจากจะเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการให้บริการแล้ว ยังจัดว่าเป็นบริการอีกลักษณะหนึ่ง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรมีการให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้มารับบริการและหลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิคในการการสื่อสารแก่ผู้รับบริการ

7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ความน่าเชื่อถือที่เกิดขึ้นจากความซื่อสัตย์ความจริงใจ ความสนใจอย่างจริงใจ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญมากที่สุดอย่างหนึ่ง ที่จะส่งผลให้ผู้มารับบริการทางสุขภาพมากขึ้น มีการพูดปากต่อปาก จนอาจเกิดปัจจัยเสริมร่วมด้วย

8) ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ส่งมอบแก่ผู้รับบริการไม่เกิดความเสี่ยง และอันตรายของร่างกาย หรือข้อสงสัยต่างๆ ในเรื่องของการรักษาความลับของผู้รับบริการ การรักษาความปลอดภัยเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียงของตน

9) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ บริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการใช้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น มีสถานที่ใหญ่โต มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอ และมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการ

10) เข้าใจลูกค้า (Understanding/Knowing the Customer) คือ การที่ผู้ให้บริการพยายามทำความรู้จักกับผู้รับบริการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ผู้ให้บริการสามรถจำชื่อผู้รับบริการได้หรือมีระบบการรักษาข้อมูลในอดีตของผู้รับบริการ

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2542) คุณภาพการบริการเป็นความคาดหวังของผู้รับบริการขั้นพื้นฐานที่ธุรกิจจะต้องตอบสนองให้ได้ซึ่งเกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ ผู้รับบริการจะวัดจากความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

การตอบสนองผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Trust) และความเอาใจใส่ต่อผู้บริการ (Empathy) ผู้รับบริการมักคาดหวังว่าอย่างน้อยจะต้องได้รับเท่ากับที่คาดไว้ แต่หากคุณภาพของบริการต่ำกว่าเกณฑ์ที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะมองหาบริการจากคู่แข่งของธุรกิจในการแก้ปัญหาครั้งต่อไป

Kotler and Armstrong (2003) ซึ่งเป็นนักการตลาดได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่า คุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างระหว่างองค์การตัวเองกับองค์การอื่นได้ ซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการจะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการพอใจ

ดังนั้น **การให้บริการในกระบวนการยุติธรรม** จึงหมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับประชาชน ซึ่งเป็นผู้รับบริการที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมจะต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ด้วย

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม

สำนักงานกิจการยุติธรรม (2552) กระบวนการยุติธรรม หมายความว่า วิธีการดำเนินการแก่ผู้ที่ประพฤติตนฝ่าฝืนกฎหมาย โดยอาศัยองค์กร และบุคลากรที่กฎหมายที่ให้อำนาจไว้ในกระบวนการยุติธรรมที่สำคัญ ได้แก่ กระบวนการยุติธรรมทางอาญา กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง กระบวนการยุติธรรมทางแรงงาน กระบวนการยุติธรรมในศาล เช่น ศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง ศาลภาษีอากร เป็นต้น

ราชบัณฑิตยสถาน (2554) กระบวนการยุติธรรม หมายถึง ขั้นตอนและวิธีดำเนินการในการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่ออำนวยความยุติธรรม คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล

ดังนั้นความหมายโดยรวมของ**กระบวนการยุติธรรม** คือ ภาพรวมขั้นตอนและวิธีการสำหรับดำเนินการแก่ผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย โดยมีองค์กรและบุคลาการที่มีอำนาจหน้าที่เฉพาะในการควบคุมขั้นตอนต่างๆ ให้เป็นตามกฎหมาย ซึ่งหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ประกอบไปด้วย

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานอัยการสูงสุด หน่วยงานในกระทรวงยุติธรรม รวมถึงทนายความด้วย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและองค์ประกอบของความเชื่อมั่น

Baier (1986, อ้างถึงใน ณัฐพัทร นุ้ยคดี, 2558) กล่าวว่าความเชื่อมั่น คือ ความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวผู้อื่นว่าเขาจะกระทำทุกวิถีทางในการปกป้องผลประโยชน์ของเรา และจะไม่ทำร้ายหรือเอารัดเอาเปรียบเรา

Anderson and Weitz (1990, อ้างถึงใน อภิชาติ จันจุฬา, 2557) กล่าวว่า ความเชื่อมั่น คือ ความเชื่อถือ ไว้วางใจ และความคาดหวังที่มีต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นผลมาจากความชำนาญ ความน่าเชื่อถือ

Adams and Webb (2003) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นเป็นสถานะทางจิตใจหรือความรู้สึกประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังถึงความเชื่อมั่นในเชิงบวกที่มีต่อสมรรถนะในการให้ความช่วยเหลือหรือความเอื้ออาทร ความซื่อสัตย์ โดยมีการคาดการณ์ถึงบุคคลอื่นว่ามีความเต็มใจหรือไม่จากการสังเกตการการแสดงออกและพฤติกรรม ความเชื่อถือหรือเชื่อใจสามารถรับรู้ได้จากท่าทางอารมณ์หรือความรู้สึกที่บุคคลแสดงออกในสถานการณ์ ณ ขณะนั้น

Morgan & Hunt (1994) ให้คำจำกัดความคำว่า “ความเชื่อมั่น” ว่าหมายถึง ความเต็มใจที่จะมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้ที่เราติดต่ออยู่ (Exchange Partner) โดยบุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นเรามีความเชื่อถือ ซึ่งความเชื่อมั่นของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะสัมพันธ์กับความสามารถในการดำเนินงานหรือความเชี่ยวชาญ ความน่าเชื่อถือ และความตั้งใจจริงที่จะทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ชาลี ไตรจันทร์ (2550) ได้ให้ความหมายของ ความเชื่อมั่น หมายถึง ความเชื่อถือไว้วางใจ และเต็มใจยินยอมให้ผู้ที่ได้รับความไว้วางใจกระทำทุกอย่างที่ตนไม่สามารถทำเองได้

สรุปได้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง ความเชื่อถือในความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และความตั้งใจจริงของบุคคลหรือหน่วยงานจนทำให้เกิดความเต็มใจหรือยินยอมให้บุคคลหรือหน่วยงานกระทำการใดๆ ให้แก่ตนเองตามที่คาดหวังไว้ โดยพร้อมยอมรับผลประโยชน์และความเสียหาย อันเกิดจากการกระทำดังกล่าว

ดังนั้นหากหน่วยงานภาครัฐสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจนประชาชนเกิดความพึงพอใจในบริการจึงจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในหน่วยงานของภาครัฐเพิ่มขึ้นด้วย เพราะถ้าหากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามภารกิจที่กำหนดไว้ประชาชนผู้รับบริการจะขาดความไว้วางใจละความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม เพราะฉะนั้นการให้บริการที่มีคุณภาพของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจะช่วยส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมเพิ่มขึ้น และองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายประการประกอบกัน

กับ Paine K.D. (2003) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อองค์การและนำเสนอมิติความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อองค์การว่าประกอบไปด้วย

1) สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความเชื่อถือในความสามารถขององค์การที่จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดการสัมฤทธิ์ผล

2) ความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง ความเชื่อว่าองค์การสามารถดำเนินงานด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม

3) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อว่าองค์การจะดำเนินงานตามที่ได้รับปากหรือให้สัญญาว่าจะปฏิบัติ

4) ความเปิดเผยและคุณธรรม (Openness and Honesty) หมายถึง การให้ความสำคัญในการสื่อสารถึงข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมและจำเป็นแก่พนักงานหรือผู้รับบริการ

5) การยอมรับความเสียหาย (Vulnerability) หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการยอมรับถึงผลกระทบหรือความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์การ

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

7) การระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน (Identification) หมายถึง ระดับของการที่ทุกฝ่ายมีเป้าประสงค์จุดมุ่งหมายหรือความเชื่อร่วมกัน

8) การมีส่วนร่วมในการควบคุม (Control Mutuality) หมายถึง การรับรู้ถึงระดับของอำนาจในแต่ละฝ่ายที่มีความไม่เท่าเทียมกัน

9) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับของความพึงพอใจต่อผล และสัมพันธ์กับคุณภาพของผลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

10) ความสัมพันธ์ (Commitment) หมายถึง ระดับการรับรู้ในการให้ความสำคัญถึงความสัมพันธ์หรือความผูกพันระหว่างกัน ยิ่งให้ความสำคัญต่อระดับความผูกพันสูงมากเพียงใด ก็จะมีแนวโน้มต่อระดับความเชื่อมั่นเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

ดังนั้นสามารถสรุปความหมาย **ความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม** ได้ว่าหมายถึง ความเชื่อถือในความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และความตั้งใจจริงของบุคคลหรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จนทำให้เกิดความเต็มใจหรือยินยอมให้บุคคลหรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมกระทำการใดๆ ให้แก่ตนเองตามที่คาดหวังไว้ โดยพร้อมยอมรับผลประโยชน์และความเสียหายอันเกิดจากการกระทำดังกล่าว

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้พบว่า ปัจจุบันพบผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความเชื่อมั่น จึงทำให้พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

นุชจรี ก่อศิริมงคลชัย (2560) ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตราด การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ t-test และ One-way-ANOVA ผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตราด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความเชื่อมั่นในด้านการป้องกันการทุจริตมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการปราบปรามการทุจริต และด้านการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน ซึ่งทั้งสามด้านมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก 2. ผลการเปรียบเทียบระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตราด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาคม ทีสุกะ (2561) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร (2) ศึกษาเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร (3) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร (4) ศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนครโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะที่พักอาศัย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร จำแนกปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 และ .05 ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และลักษณะที่พักอาศัย (4) ผลจากการสัมภาษณ์ ปรากฏว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร มีการเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติ เน้นการบริการประชาชน ดังคำขวัญ “บริการดุจญาติ พิทักษ์ราษฎร์ดุจครอบครัว”

มัณสุรีย์ มณีมาศ (2562) ความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน และ 2) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในจังหวัดนราธิวาส จำนวน 400 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มาตรวัด 5 ระดับ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงแบบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า ระดับ ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัด นราธิวาส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อาชีพ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และอำเภอที่อาศัยที่แตกต่างกัน มีระดับความเชื่อถือไว้วางใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีระดับความเชื่อถือไว้วางใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2562) โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครอง มีวัตถุประสงค์ 5 ประการ ได้แก่ (1) เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครอง (2) เพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับบทบาท โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และเขตอำนาจศาล รวมทั้งการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ของศาลปกครอง (3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้บริการศาลปกครอง (4) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความคาดหวังของนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มตัวแทนเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หน่วยงานในกระบวนการ

ยุติธรรม กลุ่มผู้นำเอกชนหรือภาคธุรกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ต่อการดำเนินงานของศาลปกครอง และ (5) เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของศาลปกครอง โดยใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม การสำรวจเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครองและการอำนวยความยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากขึ้นไป โดยประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ และการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครอง ซึ่งผู้ที่เคยรับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการศาลปกครองอยู่ในระดับมากขึ้นไป โดยนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มตัวแทนเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม กลุ่มผู้นำเอกชนหรือภาคธุรกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) มีความพึงพอใจเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของศาลปกครองในปัจจุบันและภาพลักษณ์ของศาลปกครอง มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของศาลปกครอง อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของศาลปกครองยังมีข้อควรพัฒนาบางประการ อาทิ ประชาชนยังมีการรับรู้ รู้จักศาลปกครองน้อย คดีประเภทต่างๆ มีความหลากหลายมากขึ้น ในขณะที่กระบวนการในการทำหน้าที่ของศาลปกครองยังปรับไม่ทันกับความหลากหลายของคดี มีระยะเวลาในพิจารณาคดีนาน รวมถึงประเด็นการเกิดกรณี “ฟ้องผิดศาล” โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมพื้นฐานให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและตรงกลุ่มเป้าหมาย ควรพัฒนากลไกในการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ การปรับตัวในยุคปัจจุบันเพื่อยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน การให้บริการแก่ประชาชน และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน เป็นต้น โดยคาดหวังว่าศาลปกครองควรเป็นองค์กรที่จะช่วยพัฒนางานของภาครัฐให้ดีขึ้น และคุ้มครองให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐ

พระอธิภัทร อธิจิตฺโต (มีศิลป์) (2562) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริหารโรงเรียนต่อพระสอนศีลธรรม จังหวัดปราจีนบุรี การวิจัยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และคุณสมบัติของพระสอนศีลธรรม 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริหารโรงเรียนที่มีต่อพระสอนศีลธรรม 3) เพื่อเสนอแนะปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริหารโรงเรียนที่มีต่อพระสอนศีลธรรม กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 291 คน ทั้งหมด 71 โรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 5 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพปัญหาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และคุณสมบัติของพระสอนศีลธรรมทุกข้อผู้บริหารโรงเรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ 2. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริหารโรงเรียนที่มีต่อพระ

สอนศีลธรรม ได้แก่ การจัดหลักสูตรควรจัดให้กะทัดรัดเหมาะสมกับแต่ละช่วงชั้นมีความเป็นมืออาชีพและมีมาตรฐานเดียวกันทุกโรงเรียน มีแผนพัฒนาบุคลากรด้านการผลิตและการใช้สื่อสมัยใหม่ จัดอบรมหรือสัมมนาเชิงวิชาการ ถ่ายทอดประสบการณ์การสอนจากผู้มีประสบการณ์ตรง หารูปแบบหรือเทคนิคการวัดผลที่สามารถจูงใจนักเรียนให้สนใจเรียนประเมินผลจากความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมทางระพุทธศาสนา ประสานความร่วมมือระหว่างบ้าน วัด และ โรงเรียนเพื่อจัดอบรมถวายความรู้เกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติตนในโรงเรียน หาแนวทางสร้างแรงจูงใจให้ครูพระมีความมุ่งมั่นในการสอน มีแนวทางพัฒนาและส่งเสริมอย่างเป็นระบบ 3. เสนอแนวทางการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริหารโรงเรียนที่มีต่อพระสอนศีลธรรม ได้แก่ ให้พระสอนศีลธรรมมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรที่ได้จะมีความสอดคล้องกับการนำไปใช้จริง จัดอบรมถวายความรู้ให้พระสอนศีลธรรมเน้นให้ได้ปฏิบัติจริงเพื่อจะได้รับทั้งความรู้และได้ฝึกทักษะในการปฏิบัติงาน ให้ความรู้เกี่ยวกับการผลิตและการใช้สื่อกับพระสอนศีลธรรมเกี่ยวกับการใช้สิ่งแวดล้อมรอบตัวเป็นสื่อการเรียนการสอน จัดให้มีการนิเทศติดตามและประเมินของการสอนพระสอนศีลธรรมอย่างต่อเนื่อง ผู้อำนวยการและบุคลากรของโรงเรียนควรให้ความสำคัญกับพระสอนศีลธรรมเกี่ยวกับด้านการจัดการเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้อย่างเต็มที่

ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ (2562) การศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการที่ใช้ในการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อศึกษากระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อวิเคราะห์หาสัมฤทธิ์ผลของการนำกระบวนการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานปรับใช้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และวิเคราะห์หาแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับของประชาชนต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประกอบกับเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) จากบุคคลากรระดับผู้บังคับบัญชา และผู้นำชุมชน การวิจัยเชิงปริมาณได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการและประชาชนที่เกี่ยวข้อง ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยวิธีการวิเคราะห์จากเนื้อหาและการหาค่าร้อยละ(percentage) และค่าเฉลี่ย (mean) เพื่อให้ผลการวิจัยมีความเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยของกระบวนการการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า มีลักษณะผู้บริหารและการจัดการ มีลักษณะที่เหมือนและคล้ายคลึงกัน การส่งเสริมการทำงานในด้านความโปร่งใส่และการมีส่วนร่วม เป็นวิธีการขับเคลื่อนให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีผลสัมฤทธิ์ผลเชิงประจักษ์ และการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร

ปกครองส่วนที่มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน จากผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่าผลการวิจัย กระบวนการการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี โดยการนำไปสู่ประชาชนและชุมชนสามารถปฏิบัติได้อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนน 2.51 – 3.50 มีความเชื่อมั่นและยอมรับระดับปานกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ สามารถนำกระบวนการการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 42 แห่ง ไปเป็นแบบอย่างหรือแนวทางในการปฏิบัติได้ ภายใต้เงื่อนไขต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และควรมีการปรับปรุงให้เข้ากับปัจจัยแวดล้อมภายนอกของแต่ละพื้นทีควรมีความทันสมัย รายละเอียดของกระบวนการดังกล่าวให้มีความสอดคล้องกับบริบททั้งในเชิงพื้นที่และสังคมอันอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ด้วย ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อื่นๆ มีการดำเนินการตามแนวทางที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นนั้น ก็จะนำไปสู่การทำให้กระบวนการดังกล่าว ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับให้แก่ประชาชนได้ในที่สุด

ปิยดา ชื่นเกษม (2562) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการจัดการความปลอดภัยจากปัญหาอาชญากรรมของ สำนักงานเขตประเวศกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นและปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการจัดการความปลอดภัยจากปัญหาอาชญากรรมของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการจัดการความปลอดภัยจากปัญหาอาชญากรรมในเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะของประชาชนที่มีต่อการจัดการความปลอดภัยจากปัญหาอาชญากรรมของเขตประเวศด้วยสถิติ t-Test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 2 กลุ่ม และสถิติ F-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 3 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ประชาชนมีความเชื่อมั่นในภาพรวมระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ระดับปานกลางทุกด้าน คือ ด้านมาตรการ แผนงาน และโครงการ ด้านระบบการจัดการดูแลความปลอดภัย ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และ ด้านศักยภาพของเทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ตามอันดับ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการจัดการความปลอดภัยจากปัญหาอาชญากรรมของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ศาสนา และที่พักอาศัย (แขวง) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการจัดการความปลอดภัยจากปัญหาอาชญากรรมของสำนักงานเขตประเวศ กรุงเทพมหานคร คือ เพศ ข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ

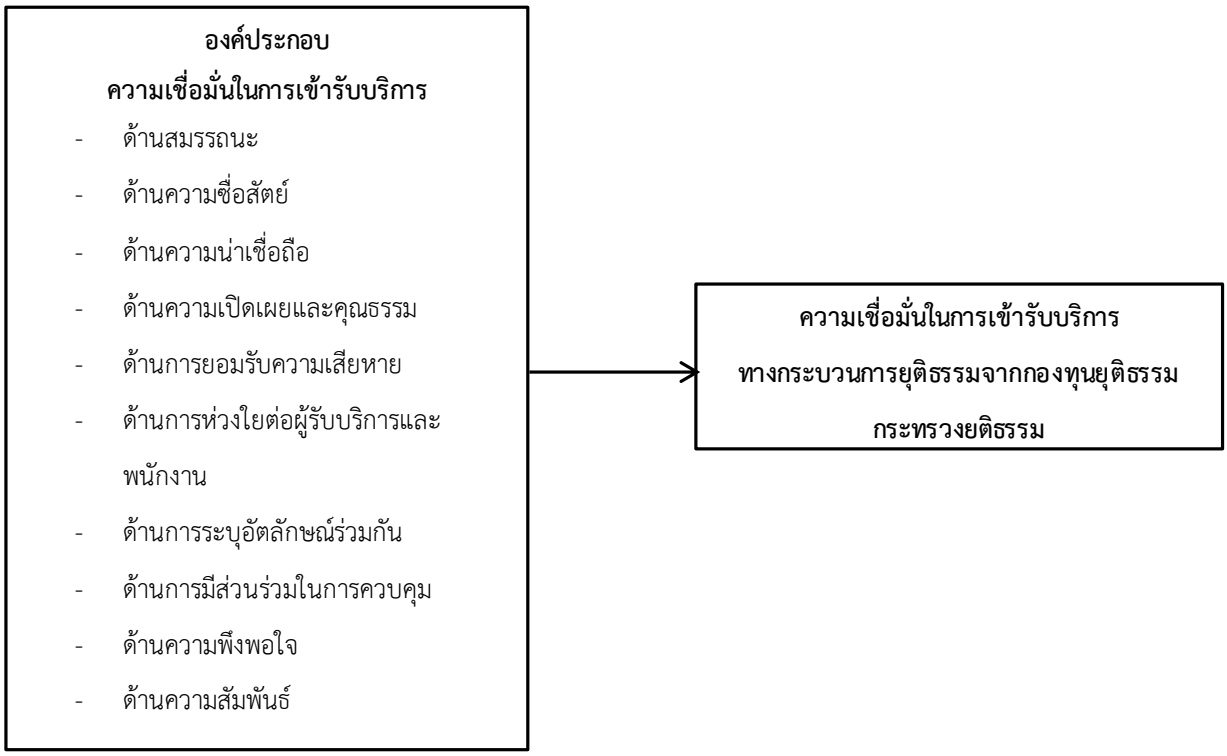
การจัดการความปลอดภัยจากปัญหาอาชญากรรมของสำนักงานเขตประเวศคือ ประชาชนเห็นควรให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนดมาตรการ แผนงาน และโครงการให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและปัญหาในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่ารวดเร็ว และต้องการรับทราบข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันในเรื่องสถานการณ์ความเป็นไปของสังคม เพื่อที่จะได้รู้เท่าทันเล่ห์กลต่าง ๆ และเมื่อเกิดเหตุประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่มาถึงจุดเกิดเหตุในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น รวมทั้งประชาชนต้องการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัย เพื่อเป็นการเพิ่มความปลอดภัยในการดำเนินชีวิตของประชาชนมากยิ่งขึ้น

โดยสรุปจากการทบทวนวรรณกรรมจะเห็นได้ว่า ความเชื่อมั่นนั้นมีองค์ประกอบหลากหลายด้านด้วยกัน ซึ่งมีองค์ประกอบแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับพื้นที่ หรือลักษณะการทำงานขององค์การหรือหน่วยงานนั้น ๆ ที่ทำการศึกษา จึงทำให้ระดับความเชื่อมั่นมีความแตกต่างกันไปด้วย

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบและมิติของความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อองค์การของ Paine K.D. (2003) ที่กล่าวมาในตอนต้นพิจารณาร่วมกันกับข้อมูลกระทรวงยุติธรรมในส่วนของวัฒนธรรมองค์การของกระทรวงยุติธรรม ซึ่งก็คือแนวทางหรือนโยบายที่บุคลากรในหน่วยงานยึดถือปฏิบัติ ทำให้ผู้ศึกษาได้รวบรวมตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้ศึกษา

ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย



ที่มา : ความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อองค์การและนำเสนอมิติความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อองค์การ

จากภาพที่ 2.3 แสดงถึงแนวคิดที่เป็นฐานในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ องค์ประกอบของความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการ ได้แก่ ด้านสมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม ด้านการยอมรับความเสียหาย ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการและพนักงาน ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม ด้านความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ และสถานที่ให้บริการ ได้แก่ สำนักงานกองทุนยุติธรรม (ส่วนกลาง) กระทรวงยุติธรรม ตั้งอยู่ เลขที่ 404 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ส่วนตัวแปรตามได้แก่ ความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม โดยผู้ศึกษาต้องการศึกษาว่า ตัวแปรอิสระจะมีความสัมพันธ์อย่างไรกับตัวแปรตาม โดยศึกษาความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม เพื่อให้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม โดยผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดและตัวแบบของ Paine K.D. (2003) เป็นฐานในการศึกษาครั้งนี้ และปรับองค์ประกอบตัวแปรตามให้เหมาะสมกับบริบทและภารกิจหลักขององค์การ นั่นคือ กองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ที่เป็นกรณีศึกษาองค์การที่อยู่ในประเทศไทย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนผู้เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยกำหนดรูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ตามที่กล่าวในขอบเขตการศึกษาด้านประชากร หมายถึง ข้อมูลจากประชากรที่เป็นผู้รับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจาก สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรมย้อนหลัง ในระหว่างเดือนพฤษภาคมถึง เดือนกรกฎาคม 2565 มีจำนวน 140 คน นำมาเป็นฐานข้อมูลประชากรที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจาก สำนักงานกองทุนยุติธรรม

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรโดยใช้สูตรของ (Krejcie & Morgan) สำหรับคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร ได้จำนวน 103 คน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง $n = \frac{\chi^2 Np(1-p)}{e^2(N-1) + \chi^2 p(1-p)}$

$$n = \frac{3.841 \times 140 \times 0.5 \times 0.5}{(.05)^2 \times (140 - 1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 103 คน

โดย n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

χ^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95 % (χ^2 = 3.841)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p = 0.5)

เมื่อได้จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Samping) แจกแจงตามขนาดและประเภทของภารกิจของ สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ทั้งหมด 4 ภารกิจ จะได้ตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วนผู้มารับบริการตามจำนวนของแต่ละภารกิจของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

ภารกิจของสำนักงานกองทุนยุติธรรม	จำนวนประชากรผู้มารับบริการ	กลุ่มตัวอย่าง
การช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี	46	34
การขอปล่อยตัวชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย	39	29
การช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน	13	9
การให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน	42	31
รวม	140	103

ที่มา : https://jf.moj.go.th/report/summaryacceptbymission : ชุดข้อมูลการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานกองทุนยุติธรรม สถิติคำขอแยกตามภารกิจ ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2565

จากตารางที่ 3.1 แสดงให้เห็นถึงกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาใช้ในการทำการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งมีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนจากผู้มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมในแต่ละภารกิจของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม โดยได้ตัวอย่างจากแต่ละภารกิจ ดังนี้ ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี จำนวน 34 คน ภารกิจการขอปล่อยตัวชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย จำนวน 29 คน ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน จำนวน 9 คน ภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน จำนวน 31 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรม ประกอบด้วย ด้านสมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม ด้านการยอมรับความเสียหาย ด้านการห่วงใยต่อผู้มารับบริการและพนักงาน ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม ด้านความพึงพอใจ ด้านความสัมพันธ์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ในการเก็บข้อมูลนั้น ผู้ศึกษาดำเนินการควบคุมคุณภาพของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นด้วยการที่มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ 2 ส่วน ดังนี้

1) การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ควบคู่กับกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม จากนั้นนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่า ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้หรือไม่ และนำมาแก้ไขปรับปรุง เพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงของการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 20 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรของ Cronbach เพื่อคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Cronbach aipha) ได้เท่ากับ 0.970

3.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

สำหรับการศึกษาเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) จากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำผลมาประมวลร่วมกับผลการศึกษาเชิงปริมาณ โดยวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมเป็นจำนวน 12 คน โดยแบ่งตามภารกิจของสำนักงานกองทุนยุติธรรม ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี จำนวน 4 คน กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย จำนวน 3

คน กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน จำนวน 2 คน กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน จำนวน 3 คน โดยทำการสัมภาษณ์จากคำถามเชิงโครงสร้างในประเด็นหลักของแบบสอบถาม

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว นำใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน โดยมีรายละเอียดแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มารับบริการของสำนักงานกองทุนยุติธรรม ทั้ง 4 ภารกิจ ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน ภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาหนังสือ วารสาร เอกสารตีพิมพ์ของหน่วยงานต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมหรือการบริการสาธารณะของภาครัฐ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าสถิติและนำเสนอในรูปแบบตาราง ค่าร้อยละ (Percentage) และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แปรผลข้อมูลและการจายข้อมูลของระดับความเชื่อมั่นของผู้มารับบริการ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) เป็นการวัดแบบ Likert scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีมีเกณฑ์การให้คะแนนหรือความหมายดังต่อไปนี้

ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด = 5 คะแนน

ระดับความเชื่อมั่นมาก = 4 คะแนน

ระดับความเชื่อมั่นปานกลาง = 3 คะแนน

ระดับความเชื่อมั่นน้อย = 2 คะแนน

ระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด = 1 คะแนน

โดยในส่วนของวิธีกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์และแปรผลแบบสอบถาม ใช้คะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์คะแนนแต่ละช่วงเท่า ๆ กัน ดังนี้

$$\text{ช่องกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

โดยแต่ละช่วงชั้นห่างกัน 0.8 คะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

นำประเด็นคำตอบจากทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม ด้านการยอมรับความเสียหาย ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม ด้านความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ ที่ได้จากการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างนำมาวิเคราะห์ร่วมกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ และใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Component Analysis) ของตัวแปรทั้ง 10 ด้านที่กล่าวมาโดยทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์ของทฤษฎีที่ใช้เป็นหลักในการวิจัย และนำไปสังเคราะห์ผลเชิงพรรณนาเพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐานการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนผู้เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน โดยการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 103 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มตัวอย่าง 12 คน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนผู้เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นในแต่ละภารกิจของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

4.4 ผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	66	64.10
หญิง	37	35.90
รวม	**103**	**100**

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
21 - 30 ปี	7	6.80
31 - 40 ปี	48	46.60
41 - 50 ปี	41	39.80
51 ปี ขึ้นไป	7	6.80
รวม	**103**	**100**
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา	36	35.00
ปวช/ปวส/อนุปริญญา	44	42.70
ปริญญาตรี	21	20.40
สูงกว่าปริญญาตรี	2	6.80
รวม	**103**	**100**
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	6.80
พนักงาน/เอกชน	35	34.00
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	27	26.20
รับจ้างทั่วไป	34	33.00
รวม	**103**	**100**
5. รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	36	35.00
10,001 - 20,000 บาท	47	45.60
20,001 - 30,000 บาท	15	14.60
30,001 บาท ขึ้นไป	5	4.90
รวม	**103**	**100**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 64.10 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 และช่วงอายุ 21 – 30 ปี ช่วงอายุ 51 ปี

ขึ้นไป จำนวนช่วงละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ โดยมีระดับการศึกษา ปวช/ปวส/อนุปริญญา มากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 ประกอบอาชีพพนักงาน/เอกชน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60

4.2 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนผู้เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านสมรรถนะ

ด้านสมรรถนะ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย
1. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับผิดชอบ	4.69	0.505	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบ	4.68	0.509	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
3. หน่วยงานมีผู้ปฏิบัติงานที่จะให้บริการในปริมาณที่เพียงพอ	4.69	0.524	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
ผลรวม	**4.69**	**0.504**	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านสมรรถนะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่า ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับผิดชอบ และหน่วยงานมีผู้ปฏิบัติงานที่จะให้บริการในปริมาณที่เพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ที่ 4.69 (ระดับมากที่สุด) และในประเด็นที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ในด้านสมรรถนะ คือ ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.68 (ระดับมากที่สุด) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวมอยู่ที่ 0.504 เมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า ประเด็นหน่วยงานมีผู้ปฏิบัติงานที่จะ

ให้บริการในปริมาณที่เพียงพอ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.524 (ระดับมากที่สุด) ส่วนผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับผิดชอบ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.505 (ระดับน้อยที่สุด) แต่ในขณะเดียวกัน ในทั้ง 2 ประเด็นที่กล่าวมานั้นกลับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ที่ 4.69 (ระดับมากที่สุด) เหมือนกัน ทำให้เห็นได้ว่า มีการกระจายตัวของความเห็นสูงหรือต่ำไม่เท่ากันถึงแม้จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ที่ 4.69 (ระดับมากที่สุด) เท่ากัน

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความซื่อสัตย์

ด้านความซื่อสัตย์	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย
1. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด	4.67	0.531	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานโดยปราศจากผลประโยชน์อื่นใด	4.67	0.531	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติและมีความเท่าเทียมในการให้บริการ	4.69	0.524	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
ผลรวม	**4.68**	**0.520**	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความซื่อสัตย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่า ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติและมีความเท่าเทียมในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ที่ 4.69 (ระดับมากที่สุด) และในประเด็นที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ในด้านความซื่อสัตย์ คือ ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด และผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานโดยปราศจากผลประโยชน์อื่นใด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 (ระดับมากที่สุด) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวม อยู่ที่ 0.520 เมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า ผู้ประเด็นปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติและมีความเท่าเทียมในการให้บริการ

และผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานโดยปราศจากผลประโยชน์อื่นใด มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.531 (ระดับมากที่สุด) เท่ากัน มีการกระจายตัวของความเห็นเท่ากัน และประเด็นผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติและมีความเท่าเทียมในการให้บริการ นั้น มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.524 (ระดับน้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย
1. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานให้บริการโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ	4.66	0.552	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานให้บริการด้วยกระบวนการและรูปแบบที่ทันสมัย	4.62	0.596	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานให้บริการอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน มีความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	0.555	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
ผลรวม	**4.64**	**0.557**	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่า ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานให้บริการโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ที่ 4.66 (ระดับมากที่สุด) และในประเด็นที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ในด้านความน่าเชื่อถือ คือ ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานให้บริการด้วยกระบวนการและรูปแบบที่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 (ระดับมากที่สุด) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวม อยู่ที่ 0.557 เมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า ประเด็นผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานให้บริการด้วยกระบวนการและรูปแบบที่ทันสมัย มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.596 (ระดับมากที่สุด) และประเด็นผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานให้บริการโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.552 (ระดับน้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม

ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย
1. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ได้รับทราบ	4.64	0.558	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีการให้ข้อมูล คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.65	0.555	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีช่องทางให้สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน	4.63	0.577	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
ผลรวม	**4.64**	**0.553**	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่า ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีการให้ข้อมูล คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ที่ 4.65 (ระดับมากที่สุด) และในประเด็นที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ในด้านความเปิดเผยและคุณธรรม คือ ผู้ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีช่องทางให้สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.63 (ระดับมากที่สุด) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวม อยู่ที่ 0.553 เมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า ประเด็นผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีช่องทางให้สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.577 (ระดับมากที่สุด) และประเด็นผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีการให้ข้อมูล คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.555 (ระดับน้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการยอมรับความเสียหาย

ด้านการยอมรับความเสียหาย	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย
1. หากเกิดความความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน ท่านจะยังมีความเชื่อมั่นต่อผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4.14	0.611	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
2. หากเกิดความความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของหน่วยงาน ท่านจะยังมีความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน	4.17	0.579	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
3. หากเกิดความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากกระบวนการการให้บริการ ท่านจะยังมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการการทำงานของหน่วยงาน	4.17	0.585	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
ผลรวม	**4.16**	**0.580**	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการยอมรับความเสียหาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่า หากเกิดความความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของหน่วยงาน ท่านจะยังมีความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน และหากเกิดความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากกระบวนการการให้บริการ ท่านจะยังมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการการทำงานของหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ที่ 4.17 (ระดับมาก) และในประเด็นที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ในด้านการยอมรับความเสียหาย คือ หากเกิดความความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน ท่านจะยังมีความเชื่อมั่นต่อผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 (ระดับมาก) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวม อยู่ที่ 0.553 เมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า ประเด็นหากเกิดความความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน ท่านจะยังมีความเชื่อมั่นต่อผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.611 (ระดับมากที่สุด) และประเด็นหากเกิดความความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของ

หน่วยงาน ท่านจะยังมีความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.579 (ระดับน้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน

ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย
1. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีจิตบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาและบรรเทาปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ	4.21	0.536	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงาน สนใจ รับฟังปัญหา มีแนวทางการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้	4.23	0.580	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานปฏิบัติงานตอบสนองประชาชนผู้รับบริการ และติดตามการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของประชาชนผู้รับบริการอย่างเต็มที่	4.21	0.517	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
ผลรวม	**4.22**	**0.512**	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่า ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงาน สนใจ รับฟังปัญหา มีแนวทางการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ที่ 4.23 (ระดับมากที่สุด) และในประเด็นที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ในด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน คือผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีจิตบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาและบรรเทาปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานปฏิบัติงานตอบสนองประชาชนผู้รับบริการ และติดตามการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของประชาชนผู้รับบริการอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 (ระดับมากที่สุด) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวม อยู่ที่ 0.512 เมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า ประเด็นผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงาน สนใจ รับฟังปัญหา มีแนวทางการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชน

ผู้รับบริการได้ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.580 (ระดับมากที่สุด) และประเด็นผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานปฏิบัติงานตอบสนองประชาชนผู้รับบริการ และติดตามการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของประชาชนผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.517 (ระดับน้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน

ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย
1. ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานเดียวกันที่จะช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงกฎหมายและได้รับความเป็นธรรม	4.23	0.528	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีการให้บริการโดยมีความมุ่งมั่นที่จะอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนให้ได้รับความยุติธรรมสูงสุด	4.23	0.528	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการขับเคลื่อนงานยุติธรรมร่วมกันกับหน่วยงานอื่นที่อยู่ในกระบวนการยุติธรรม	4.22	0.523	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
ผลรวม	**4.23**	**0.524**	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานเดียวกันที่จะช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงกฎหมายและได้รับความเป็นธรรม และผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีการให้บริการโดยมีความมุ่งมั่นที่จะอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนให้ได้รับความยุติธรรมสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ที่ 4.23 (ระดับมากที่สุด) และในประเด็นที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ในด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน คือผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการขับเคลื่อนงานยุติธรรม

ร่วมกันกับหน่วยงานอื่นที่อยู่ในกระบวนการยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.22 (ระดับมากที่สุด) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวม อยู่ที่ 0.524 เมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า ประเด็นผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานเดียวกันที่จะช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงกฎหมายและได้รับความเป็นธรรม และประเด็นผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีการให้บริการโดยมีความมุ่งมั่นที่จะอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนให้ได้รับความยุติธรรมสูงสุด นั้น มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.528 (ระดับมากที่สุด) เท่ากัน และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ที่ 4.23 (ระดับมากที่สุด) เท่ากัน หมายความว่า การกระจายตัวของความเห็นนั้นอยู่ในระดับเดียวกันและไม่แตกต่างกัน และประเด็นผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการขับเคลื่อนงานยุติธรรมร่วมกันกับหน่วยงานอื่นที่อยู่ในกระบวนการยุติธรรม มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.523 (ระดับน้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม

ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย
1. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีอำนาจในการดำเนินงานภายใต้อำนาจที่ได้รับ และประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงอำนาจที่ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานได้รับ	4.21	0.517	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานมีขอบเขตของอำนาจที่ได้รับ และประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงขอบเขตอำนาจที่ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานได้รับ	4.20	0.531	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
3. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานโดยไม่มีการแอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินการทุกอย่างเพียงคนเดียว/หน่วยงานเดียว และประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงอำนาจที่ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานได้รับ	4.20	0.600	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
ผลรวม	**4.20**	**0.520**	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีอำนาจในการดำเนินงานภายใต้อำนาจที่ได้รับ และประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงอำนาจที่ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ที่ 4.21 (ระดับมากที่สุด) และในประเด็นที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม คือ ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานมีขอบเขตของอำนาจที่ได้รับ และประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงขอบเขตอำนาจที่ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานได้รับ และผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานโดยไม่มีการแอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินการทุกอย่างเพียงคนเดียว/หน่วยงานเดียว และประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงอำนาจที่ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานได้รับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 (ระดับมาก) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวม อยู่ที่ 0.520 เมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่าประเด็นผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานโดยไม่มีการแอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินการทุกอย่างเพียงคนเดียว/หน่วยงานเดียว และประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงอำนาจที่ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานได้รับ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.600 (ระดับมากที่สุด) และประเด็นผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีอำนาจในการดำเนินงานภายใต้อำนาจที่ได้รับ และประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงอำนาจที่ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานได้รับ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.517 (ระดับน้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความพึงพอใจ

ด้านความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย
1. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีการดำเนินการ ที่มีระบบและมีกลไกการให้บริการได้อย่างเป็นที่พึงพอใจ	2.83	1.237	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานมีระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการเป็นที่พึงพอใจ	2.65	1.135	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
3. ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและเป็นที่พึงพอใจ	2.64	1.128	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

ผลรวม	**2.71**	**1.119**	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่า ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีการดำเนินการ ที่มีระบบและมีกลไกการให้บริการได้อย่างเป็นที่พึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ที่ 2.83 (ระดับปานกลาง) และในประเด็นที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ด้านความพึงพอใจ คือ ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและเป็นที่พึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.64 (ระดับปานกลาง) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวม อยู่ที่ 1.119 เมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า ประเด็นผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีการดำเนินการ ที่มีระบบและมีกลไกการให้บริการได้อย่างเป็นที่พึงพอใจ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 1.237 (ระดับมากที่สุด) และประเด็นผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและเป็นที่พึงพอใจ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 1.128 (ระดับน้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความสัมพันธ์

ด้านความสัมพันธ์	$\bar{x}$	**S.D.**	**แปลความหมาย**
1. ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่มารับบริการ	2.64	1.145	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความกระตือรือร้น และให้คำแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดี	2.67	1.166	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
3. ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานดูแลเอาใจใส่ และให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพและเป็นกันเอง	2.63	1.163	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
ผลรวม	**2.65**	**1.137**	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่า ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความกระตือรือร้น และให้คำแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ที่ 2.67 (ระดับปานกลาง) และในประเด็นที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ด้านความสัมพันธ์ คือ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานดูแลเอาใจใส่ และให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพและเป็นกันเอง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.63 (ระดับปานกลาง) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวม อยู่ที่ 1.137 เมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า ประเด็นผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความกระตือรือร้น และให้คำแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดี มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 1.166 (ระดับมากที่สุด) และประเด็นผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่มารับบริการ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 1.145 (ระดับน้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ภาพรวมทั้ง 10 ด้าน

ภาพรวมทั้ง 10 ด้าน	$\bar{x}$	**S.D.**	**แปลความหมาย**	**อันดับ**
1. ด้านสมรรถนะ	4.69	0.504	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด	1
2. ด้านความซื่อสัตย์	4.68	0.520	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด	2
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.64	0.557	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด	4
4. ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม	4.64	0.553	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด	3
5. ด้านการยอมรับความเสียหาย	4.16	0.580	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก	8
6. ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน	4.22	0.512	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด	6
7. ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน	4.23	0.524	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด	5
8. ด้านการมีส่วนรวมในการควบคุม	4.20	0.520	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก	7
9. ด้านความพึงพอใจ	2.71	1.119	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง	9
10. ด้านความสัมพันธ์	2.65	1.137	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง	10
ผลรวม	**4.08**	**0.653**	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก	

จากตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ภาพรวมทั้ง 10 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็นพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นในด้านสมรรถนะ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.69 (ระดับมากที่สุด) และในประเด็นที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.65 (ระดับปานกลาง) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวม อยู่ที่ 0.653 เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 1.137 (ระดับมากที่สุด) และด้านสมรรถนะ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.504 (ระดับน้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นในแต่ละด้านของประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี

การช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี	$\bar{x}$	S.D	แปรผล
1. ด้านสมรรถนะ	4.82	.386	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านความซื่อสัตย์	4.82	.386	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.81	.386	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
4. ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม	4.81	.386	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
5. ด้านการยอมรับความเสียหาย	4.17	.545	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
6. ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน	4.20	.486 .	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
7. ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน	4.21	.478	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
8. ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม	4.18	.500	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

9. ด้านความพึงพอใจ	2.40	.886	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย
10. ด้านความสัมพันธ์	2.36	.885	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย
รวม	4.10	0.532	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็น พบว่า ระดับความเชื่อมั่นในด้านสมรรถนะและด้านความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) ต่อมา ด้านความเปิดเผยและคุณธรรมและด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.81) ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.21) ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.20) ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.18) ด้านการยอมรับความเสียหาย มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.17) ด้านความพึงพอใจ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 2.40) และด้านความสัมพันธ์ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 2.36) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวม อยู่ที่ 0.532 เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.886 (ระดับมากที่สุด) และด้านสมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเปิดเผยและคุณธรรม มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.386 (ระดับน้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นในแต่ละด้านของประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการขอปล่อยตัวชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย

การขอปล่อยตัวชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย	$\bar{x}$	**S.D**	**แปรผล**
1. ด้านสมรรถนะ	4.72	.527	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านความซื่อสัตย์	4.74	.514	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.	ด้านความน่าเชื่อถือ	4.72	.527	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
4.	ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม	4.72	.527	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
5.	ด้านการยอมรับความเสียหาย	4.07	.457	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
6.	ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน	4.11	.410 .	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
7.	ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน	4.14	.441	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
8.	ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม	4.11	.465	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
9.	ด้านความพึงพอใจ	2.13	.499	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย
10.	ด้านความสัมพันธ์	2.03	.421	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย
	รวม	3.95	0.479	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการขอปล่อยตัวชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็น พบว่า มีระดับความเชื่อมั่นในด้านความซื่อสัตย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.74) ถัดมาด้านสมรรถนะ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเปิดเผยและคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.72) ต่อมาด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.14) ถัดมาด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.11) และด้านการยอมรับความเสียหาย มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.07) ด้านความพึงพอใจ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 2.13) และลำดับสุดท้าย ด้านความสัมพันธ์ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 2.03) ตามลำดับ โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวม อยู่ที่ 0.479 เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านสมรรถนะ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.527 (ระดับมากที่สุด) และด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.410 (ระดับน้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นในแต่ละด้านประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษย์ชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิด สิทธิมนุษย์ชน

การช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษย์ชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษย์ชน	$\bar{x}$	S.D	แปรผล
1. ด้านสมรรถนะ	5.00	.000	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านความซื่อสัตย์	4.93	.222	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.70	.675	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
4. ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม	4.74	.662	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
5. ด้านการยอมรับความเสียหาย	4.33	.707	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
6. ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน	4.48	.503 .	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
7. ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน	4.52	.503	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
8. ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม	4.44	.471	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
9. ด้านความพึงพอใจ	3.33	1.581	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
10. ด้านความสัมพันธ์	3.33	1.581	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
รวม	4.38	0.690	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษย์ชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษย์ชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็น พบว่า ระดับความเชื่อมั่นในด้านสมรรถนะ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$= 5.00)

ถัดมาด้านความซื่อสัตย์ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.93) ต่อมาเป็นด้านความเปิดเผยและคุณธรรม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.74) ถัดมาด้านความน่าเชื่อถือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.70) ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.52) ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.48) ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.44) ด้านการยอมรับความเสียหาย มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.33) ลำดับสุดท้ายด้านความพึงพอใจ ด้านความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.33) ตามลำดับ โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวม อยู่ที่ 0.690 เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 1.581 (ระดับมากที่สุด) และด้านสมรรถนะ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.000 (ระดับน้อยที่สุด)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความเชื่อมั่นในแต่ละด้านประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน

การให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน	$\bar{x}$	S.D	แปรผล
1. ด้านสมรรถนะ	4.41	.555	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านความซื่อสัตย์	4.39	.603	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.37	.622	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
4. ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม	4.34	.605	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
5. ด้านการยอมรับความเสียหาย	4.18	.687	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
6. ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน	4.27	.629 .	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
7. ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน	4.26	.630	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
8. ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม	4.26	.594	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

9. ด้านความพึงพอใจ	3.41	1.200	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
10. ด้านความสัมพันธ์	3.33	1.273	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
รวม	4.12	0.740	ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็น มีพบว่า มีระดับความเชื่อมั่นในด้านสมรรถนะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.41) ถัดมาด้านความซื่อสัตย์ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.39) ต่อมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.37) ถัดมาด้านความเปิดเผยและคุณธรรม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.34) ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.27) ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน และด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.26) ด้านการยอมรับความเสียหาย มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.18) ด้านความพึงพอใจ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.41) และสุดท้ายด้านความสัมพันธ์ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.33) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวม อยู่ที่ 0.740 เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 1.273 (ระดับมากที่สุด) และด้านสมรรถนะ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.555 (ระดับน้อยที่สุด)

4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเชื่อมั่นในแต่ละภารกิจของกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน ภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ที่มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน

ความเชื่อมั่น ทั้ง 10 ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านสมรรถนะ	ระหว่างกลุ่ม	3.958	3	1.319	5.936	.001
	ภายในกลุ่ม	22.003	99	.222		
	รวม	25.961	102			
2. ด้านความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	3.993	-3	1.331	5.568	.001
	ภายในกลุ่ม	23.664	99	.239		
	รวม	27.657	102			
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.601	3	1.200	4.242	.007
	ภายในกลุ่ม	28.013	99	.283		
	รวม	31.614	102			
4. ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	4.037	3	1.346	4.893	.003
	ภายในกลุ่ม	27.227	99	.275		
	รวม	31.264	102			
5. ด้านการยอมรับความเสียหาย	ระหว่างกลุ่ม	.528	3	.176	.514	.673
	ภายในกลุ่ม	33.882	99	.342		
	รวม	34.410	102			
6. ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.029	3	.343	1.285	.284
	ภายในกลุ่ม	26.428	99	.267		
	รวม	27.456	102			
7. ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.039	3	.346	1.272	.288
	ภายในกลุ่ม	26.967	99	.272		
	รวม	28.006	102			

8. ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	.866	3	.289	1.069	.366
	ภายในกลุ่ม	26.716	99	.270		
	รวม	27.581	102			
9. ด้านความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	31.728	3	10.576	10.884	.000
	ภายในกลุ่ม	96.201	99	.972		
	รวม	127.929	102			
10. ด้านความสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	32.470	3	10.823	10.770	.000
	ภายในกลุ่ม	99.492	99	1.005		
	รวม	131.961	102			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางผลการทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบ One – Way ANOVA พบว่า

ด้านสมรรถนะ มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 (.001 <.05) นั่นหมายความว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม ที่เข้ามารับบริการภารกิจที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในด้านสมรรถนะ ที่แตกต่างกัน

ด้านความซื่อสัตย์ มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 (.001 <.05) นั่นหมายความว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม ที่เข้ามารับบริการภารกิจที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในด้านความซื่อสัตย์ที่แตกต่างกัน

ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 (.007 <.05) นั่นหมายความว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม ที่เข้ามารับบริการภารกิจที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในด้านด้านความน่าเชื่อถือ ที่แตกต่างกัน

ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม มีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 (.003 <.05) นั่นหมายความว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม ที่เข้ามารับบริการภารกิจที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในด้านความเปิดเผยและคุณธรรม ที่แตกต่างกัน

ด้านการยอมรับความเสียหาย มีค่า Sig. เท่ากับ .673 ซึ่งมากกว่า .05 (.673 >.05) นั่นหมายความว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม ที่เข้ามารับบริการภารกิจที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในด้านการยอมรับความเสียหาย ไม่แตกต่างกัน

ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .824 ซึ่งมากกว่า .05 (.824 >.05) นั่นหมายความว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม ที่เข้ามารับบริการภารกิจที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน มีค่า Sig. เท่ากับ .288 ซึ่งมากกว่า .05 (.288 >.05) นั่นหมายความว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม ที่เข้ามารับบริการภารกิจที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน ไม่แตกต่างกัน

ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม มีค่า Sig. เท่ากับ .366 ซึ่งมากกว่า .05 (.366 >.05) นั่นหมายความว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม ที่เข้ามารับบริการภารกิจที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม ไม่แตกต่างกัน

ด้านความพึงพอใจ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 (.000 <.05) นั่นหมายความว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม ที่เข้ามารับบริการภารกิจที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในด้านความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน

ด้านความสัมพันธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 (.000 <.05) นั่นหมายความว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม ที่เข้ามารับบริการภารกิจที่แตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นในด้านความสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน

4.4 ผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม ด้านการยอมรับความเสียหาย ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม ด้านความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์

ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) จากการใช้คำถามเชิงโครงสร้างกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อนำผลการศึกษาเชิงคุณภาพมาประมวลร่วมกับผลการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 12 คน แบ่งตามภารกิจของสำนักงานกองทุนยุติธรรม ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี จำนวน 4 คน กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย จำนวน 3 คน กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน จำนวน 2 คน และกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน จำนวน 3 คน

คำถามข้อที่ 1 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านสมรรถนะ เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม ทั้ง 4 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราว ผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม มีระดับไปให้ทิศทางเดียวกันทั้งหมดทั้ง 4 ภารกิจ คือ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดว่า ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานนั่นก็คือ กองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม นั้น มีความพร้อมในการให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจ มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ ในงานที่ได้รับผิดชอบ รวมถึงกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม นั้น มีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการในปริมาณที่เพียงพอในการให้บริการทางกระบวนการยุติธรรมแก่ประชาชนที่มารับบริการ

คำถามข้อที่ 2 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความซื่อสัตย์ เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม ทั้ง 4 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราว ผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม มีระดับไปให้ทิศทางเดียวกันทั้งหมดทั้ง 4 ภารกิจ คือ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดว่า ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงาน นั่นก็คือ สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม และบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม นั้น ปฏิบัติงานตามระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด และปฏิบัติงานโดยปราศจากผลประโยชน์อื่นใด รวมถึงปฏิบัติงานอย่างไม่เลือกปฏิบัติและมีความเท่าเทียมในการให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับ

คำถามข้อที่ 3 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม ทั้ง 4 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราว ผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ที่เข้ารับบริการทาง

กระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม มีระดับไปให้ทิศทางเดียวกันทั้งหมดทั้ง 4 ภารกิจ คือ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดว่า ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานมีการให้บริการโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ และมีกระบวนการการทำงานและรูปแบบที่ทันสมัย และตามความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด รวมถึงมีความเป็นระบบ มีมาตรฐาน มีความเสมอภาค เท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าประชาชนนั้นจะเป็นเป็นชนชั้นใดก็ตาม

คำถามข้อที่ 4 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรมทั้ง 4 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม มีระดับไปให้ทิศทางเดียวกันทั้งหมดทั้ง 4 ภารกิจ คือ มีความเชื่อมั่นมากที่สุดว่า ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ได้รับทราบ มีการให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ และอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงานอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่มารับบริการ รวมถึงมีช่องทางให้สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ในทุกขั้นตอน

คำถามข้อที่ 5 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการยอมรับความเสียหาย เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจาก สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน นั้น มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก โดยมีเพียงประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนเท่านั้น ที่มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อหาค่าระดับความเชื่อมั่นรวม พบว่า มีระดับความเชื่อมั่นมาก ซึ่งเป็นไปให้ทิศทางเดียวกันทั้งหมดทั้ง 4 ภารกิจ คือ มีระดับความเชื่อมั่นมากว่า หากเกิดความความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน การให้บริการของหน่วยงาน และกระบวนการการให้บริการ รวมถึงความความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของหน่วยงาน ประชาชนส่วนใหญ่

ที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม นั้น จะยังมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากต่อผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงาน รวมถึงกระบวนการการทำงานของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานอยู่ดี

คำถามข้อที่ 6 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

ประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ทั้ง 4 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด และภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี กับภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในทั้ง 4 ภารกิจนั้น มีความเชื่อมั่นไปในทิศทางเดียวกันว่า ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีจิตบริการให้ความสำคัญต่อปัญหาและบรรเทาปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ สนใจ รับฟังปัญหา มีแนวทางการแก้ปัญหา ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี และตอบสนองประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งติดตามการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของประชาชนผู้รับบริการอย่างเต็มที่สุดความสามารถ

คำถามข้อที่ 7 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ทั้ง 3 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด และภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในทั้ง 4 ภารกิจนั้น มีความเชื่อมั่นไปในทิศทางเดียวกันว่า ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานเดียวกันที่จะช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงกฎหมายและได้รับความเป็นธรรม และมีความมุ่งมั่นที่จะอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนให้ได้รับความยุติธรรมสูงสุด รวมถึงมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการขับเคลื่อนงานยุติธรรมร่วมกันกับหน่วยงานอื่นที่อยู่ในกระบวนการยุติธรรมด้วย

คำถามข้อที่ 8 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจาก สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ได้แก่ ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดีและภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ซึ่งประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในทั้ง 4 ภารกิจนั้น มีความเชื่อมั่นไปในทิศทางเดียวกันว่า ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานมีอำนาจในการดำเนินงานภายใต้อำนาจที่ได้รับ มีขอบเขตของอำนาจที่ได้รับ และประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงอำนาจที่ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานได้รับ ไม่มีการแอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินการทุกอย่างเพียงคนเดียวหรือหน่วยงานเดียว

คำถามข้อที่ 9 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความพึงพอใจ เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจาก สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดีและภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย ซึ่งประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในทั้ง 2 ภารกิจนั้น มีความเชื่อมั่นไปในทิศทางเดียวกันว่า ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานไม่ค่อยมีระบบและมีกลไกการให้บริการที่แน่นอนและชัดเจนมากเท่าไหร่นัก และมีระยะเวลาในการดำเนินการในให้บริการที่ค่อยข้างช้า รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่น้อย แต่ในภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนและภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน กลับมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก และมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ โดยในทั้ง 2 ภารกิจนั้น มีความเชื่อมั่นไปในทิศทางที่ตรงกันข้ามกับภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดีและภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย โดยภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนและภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน นั้น มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่ครบถ้วน เพียงแต่การดำเนินการในการให้บริการนั้นบางทีก็เกินระยะเวลาที่ตามกำหนดแต่ก็มิได้ทำให้ประชาชนที่เป็นผู้รับบริการและหน่วยงานได้รับความเสียหาย

คำถามข้อที่ 10 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความสัมพันธ์ เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจาก สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในทั้ง 2 ภารกิจได้แก่ ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี และภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย นั้น มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย ซึ่งประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในทั้ง 4 ภารกิจนั้น มีความเชื่อมั่นไปในทิศทางเดียวกันว่า ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นไม่ค่อยมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่มารับบริการ และยังขาดความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ และดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ แต่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นยังมีกิริยาท่าทางที่สุภาพและมีความเป็นกันเองให้อยู่

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน อยู่ในระดับน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็น พบว่า ระดับความเชื่อมั่นในด้านสมรรถนะและด้านความซื่อสัตย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82) ต่อมา ด้านความเปิดเผยและคุณธรรมและด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.81) ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.21) ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.20) ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุมมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.18) ด้านการยอมรับความเสียหาย มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.17) ด้านความพึงพอใจ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 2.40) และด้านความสัมพันธ์ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 2.36)

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน อยู่ในระดับน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการขอปล่อยตัวชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็น พบว่า มีระดับความเชื่อมั่นในด้านความซื่อสัตย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.74) ถัดมาด้านสมรรถนะ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเปิดเผยและคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.72) ต่อมาด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน ความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.14) ถัดมาด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.11) และด้านการยอมรับความเสียหาย มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.07) ด้านความพึงพอใจ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 2.13) และลำดับสุดท้าย ด้านความสัมพันธ์ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 2.03) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน อยู่ในระดับน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษย์ชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษย์ชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็น พบว่า ระดับความเชื่อมั่นในด้านสมรรถนะ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 5.00) ถัดมาด้านความซื่อสัตย์ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.93) ต่อมาเป็นด้านความเปิดเผยและคุณธรรม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.74) ถัดมาด้านความน่าเชื่อถือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.70) ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.52) ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.48) ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.44) ด้านการยอมรับความเสียหาย มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.33) ลำดับสุดท้ายด้านความพึงพอใจ ด้านความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.33) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน อยู่ในระดับน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์รายประเด็น มีพบว่า มีระดับความเชื่อมั่นในด้านสมรรถนะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.41) ถัดมาด้านความซื่อสัตย์ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.39) ต่อมาเป็นด้านความน่าเชื่อถือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.37) ถัดมาด้านความเปิดเผยและคุณธรรม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.34) ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.27) ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน และด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.26) ด้านการยอมรับความเสียหาย มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.18) ด้านความพึงพอใจ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.41) และสุดท้ายด้านความสัมพันธ์ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.33)

4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4.19 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ข้อ	สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย
1.	ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน อยู่ในระดับน้อย	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.	ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน อยู่ในระดับน้อย	ปฏิเสธสมมติฐาน
3.	ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูก	ปฏิเสธสมมติฐาน

	ละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน อยู่ในระดับน้อย	
4.	ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน อยู่ในระดับน้อย	ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.19 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน อยู่ในระดับน้อย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี เมื่อวิเคราะห์รายประเด็น พบว่า ระดับความเชื่อมั่นในด้านสมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม และด้านการยอมรับความเสียหาย มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ นั้น มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย แต่ในภาพรวมทั้ง 10 ด้านของระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี นั้น อยู่ในระดับมาก จึงทำให้ผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้ คือ ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน อยู่ในระดับน้อย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการขอปล่อยตัวชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย เมื่อวิเคราะห์รายประเด็น พบว่า มีระดับความเชื่อมั่นในด้านความซื่อสัตย์ ด้านสมรรถนะ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม และด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ถัดมาด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน

ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม และด้านการยอมรับความเสียหาย มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความพึงพอใจ และลำดับสุดท้าย ด้านความสัมพันธ์ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ แต่ในภาพรวมทั้ง 10 ด้านของระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการขอปล่อยตัวชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยนั้น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จึงทำให้ผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้คือ ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน อยู่ในระดับน้อย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษย์ชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษย์ชน เมื่อวิเคราะห์รายประเด็น พบว่า ระดับความเชื่อมั่นในด้านสมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม ด้านการยอมรับความเสียหาย มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับสุดท้ายด้านความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ แต่ในภาพรวมทั้ง 10 ด้านของระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษย์ชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษย์ชน นั้น ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จึงทำให้ผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้คือ ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน มีความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน อยู่ในระดับน้อย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน เมื่อวิเคราะห์รายประเด็น มีพบว่า ระดับความเชื่อมั่นในด้านสมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน และด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม มีความเชื่อมั่นอยู่ใน

ระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการยอมรับความเสียหาย ด้านความพึงพอใจ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความสัมพันธ์ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในภาพรวมทั้ง 10 ด้านของระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน นั้น อยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จึงทำให้ผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้ คือ ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนผู้เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม และเพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุง พัฒนากระบวนการยุติธรรมในด้านการบริการของ สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากประชากร จำนวน 103 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) โดยมีแบบคำถามเชิงโครงสร้างในประเด็นหลักของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำผลมาประมวลร่วมกับผลการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Samping) จำนวน 12 คน เพื่อนำมาสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม และเพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุง พัฒนากระบวนการยุติธรรมในด้านการบริการของ สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม จากการศึกษาได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลสรุปข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 64.10 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 และช่วงอายุ 21 – 30 ปี ช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวนช่วงละ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ โดยมีระดับการศึกษา ปวช/ปวส/อนุปริญญา มากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 ประกอบอาชีพพนักงาน/เอกชน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมา คือ

อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60

5.1.1 วัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

จากการศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม พบว่า ระดับความเชื่อมั่นรวมของประชาชนในการรับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม จากทั้ง 4 ภารกิจของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ซึ่งประกอบด้วย ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน นั้น มีรายละเอียด ดังนี้

ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี มีผลความเชื่อมั่นรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.10 และ S.D. = 0.532)

ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย มีผลความเชื่อมั่นรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.95 และ S.D. = 0.479)

ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน มีผลความเชื่อมั่นรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.38 และ S.D. = 0.690)

ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งมีผลความเชื่อมั่นรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.12 และ S.D. = 0.740)

ผลสรุปการศึกษาในภาพรวมพบว่า ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ทั้ง 4 ภารกิจนั้น มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.08 และ S.D. = 0.653)

5.1.2 วัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 เพื่อศึกษาลักษณะความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

จากผลการศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ซึ่งประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระทรวงยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ทั้ง 4 ภารกิจของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ประกอบด้วย ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน นั้น พบว่า

ประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดีนั้น มีความเชื่อมั่นรวมในด้านต่าง ๆ ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม ด้านการยอมรับความเสียหาย ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการและพนักงาน ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม ด้านความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.10 และ S.D. = 0.532)

ประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลยนั้น มีความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม ด้านการยอมรับความเสียหาย ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการและพนักงาน ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม ด้านความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.95 และ S.D. = 0.479)

ประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน นั้น มีความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม ด้านการยอมรับความเสียหาย ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการและพนักงาน ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม ด้านความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.38 และ S.D. = 0.690)

ประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน นั้น มีความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม ด้านการยอมรับความเสียหาย ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการและพนักงาน ด้านการระบุอัต

ลักษณ์ร่วมกัน ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม ด้านความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.12 และ S.D. = 0.740)

นอกจากนั้นยังมีผลการศึกษาของวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) โดยมีแบบคำถามเชิงโครงสร้างในประเด็นหลักของแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบ ที่สามารถอภิปรายผลของความเชื่อมั่นในการบริการสาธารณะ ในแต่ละด้าน จากองค์ประกอบทั้ง 10 ด้าน ทำให้สามารถสรุปผลได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน นั้น มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ในการให้บริการ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) **ด้านสมรรถนะ** ($\bar{x}$ = 4.74 และ S.D. = 0.367) 2) **ด้านความซื่อสัตย์** ($\bar{x}$ = 4.72 และ S.D. = 0.431) 3) **ด้านความน่าเชื่อถือ** ($\bar{x}$ = 4.65 และ S.D. = 0.552) 4) **ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม** ($\bar{x}$ = 4.65 และ S.D. = 0.545) โดยประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ทั้ง 4 ภารกิจ มีความเชื่อมั่นไปในทิศทางเดียวกันว่าผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานนั่นก็คือ สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม นั้น มีความพร้อมในการให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจ มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ ในงานที่ได้รับผิดชอบ รวมถึงสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม นั้น มีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการในปริมาณที่เพียงพอในการให้บริการทางกระบวนการยุติธรรมแก่ประชาชนที่มารับบริการ มีการปฏิบัติงานตามระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด และปฏิบัติงานโดยปราศจากผลประโยชน์อื่นใด รวมถึงปฏิบัติงานอย่างไม่เลือกปฏิบัติและมีความเท่าเทียมในการให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับ นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานมีการให้บริการโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ และมีกระบวนการการทำงานและรูปแบบที่ทันสมัย และตามความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด รวมถึงมีความเป็นระบบ มีมาตรฐาน มีความเสมอภาค เท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าประชาชนนั้นจะเป็นเป็นชนชั้นใดก็ตาม มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ได้รับทราบ มีการให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ และอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงานอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่มารับบริการ รวมถึงมีช่องทางให้สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ในทุกขั้นตอน

สำหรับการให้บริการ**ด้านการยอมรับความเสียหาย** นั้น พบว่า ประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ทั้ง 3 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย

และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน นั้น มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.14 และ S.D. = 0.563) โดยมีเพียงประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนเท่านั้น ที่มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.33 และ S.D. = 0.707) ซึ่งประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในทั้ง 4 ภารกิจนั้น มีความเชื่อมั่นไปในทิศทางเดียวกันว่า เมื่อเกิดความความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน การให้บริการของหน่วยงาน และกระบวนการการให้บริการ รวมถึงความความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของหน่วยงาน ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม นั้น ก็จะยังมีความเชื่อมั่นต่อผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงาน รวมถึงกระบวนการการทำงานของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานอยู่ดี

ขณะที่การให้บริการ**ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการ**หรือพนักงาน นั้น พบว่า ประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ทั้ง 4 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.37 และ S.D. = 0.566) และภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.15 และ S.D. = 0.448) ซึ่งประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในทั้ง 4 ภารกิจนั้น มีความเชื่อมั่นไปในทิศทางเดียวกันว่า มีจิตบริการให้ความสำคัญต่อปัญหาและบรรเทาปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ สนใจ รับฟังปัญหา มีแนวทางการแก้ปัญหา ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี และตอบสนองประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งติดตามการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของประชาชนผู้รับบริการอย่างเต็มที่สุดความสามารถ

สำหรับการให้บริการ**ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน** นั้น พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ทั้ง 3 ภารกิจ ได้แก่ ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.33 และ S.D. = 0.537) และภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.14 และ S.D. = 0.441) ซึ่งประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม

กระทรวงยุติธรรม ในทั้ง 4 ภารกิจนั้น มีความเชื่อมั่นไปในทิศทางเดียวกันว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม มีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานเดียวกันที่จะช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงกฎหมายและได้รับความเป็นธรรม และมีความมุ่งมั่นที่จะอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนให้ได้รับความยุติธรรมสูงสุด รวมถึงมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการขับเคลื่อนงานยุติธรรมร่วมกันกับหน่วยงานอื่นที่อยู่ในกระบวนการยุติธรรมด้วย

ส่วนการให้บริการ**ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม** นั้น พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ได้แก่ ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$= 4.35 และ S.D. = 0.532) ส่วนภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดีและภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.14 และ S.D. = 0.482) ซึ่งประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในทั้ง 4 ภารกิจนั้น มีความเชื่อมั่นไปในทิศทางเดียวกันว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติรรมและหน่วยงาน คือ สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม มีอำนาจในการดำเนินงานภายใต้อำนาจที่ได้รับและมีขอบเขตของอำนาจที่ได้รับ รวมถึงประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติรรมและหน่วยงาน คือ กองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ได้รับ ไม่มีการแอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินการทุกอย่างเพียงคนเดียวหรือหน่วยงานเดียว

การให้บริการ**ด้านความพึงพอใจ** นั้น พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ได้แก่ ภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.41 และ S.D. = 1.200) ส่วนภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.33 และ S.D. = 1.581) ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดีและภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย($\bar{x}$ = 2.26 และ S.D. = 0.692) ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในทั้ง 3 ภารกิจนั้น มีความเชื่อมั่นไปในทิศทางเดียวกันว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติรรมและหน่วยงาน คือ กองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ไม่ค่อยมีระบบและมีกลไกการให้บริการที่แน่นอนและชัดเจนมากเท่าไหร่นัก และมีระยะเวลาในการดำเนินการ ในให้บริการที่ค่อยข้างช้า รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่อำนวยความสะดวกน้อย

การให้บริการ**ด้านความสัมพันธ์** นั้น พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ได้แก่ ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.33 และ S.D. = 1.427) ส่วนภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดีและภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 2.19 และ S.D. = 0.653) ซึ่งประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ในทั้ง 4 ภารกิจนั้น มีความเชื่อมั่นไปในทิศทางเดียวกันว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรมและหน่วยงาน คือ สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม นั้น ไม่ค่อยมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่มารับบริการ และยังขาดความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ และมีกิริยาท่าทางที่ไม่ค่อยมีความเป็นกันเอง

5.1.3 วัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุง พัฒนากระบวนการยุติธรรมในด้านการบริการของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

จากการศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม นั้น มีความเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานไม่ค่อยมีระบบและมีกลไกการให้บริการที่แน่นอนและชัดเจนมาก และมีระยะเวลาในการดำเนินการในให้บริการที่ค่อยข้างช้า รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่อำนวยความสะดวกน้อย นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นไม่ค่อยมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่มารับบริการ และยังขาดความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ และดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ และจากผลการศึกษาทำให้มีการเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติของหน่วยงานว่าควรมีการดำเนินการที่มีระบบและมีกลไกการให้บริการที่แน่นอนและชัดเจนมากยิ่งขึ้น และควรปรับปรุงระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการให้รวดเร็วกว่าเดิม รวมทั้งจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่สะดวกมากขึ้น และในด้านความสัมพันธ์ ประชาชนมีการเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติของหน่วยงานว่า ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนผู้ที่มารับบริการ และมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ และดูแลเอาใจใส่ และเน้นการบริการประชาชนให้มากขึ้นดังค่านิยมของกระทรวงยุติธรรม "สุจริต จิตบริการ สานงานยุติธรรม"

5.2 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนผู้เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จากผลการศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการรับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ซึ่งประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระทรวงยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ทั้ง 4 ภารกิจของสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ประกอบด้วย ภารกิจการช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินคดี ภารกิจการขอปล่อยชั่วคราวผู้ต้องหาหรือจำเลย ภารกิจการช่วยเหลือผู้ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนหรือผู้ได้รับผลกระทบจากการถูกละเมิดสิทธิมนุษยชน และภารกิจการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน นั้น พบว่า ประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม นั้นมีความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม ด้านการยอมรับความเสียหาย ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการและพนักงาน ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม ด้านความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก และนอกจากนั้นยังมีผลการศึกษาของวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) โดยมีแบบคำถามเชิงโครงสร้างในประเด็นหลักของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างประกอบ ที่สามารถอภิปรายผลประกอบ ทำให้ทราบว่า ประชาชนที่มารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม นั้นมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม มีความเชื่อมั่นว่าผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานนั่นก็คือ สำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม นั้น มีความพร้อมในการให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจ มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ ในงานที่ได้รับผิดชอบ รวมถึงกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม นั้น มีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการในปริมาณที่เพียงพอในการให้บริการทางกระบวนการยุติธรรมแก่ประชาชนที่มารับบริการ มีการปฏิบัติงานตามระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด และปฏิบัติงานโดยปราศจากผลประโยชน์อื่นใด รวมถึงปฏิบัติงานอย่างไม่เลือกปฏิบัติและมีความเท่าเทียมในการให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับ

นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานมีการให้บริการโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ และมีกระบวนการการทำงานและรูปแบบที่ทันสมัย และตามความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด มีจิตบริการให้ความสำคัญต่อปัญหาและบรรเทาปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ สนใจ รับฟังปัญหา มีแนวทางการแก้ปัญหา ตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

ได้เป็นอย่างดี และตอบสนองประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งติดตามการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของประชาชนผู้รับบริการอย่างเต็มที่สุดความสามารถ รวมถึงมีความเป็นระบบ มีมาตรฐาน มีความเสมอภาค เท่าเทียมกันและไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าประชาชนนั้นจะเป็นเป็นชนชั้นใดก็ตาม มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ได้รับทราบ มีการให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ และอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงานอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่มารับบริการ รวมถึงมีช่องทางให้สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ในทุกขั้นตอน มีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานเดียวกันที่จะช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงกฎหมายและได้รับความเป็นธรรม และมีความมุ่งมั่นที่จะอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนให้ได้รับความยุติธรรมสูงสุด รวมถึงมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการขับเคลื่อนงานยุติธรรมร่วมกันกับหน่วยงานอื่นที่อยู่ในกระบวนการยุติธรรมด้วย และเมื่อเกิดความความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน การให้บริการของหน่วยงาน และกระบวนการการให้บริการ รวมถึงความความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของหน่วยงาน ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากสำนักงานกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม นั้น ก็จะยังมีความเชื่อมั่นต่อผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงาน รวมถึงกระบวนการการทำงานของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานอยู่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนุชจรี ก่อศิริมงคลชัย (2560) ที่ทำการศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตราด ที่มีผลการศึกษาพบว่า ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตราด โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันโดยผลการศึกษาของนุชจรี ก่อศิริมงคลชัย (2560) พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นในด้านการป้องกันการทุจริตมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการปราบปรามการทุจริต และด้านการตรวจสอบทรัพย์สินและหนี้สิน ซึ่งทั้งสามด้านมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ผลสรุปการศึกษาความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอาคม ทีสุกะ (2561) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร ซึ่งมีผลการวิจัยพบว่า ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนครโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และมีผลจากการสัมภาษณ์ ปรากฏว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธร ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร มีการเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติ เน้นการบริการประชาชน ดังคำขวัญ “บริการดุจญาติ พิทักษ์ราษฎร์ดุจครอบครัว” ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้มีการเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติของหน่วยงานในลักษณะแนวทางเดียวกันว่า ควรมีการดำเนินการที่มี

ระบบและมีกลไกการให้บริการที่แน่นอนและชัดเจนมากยิ่งขึ้น และควรปรับปรุงระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการให้รวดเร็วกว่าเดิม รวมทั้งจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่สะดวกมากขึ้น และในด้านความสัมพันธ์ ประชาชนมีการเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติของหน่วยงานว่า ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนผู้ที่มารับบริการ และมีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ และดูแลเอาใจใส่ และเน้นการบริการประชาชนให้มากขึ้น ดังค่านิยมของกระทรวงยุติธรรม "สุจริต จิตบริการ สานงานยุติธรรม"

นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของมัณสุรีย์ มณีมาศ (2562) ที่ทำการศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส โดยมีผลการวิจัยพบว่า ระดับ ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัด นราธิวาส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

งานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งที่มีความสอดคล้องกับผลสรุปการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ งานวิจัยของสำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องโครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครอง มีผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครองและการอำนวยความยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากขึ้นไป โดยประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ และการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครอง ซึ่งผู้ที่เคยรับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการศาลปกครองอยู่ในระดับมากขึ้นไป โดยนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มตัวแทนเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม กลุ่มผู้นำเอกชนหรือภาคธุรกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) มีความพึงพอใจเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของศาลปกครองในปัจจุบันและภาพลักษณ์ของศาลปกครอง มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของศาลปกครอง อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานของศาลปกครองยังมีข้อควรพัฒนาบางประการ อาทิ ประชาชนยังมีการรับรู้ รู้จักศาลปกครองน้อย คดีประเภทต่างๆ มีความหลากหลายมากขึ้น ในขณะที่กระบวนการในการทำหน้าที่ของศาลปกครองยังปรับไม่ทันกับความหลากหลายของคดี มีระยะเวลาในพิจารณาคดีนาน รวมถึงประเด็นการเกิดกรณี “ฟ้องผิดศาล” โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมพื้นฐานให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและตรงกลุ่มเป้าหมาย ควรพัฒนากลไกในการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข่าวสาร

ต่างๆ การปรับตัวในยุคปัจจุบันเพื่อยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน การให้บริการแก่ประชาชน และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน เป็นต้น โดยคาดหวังว่าศาลปกครองควรเป็นองค์กรที่จะช่วยพัฒนางานของภาครัฐให้ดีขึ้น และคุ้มครองให้ประชาชนได้รับการบริการจากภาครัฐ

การอภิปรายผลการศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวซึ่งมีความสอดคล้องกับผลสรุปการศึกษาในครั้งนี้ จะเห็นได้ว่า เป็นงานวิจัยที่ทำการศึกษาในหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด มีเพียงความแตกต่างกันที่องค์ประกอบของความเชื่อมั่นในแต่ละด้านที่หน่วยงานนั้นๆ มีความแตกต่างกัน แต่ผลในเรื่องค่าความเชื่อมั่นในเรื่องด้านที่เกี่ยวกับด้านสมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม รวมถึงด้านการยอมรับความเสียหาย ซึ่งเป็นด้านที่เกี่ยวข้องกับองค์การนั้น มักจะมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากเกือบทั้งหมด แต่ในทางกลับกันกับด้านที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์การ นั่นก็คือ ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ หรือในด้านความสัมพันธ์นั้นกลับมีผลความเชื่อมั่นที่น้อยหรือตรงกันข้ามกันกับความเชื่อมั่นต่อองค์การ จึงทำให้เชื่อได้ว่า ระดับความเชื่อของประชาชนส่วนใหญ่นั่นมีความแปรผันตามองค์การและผู้ปฏิบัติงานขององค์การสอดคล้องกับ Paine K.D. (2003) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อองค์การและนำเสนอมิติความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อองค์การว่าประกอบไปด้วย

1) สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความเชื่อถือในความสามารถขององค์การที่จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดการสัมฤทธิ์ผล

2) ความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง ความเชื่อว่าองค์การสามารถดำเนินงานด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม

3) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อว่าองค์การจะดำเนินงานตามที่ได้รับปากหรือให้สัญญาว่าจะปฏิบัติ

4) ความเปิดเผยและคุณธรรม (Openness and Honesty) หมายถึง การให้ความสำคัญในการสื่อสารถึงข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมและจำเป็นแก่พนักงานหรือผู้รับบริการ

5) การยอมรับความเสียหาย (Vulnerability) หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการยอมรับถึงผลกระทบหรือความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์การ

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

7) การระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน (Identification) หมายถึง ระดับของการที่ทุกฝ่ายมีเป้าประสงค์จุดมุ่งหมายหรือความเชื่อร่วมกัน

8) การมีส่วนร่วมในการควบคุม (Control Mutuality) หมายถึง การรับรู้ถึงระดับของอำนาจในแต่ละฝ่ายที่มีความไม่เท่าเทียมกัน

9) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับของความพึงพอใจต่อผล และสัมพันธ์กับคุณภาพของผลที่ได้รับจากการดำเนินงาน

10) ความสัมพันธ์ (Commitment) หมายถึง ระดับการรับรู้ในการให้ความสำคัญถึงความสัมพันธ์หรือความผูกพันระหว่างกัน ยิ่งให้ความสำคัญต่อระดับความผูกพันสูงมากเพียงใด ก็จะมีแนวโน้มต่อระดับความเชื่อมั่นเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

ด้านนโยบาย

1. สำนักงานกองทุนยุติธรรม โดยฝ่ายผู้บริหารหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีและเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการประชาชนควรมีการทำงานร่วมกันในการพัฒนาระบบการดำเนินการในการบริการประชาชน โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาบูรณาการร่วมกันกับการพัฒนาเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการประชาชนเพื่อให้มีกลไกการให้บริการที่ชัดเจน และมีระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการที่รวดเร็วมากขึ้น

2. สำนักงานกองทุนยุติธรรม โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการประชาชนควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนที่ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น และเมื่อหน่วยงานมีความพร้อมในการให้บริการมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อหน่วยงานมากขึ้น

ด้านปฏิบัติการ

สำนักงานกองทุนยุติธรรม โดยฝ่ายผู้บริหารหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ที่เป็นฝ่ายอบรมควรมีการอนุมัติจัดโครงการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพและความพร้อมในการบริการประชาชนให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบริการประชาชนของหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมในการให้บริการประชาชน ในด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่มารับบริการ และด้านความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนนั้นมีความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น และทำให้หน่วยงานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

ด้านวิชาการ

สำนักงานกองทุนยุติธรรม โดยฝ่ายเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีและเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการประชาชนควรบูรณาการร่วมกันในการจัดทำการสำรวจหรือสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการผ่านทางช่องทางออนไลน์ ในเว็บไซต์หน่วยงานหรือการที่ให้จ้าหน้าที่ฝ่ายบริการประชาชนที่ได้พบปะประชาชนนั้นทำการสำรวจหรือสอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการในประเด็นอื่นๆ เช่น การรับรู้ภารกิจการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานกองทุนยุติธรรม

เพื่อนำมาใช้วางแผนการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน สร้างการรับรู้เกี่ยวกับหน่วยงานให้ประชาชนได้รับทราบ และเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้มากขึ้น

บรรณานุกรม

กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กิตติพงษ์ กิตยารักษ์. (2549). ยุทธศาสตร์การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมทางอายาไทย. กรุงเทพฯ. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

กรุงเทพโพลล์. (2560). ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม. สืบค้นจาก http://bangkokpoll.bu.ac.th/poll/result/poll826.php?polllD=713&Topic

คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา68. สืบค้นจาก https://cdc.parliament.go.th/draftconstitution2/more_news.php?cid=87

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2556). ระบบยุติธรรมและยุติธรรมทางเลือก: แนวการวิเคราะห์เชิงสังคมศาสตร์. สำนักงานพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ. เอ็กซเปอร์เน็ท

ชาลี ไตรจันทร์. (2550). *การพัฒนาแบบประเมินความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้.* กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

ณัฐพัทร นุ้ยคดี. (2558). *ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลพื้นที่อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา.* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ. (2562). *กระบวนการที่ใช้ในการสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสิงห์บุรี* สืบค้นจาก https://so04.tci-thaijo.org › article › download

นุชจรี ก่อศิริทงคลชัย. (2560). *ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตราด.* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี

ปิยดา ชื่นเกษม. (2562). *ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการจัดการความปลอดภัยจากปัญหาอาชญากรรมของ สำนักงานเขตประเวศกรุงเทพมหานคร.* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม: การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแวริเอทและระดับมัลติแวริเอท. สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.

พระอธิภัทร อธิจิตฺโต (มีศิลป์). (2561). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริหารโรงเรียนต่อพระสอนศีลธรรม จังหวัดปราจีนบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา

มัฌสุรีย์ มณีมาศ. (2562). *ความเชื่อมั่นไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). กระบวนการยุติธรรม. สืบค้นจาก https://dictionary.sanook.com/search/dict-th-th-royal-institute/

วินัย รำพรรณ์. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ. ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์

สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย. (2558). กระบวนการยุติธรรมไทย “รู้อดีต เข้าใจปัจจุบัน เชื่อมั่นอนาคต”. กรุงเทพฯ

สมิต สัชฌุกร. (2542). การตอนรับและบริการที่เป็นเลิศ (Vol. วิญญชน). กรุงเทพฯ.

สันทนี ดิษยบุตร. (2555). ความสอดคล้องของการบริหารงานยุติธรรมไทยกับแนวทางของสหประชาชาติ. วารสารมหาวิทยาลัยรามคำแหง ฉบับนิติศาสตร์.

สำนักงานกิจการยุติธรรม. (2552). กระบวนการยุติธรรมทางอาญาไทย. กรุงเทพฯ. สำนักงานกิจการยุติธรรม

สำนักงานกองทุนยุติธรรม. (2564). ประวัติความเป็นกองทุนยุติธรรม. สืบค้นจาก https://jfo.moj.go.th/page/about.php

สำนักงานกองทุนยุติธรรม. (2565). แผนปฏิบัติการกองทุนยุติธรรม พ.ศ. 2566-2570. สืบค้นจาก https://jfo.moj.go.th/page/jfoInfomation.php

บรรณานุกรม (ต่อ)

สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2562). *โครงการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาลปกครอง*. สืบค้นจาก https://repository.turac.tu.ac.th/handle/6626133120/799

อุดม รัฐอมฤต. (2560). ความผิดพลาดในกระบวนการยุติธรรมไทย. สืบค้นจาก http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/640228

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. (2542). เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพคู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยระบบสาธารณสุข.

อภิชาต จันจุฬา. (2557). *ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา จังหวัดยะลา*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

อาคม ทีสุกะ. (2561). *ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดสกลนคร*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น. สืบค้นจาก https://so06.tci-thaijo.org/index.php/umt-poly/article/view/159828

ฐานิสร พันธุ์ครุฑ. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นกับความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Adam, B., & Webb, R. (2003). Model of trust development in small teams. *Report to Department of Nationnal Defence. DRDC No. CR-2003, 16.*

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*: Pearson Educación

Morgan, R. M., & Hunt, S.D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *The Journal of marketing*, 20-38.

Paine K. D. (2003). Guidelines for measuring trust in organizations. The institute for public relations, 2003, 9-10

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *The Journal of maketing*, 31-46

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมของกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ต่อไป

ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุด คำตอบของท่านผู้ศึกษาจะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวม จะไม่นำไปเผยแพร่ให้เกิดผลกระทบต่อตัวท่านและหน่วยงานแต่ประการใด

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรม

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกความคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

นางสาวมัณฑนา บัวบุตร

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

แบบสอบถาม

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง ☐ ไม่ระบุเพศ/อื่นๆ ระบุ.....

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☐ 50 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา ☐ ปวช./ปวส./อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่นๆ ระบุ.....

4. อาชีพ

☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงานบริษัท/เอกชน ☐ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

☐ รับจ้างทั่วไป ☐ อาชีพอื่นๆ ระบุ.....

5. รายได้

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท

☐ 20,001 – 30,000 บาท ☐ 30,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามในแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นที่เป็นจริงมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การวัดระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เชื่อมั่นในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง เชื่อมั่นในระดับมาก
3 หมายถึง เชื่อมั่นในระดับปานกลาง
2 หมายถึง เชื่อมั่นในระดับน้อย
1 หมายถึง เชื่อมั่นในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม	ระดับความเชื่อมั่น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสมรรถนะ						
1.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับผิดชอบ					
2.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบ					
3.	หน่วยงานมีความพร้อมให้บริการด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะให้บริการในปริมาณที่เพียงพอ					
ด้านความซื่อสัตย์						
4.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานตามระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด					
5.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานโดยปราศจากผลประโยชน์อื่นใด					
6.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานโดยไม่เลือกปฏิบัติและมีความเท่าเทียมในการให้บริการ					

ข้อ	ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม	ระดับความเชื่อมั่น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความน่าเชื่อถือ						
7.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานให้บริการโดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายเป็นสำคัญ					
8.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานให้บริการด้วยกระบวนการและรูปแบบที่ทันสมัย					
9.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานให้บริการอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน มีความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม						
10.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ได้รับทราบ					
11.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีการให้ข้อมูล คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์					
12.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีช่องทางให้สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน					
ด้านการยอมรับความเสียหาย						
13.	หากเกิดความความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน ท่านจะยังมีความเชื่อมั่นต่อผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน					
14.	หากเกิดความความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของหน่วยงาน ท่านจะยังมีความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน					
15.	หากเกิดความผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นจากกระบวนการการให้บริการ ท่านจะยังมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการการทำงานของหน่วยงาน					

ข้อ	ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม	ระดับความเชื่อมั่น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการ						
16.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีจิตบริการ ให้ความสำคัญต่อปัญหาและบรรเทาปัญหาของประชาชนผู้รับบริการ					
17.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงาน สนใจ รับฟังปัญหา มีแนวทางการแก้ปัญหา และตอบข้อซักถามให้แก่ประชาชนผู้รับบริการได้					
18.	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานปฏิบัติงานตอบสนองประชาชนผู้รับบริการ และติดตามการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของประชาชนผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน						
19.	ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานเดียวกันที่จะช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงกฎหมายและได้รับความเป็นธรรม					
20.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีการให้บริการโดยมีความมุ่งมั่นที่จะอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนให้ได้รับความยุติธรรมสูงสุด					
21.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการขับเคลื่อนงานยุติธรรมร่วมกันกับหน่วยงานอื่นที่อยู่ในกระบวนการยุติธรรม					
ด้านการมีส่วมร่วมในการควบคุม						
22.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีอำนาจในการดำเนินงานภายใต้อำนาจที่ได้รับ และประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงอำนาจที่ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานได้รับ					
23.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานมีขอบเขตของอำนาจที่ได้รับ และประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงขอบเขตอำนาจที่ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานได้รับ					

ข้อ	ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม	ระดับความเชื่อมั่น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
24.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานโดยไม่มีการแอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินการทุกอย่างเพียงคนเดียว/หน่วยงานเดียว และประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงอำนาจที่ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานได้รับ					
ด้านความพึงพอใจ						
25.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีการดำเนินการ มีระบบและมีกลไกการให้บริการได้อย่างเป็นที่พึงพอใจ					
26.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานปฏิบัติงานมีระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการเป็นที่พึงพอใจ					
27.	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและเป็นที่พึงพอใจ					
ด้านความสัมพันธ์						
28.	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่มารับบริการ					
29.	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความกระตือรือร้นและให้คำแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
30.	ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานดูแลเอาใจใส่ และให้บริการด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพและเป็นกันเอง					

แบบสัมภาษณ์

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมของกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ต่อไป

ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสัมภาษณ์ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุด คำตอบของท่านผู้ศึกษาจะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวม จะไม่นำไปเผยแพร่ให้เกิดผลกระทบต่อตัวท่านและหน่วยงานแต่ประการใด

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ แบ่งออกเป็น 10 ข้อ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านสมรรถนะ เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด
2. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความซื่อสัตย์ เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด
3. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด
4. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความเปิดเผยและคุณธรรม เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด
5. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการยอมรับความเสียหาย เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด
6. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการห่วงใยต่อผู้รับบริการ เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด
7. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด
8. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุม เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด
9. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความพึงพอใจ เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

10. ความเชื่อมั่นของประชาชนที่เข้ารับบริการทางกระบวนการยุติธรรมจากกองทุนยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ด้านความสัมพันธ์ เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ทุกความคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

นางสาวมัณฑนา บัวบุตร
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	มัณฑนา บัวบุตร
วัน เดือน ปีเกิด	10 มิถุนายน 2537
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, 2560 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, 2565
ที่อยู่ปัจจุบัน	14/4 ซอยเพิ่มสิน 37 ถนนเพิ่มสิน-ออเงิน แขวงสายไหม เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร
สถานที่ทำงาน	สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป