

**แนวทางการพัฒนาระบบการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวก
ยุติธรรมของศาล: ศึกษากรณีศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดี
ผู้พิพากษา ภาค 4***

**Approaches for Developing the Process of Creating Awareness
of the Justice of the Judiciary: Case study of the Judiciary
under the Office of the Chief Justice Inregion 4**

ลาวัลย์ นาคดิลก, สันญา เคนาภูมิ และยุภาพร ยุภาส
Lawan Narkdilok, Sanya Kenaphoom and Yupaporn Yupas
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: pukkidowlom@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาล 2) พัฒนาระบบการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาล และ 3) ยืนยันแนวทางการพัฒนาระบบการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาล ในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 4 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ แบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ 1) ศึกษาจากเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยใช้แบบสัมภาษณ์และสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร 2) วิจัยเชิงคุณภาพกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหารศาลและผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจงโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก 3) วิจัยเชิงคุณภาพกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหารศาลและผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยนำผลการวิจัยในระยะที่ 2 มาสร้างแนวทางการพัฒนาเบื้องต้น จัดประชุมวิพากษ์เพื่อยืนยันแนวทางการพัฒนา 2 ครั้ง

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรม ในปัจจุบันประชาชนมีความตื่นตัวรับรู้และสนใจการอำนวยความสะดวกของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมมากขึ้น แต่ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการยุติธรรม การรับรู้ของประชาชนจะปรากฏเด่นชัดก็ต่อเมื่อตนมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงเท่านั้น กระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานของศาลยุติธรรมในการสร้างการรับรู้แก่

*ได้รับบทความ: 6 เมษายน 2562; แก้ไขบทความ: 2 กันยายน 2563; ตอรับตีพิมพ์: 28 กันยายน 2563

Received: April 6, 2019; Revised: September 2, 2020; Accepted: September 28, 2020



ประชาชนยังเป็นแบบเชิงรับ ขาดแผนงานที่ชัดเจนที่มีตัวชี้วัดกับมิติของพื้นที่กลุ่มเป้าหมาย ว่าได้เข้าถึงพื้นที่กลุ่มเป้าหมายไปแล้วเพียงใด

2. กระบวนการสร้างการรับรู้ในกระบวนการอำนวยความสะดวกยุติธรรม มีการเสริมสร้างความรู้ผ่านชุดทำความเข้าใจที่ประชาชนเข้าใจได้ง่าย จัดทำสื่อเผยแพร่ความรู้ทางสื่ออินเทอร์เน็ต คู่มือประชาชน การลงพื้นที่เพื่อสร้างการรับรู้แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนรับรู้ เข้าใจ ปฏิบัติตามกฎหมายเพิ่มขึ้น ลดจำนวนผู้กระทำความผิดเพราะไม่รู้กฎหมาย

3. แนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรม โดยปรับปรุงจากกรอบยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม มีแผนปฏิบัติการสร้างการรับรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การเลือกใช้สื่อหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา; การรับรู้; ประชาชน; การอำนวยความสะดวกยุติธรรม; ศาลยุติธรรม

Abstract

The objective of this research was to: 1) studies the state of the perception of the justice, 2) developed the process of creating the perception of the justice, 3) confirmation of the approach. The research was qualitative research, which can be divided into 3 phases: 1) was the studies from documents and in-depth interview, data was collected via interview form, 2) was a qualitative research; the target group consisted of 30 provincial court administrators and related-persons, used Purposive Sampling method and interview form, 3) was qualitative research; the target group consisted of 30 provincial court administrators and related-persons, used Purposive Sampling and the research results in 2; to draft the preliminary development approach and held a meeting to criticize the approach for confirmed the development approach for 2 times to improve the development approach completely.

The research results:

1. The state of perception of justice administration; at present, people are more alert, aware and more interested in the justice system. But the majority of people still lack knowledge and understood in the justice process when they were directly involved.
2. The process of raised awareness in the process of facilitated justice; there were knowledge enhancement through understood kits that are easy for people to understood,



created knowledge media via internet, Info graphic, citizen manual, etc.,

3. The approach for the development of the process of creating awareness of the provision of justice of the judiciary; there was a target group, selected of media or channels used for communication and followed up on the performance evaluation.

Keywords: Approaches for developing; Recognition; People; Justice; Court of justice

1. บทนำ

ระบบศาลของไทยเริ่มมีมาตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัย โดยมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นผู้ใช้อำนาจตุลาการในการพิจารณาพิพากษาคดีให้แก่ประชาชน และมีวิวัฒนาการโดยได้รับอิทธิพลแนวความคิดจากพระธรรมศาสตร์เรื่อยมาจนสิ้นสมัยกรุงศรีอยุธยา ครั้นสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น ได้มีการตั้งศาลขึ้นประจำหน่วยงานต่างๆ เพื่อพิจารณาพิพากษาคดีต่างพระเนตรพระกรรณ และนำเอากฎหมายของกรุงศรีอยุธยามาปรับปรุงและบัญญัติขึ้นใหม่ เรียกว่า กฎหมายตราสามดวง ศาลในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้นมีอยู่มากมายหลายศาลกระจายกันอยู่ตามกระทรวงกรมต่างๆ และมีหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีต่างพระเนตรพระกรรณแทนพระมหากษัตริย์ ต่อมาเมื่อบ้านเมืองมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น มีการติดต่อกับชาวต่างชาติลัทธิชาวตะวันตกได้แผ่ขยายเข้ามาทำให้ระบบการศาลไทยมีการเปลี่ยนแปลง จึงมีการปฏิรูประบบการศาลไทยขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้รวมศาลที่กระจัดกระจายอยู่ตามกระทรวงกรมต่างๆ ให้มารวมไว้ในที่แห่งเดียวกัน เพื่อให้การพิจารณาพิพากษาคดีดำเนินไปด้วยความรวดเร็วถูกต้องเหมาะสมไม่ทำให้ราษฎรเดือดร้อน และใน

วันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2425 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จทรงวางศิลาเก๋อพระฤกษ์อาคารศาลสถิตยุติธรรม และทรงโปรดฯ ให้จารึกพระราชปรารภในการจัดตั้งศาลยุติธรรมไว้ในแผ่นเงิน ซึ่งเรียกว่า หิริญบัตร แสดงให้เห็นถึงพระบรมราโชบายในการปกครองแผ่นดินว่ามีพระราชประสงค์ให้ตั้งศาลขึ้นเพื่อทำหน้าที่วินิจฉัยชี้ขาดอรรถคดี ทรงเล็งเห็นว่าบ้านเมืองจะอยู่ด้วยความสงบสุขร่มเย็นต้องอาศัยการศาลเป็นสำคัญ จึงทรงจัดระบบกฎหมายและระเบียบทางการศาลขึ้นใหม่ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของชาติตะวันตก โดยมีกรมหลวงพิชิตปรีชากร และพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหลวงราชบุรีดิเรกฤทธิ์ เป็นกำลังสำคัญในการแก้ไขกฎหมายและปฏิรูประบบการศาลยุติธรรมให้เจริญรุ่งเรืองเป็นที่ยอมรับของนานาชาติอารยประเทศ ศาลจึงเป็นสถาบันที่ประสิทธิ์ประสาทความยุติธรรมให้แก่ประชาชนสืบมาถึงปัจจุบัน ต่อมาเมื่อปี พ.ศ.2478 ได้มีการประกาศใช้พระธรรมนูญศาลยุติธรรมแบ่งแยกงานศาลยุติธรรมออกจากกันเป็นสองฝ่าย คือ งานธุรการและงานตุลาการ โดยให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรมเป็นผู้รับผิดชอบงานธุรการ ส่วนงานตุลาการ คือการพิจารณาพิพากษาเป็นอำนาจของตุลาการโดยเฉพาะ นับแต่ตั้งกระทรวง



ยุติธรรมทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานธุรการของศาลยุติธรรมมาได้ 100 ปีเศษ จึงได้เกิดแนวความคิดที่จะแยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้พ้นจากข้อระแวงสงสัยว่าศาลยุติธรรมอาจถูกแทรกแซงจากฝ่ายบริหารและไม่มีอิสระในการพิจารณาพิพากษาคดีจนกระทั่งได้มีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 แยกศาลยุติธรรมออกจากกระทรวงยุติธรรม บัญญัติให้ศาลยุติธรรมมีหน่วยงานธุรการของศาลยุติธรรมที่เป็นอิสระ ให้เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกา และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ.2543 มาตรา 5 บัญญัติให้มีสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระมีฐานะเป็นนิติบุคคล เมื่อกฎหมายดังกล่าวมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ.2543 จึงถือว่าศาลยุติธรรมแยกออกจากกระทรวงยุติธรรมนับแต่นั้นเป็นต้นมา (Kantiya, 2007 : 1-3)

การอำนวยความสะดวกยุติธรรมเป็นแนวคิดเกี่ยวกับความถูกต้องตามศีลธรรมบนพื้นฐานของจริยธรรมความสมเหตุสมผล กฎหมาย กฎหมายธรรมชาติ ศาสนา ความเที่ยงธรรมและความเป็นธรรมตลอดจนการบังคับใช้กฎหมายโดยคำนึงถึงสิทธิที่ไม่สามารถโอนให้แก่กันได้และสิทธิโดยกำเนิดของมนุษยชาติและพลเมืองทั้งหลายกับสิทธิของปวงชนและเอกชนที่จะได้รับความยุติธรรม (Department of Probation, 2018) การอำนวยความสะดวกยุติธรรมเป็นการสร้างความสงบสุขในสังคมเป็นการกิจหลักที่สำคัญยิ่งขององค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมที่จะต้องดำเนิน

การให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนในทุกพื้นที่และทุกระดับ การดำเนินการดังกล่าวนี้ หากรัฐเป็นผู้รับผิดชอบเพียงฝ่ายเดียวคงไม่สามารถบรรลุผลอย่างยั่งยืนได้ หัวใจสำคัญที่จะสำเร็จได้อยู่ที่ประชาชนที่จะยอมรับรู้ในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งประชาชนเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดได้สัมผัสมีส่วนได้ส่วนเสียกับความยุติธรรม ความเป็นธรรมและความสงบสุขในชุมชนนั้นๆ ได้มีโอกาสและมีช่องทางที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐในการแก้ปัญหาของชุมชนด้วยตนเอง โดยมีโอกาสในการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการและร่วมรับประโยชน์จากการแก้ปัญหาาร่วมกันในลักษณะของการเป็นผู้มีส่วนร่วม เนื่องจากประชาชนทุกคนมีสิทธิในการได้รับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทางสังคมอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมจากกระบวนการยุติธรรมของรัฐ เนื่องจากมีผลกระทบต่อชีวิต ร่างกาย สิทธิเสรีภาพและทรัพย์สินของบุคคลโดยตรง ซึ่งประชาชนทุกคนมีสิทธิได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐเท่าเทียมกัน โดยรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพตามกฎหมายของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม สิทธิของประชาชนจะปราศจากความหมายหากขาดไว้ ซึ่งกลไกในการเข้าถึงความยุติธรรม และเป็นหน้าที่ของรัฐที่ต้องดำเนินการให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิในการเข้าถึงการอำนวยความสะดวกยุติธรรมได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และประหยัดค่าใช้จ่าย เปรียบเสมือนเป็นเสาหลักของกระบวนการยุติธรรมในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่าง



ยิ่งองค์กรศาลยุติธรรม เป็นองค์กรหลักที่อำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชน ศาลจึงเป็นองค์กรหลักที่ประชาชนเข้าถึงได้อย่างแท้จริง

จากปรากฏการณ์ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรม: ศึกษากรณีศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา ภาค 4 ว่าสภาพการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา ภาค 4 เป็นอย่างไร เพื่อนำข้อค้นพบดังกล่าวมาสร้างแนวทางการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่มีประสิทธิภาพของศาล เพื่อให้ศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 4 เกิดการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมได้อย่างเหมาะสม และประชาชนเข้าถึงการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของสำนักงานศาลยุติธรรมโดยมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา ภาค 4
2. เพื่อพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา ภาค 4
3. เพื่อยืนยันแนวทางการพัฒนาสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่มีประสิทธิภาพของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา ภาค 4

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งเป็นการวิจัยทางสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อมนุษย์ ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้อมูลเชิงคุณลักษณะของผู้ร่วมวิจัยและไม่สามารถจัดทำในรูปปริมาณได้ การเก็บข้อมูลจึงกระทำได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์และการจดบันทึก การวิเคราะห์ข้อมูล การวิพากษ์วิจารณ์ การแสดงความคิดเห็นแล้วสรุปอธิบายหรือบรรยายด้วยถ้อยคำ (Puangrat, 2000 : 19) นอกจากนี้ ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิจัยแบบอุปนัย (Inductive Approach) นั่นคือการทำวิจัยที่เริ่มต้นจากสิ่งที่จำเพาะเจาะจงไปสู่สิ่งทั่วไป (from the particular to the general) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงแบ่งช่วงเวลาการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

การวิจัยระยะที่ 1 ศึกษาสภาพการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 4

1. แหล่งข้อมูล โดยการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานศาลยุติธรรม กลุ่มผู้บริหารศาลแต่ละจังหวัด กลุ่มผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ กลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากผลการนำนโยบายไปปฏิบัติ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อ



ทำการศึกษาถึงกระบวนการสร้างการรับรู้การ
อำนวยความสะดวก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
สำหรับการวิจัยในครั้งนี้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของ
การวิจัย วิธีในการเข้าหาความจริง ซึ่งเป็นการ
ศึกษาที่ต้องเจาะลึกในเรื่องที่ศึกษา (Kenaphoom,
2014 : 49-51) ผู้วิจัยจึงใช้การวิจัยเชิงคุณภาพแบบ
ทุกพหุภาคี (Multiple Methodologies) โดยเป็น
ระเบียบวิธีวิจัยหลายวิธี ซึ่งผสมผสานกัน ดังนี้

2.1 วิจัยทางเอกสาร (Documentary
Research) ซึ่งเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Chayanin,
2015 : 77-82) โดยข้อมูลเกือบทั้งหมดจะอยู่ใน
รูปเอกสารหรือสารสนเทศของทางราชการอยู่แล้ว
ผู้วิจัยใช้การวิจัยทางเอกสารเป็นหลัก โดยจะ
เป็นการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือหรือตำราทาง
วิชาการทั่วไป วารสาร พจนานุกรม คำพิพากษา
ศาลฎีกา รายงานการวิจัย บทความวิจัย รายงาน
การศึกษาส่วนบุคคล วิทยานิพนธ์ในระดับการ
ศึกษาต่างๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวก
ของหน่วยงานหรือสถาบันต่างๆ
ที่เคยจัดทำไว้ก่อนหน้านี้แล้ว

2.2 สัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth
Interview) ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิเป็นการเก็บข้อมูล
จากประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะพิเศษ
โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์เจาะลึกจากประชากรที่
ศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีข้อมูลที่ลึกซึ้ง กว้างขวาง
เป็นพิเศษเหมาะสมกับความต้องการของผู้วิจัย
เรียกว่า เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant)
เพื่อดึงแนวคิด ทิศนคติ ความจริง การคาดประมาณ
และปฏิกิริยาเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับ

กระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวก
ของศาลยุติธรรมไทย รวมทั้งแนวนโยบายและ
แผนงานการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวก
ในศาลทั่วประเทศ โดยลักษณะคำถามจะเป็น
คำถามเปิด (Open - Ended Questions) ซึ่งแยก
เป็นคำถามหลัก (Main Question) คำถามชักใช้
ไล่เรียง (Probe) และคำถามติดตาม (Follow up)
โดยคำถามหลักจะเป็นการถามตรงประเด็นที่ได้
กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ที่วิจัย ส่วนคำถามชักใช้
ไล่เรียงจะเป็นการถามเพื่อต้องการให้ผู้ตอบคำถาม
ระบุถึงแนวคิด ทศนคติ ความจริง การคาด ประมาณ
และปฏิกิริยาเกี่ยวกับประเด็นที่ถามเพื่อจะได้ตอบ
ให้จบประเด็น และคำถามติดตามนั้นจะเป็นการ
ซักถามต่อเนื่อง และขยายความตามนัยสำคัญ
ที่ผู้ตอบคำถามได้พูดไปเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์
ในเนื้อหาสาระของคำถาม หากมีการถามครบถ้วน
ดังที่กำหนดไว้ก็จะทำให้ได้ข้อมูลที่ลึกและครบถ้วน
ทุกด้าน

2.3 การสัมภาษณ์ (Interview)
โดยผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กับกลุ่มประชากรที่
ศึกษาซึ่งคำถามต่างๆ ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้นมาใช้
ประกอบการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนด
ตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใด ก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน
มีลำดับขั้นตอนเรียงเหมือนกันสำหรับการตั้ง
คำถามนั้นจะมีทั้งคำถามที่ต้องการคำตอบเฉพาะ
เจาะจง และคำถามที่ทำให้คำตอบตามความต้องการ
(Supang, 2004 : 75)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่
เกี่ยวข้อง และเก็บข้อมูลภาคสนามใช้วิธีการ
สัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม หลังจากนั้นผู้วิจัย



นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อยกร่างแนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกในชั้นต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) การจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยการนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่ให้เรียบร้อย เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปข้อมูลจากเครื่องมือในแต่ละกลุ่มและเรียบเรียงตามความมุ่งหมายของการวิจัย 2) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับคืนมา และข้อมูลที่สัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่ให้เรียบร้อยเพื่องานต่อการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปและวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละกลุ่มจากเครื่องมือที่ได้จากแบบสอบถามแต่ละกลุ่มมาเรียบเรียงผลตามความมุ่งหมายเชิงพรรณนา 3) การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Methodology Triangulation) และการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลใช้วิธี (Investigator Triangulation) ด้านข้อมูล คือ ด้านสถานที่ที่ใช้การรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันที่มาจาก 14 จังหวัด ด้านบุคคล ใช้การรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันที่มาจากกลุ่มตัวอย่างหลายกลุ่ม ด้านทฤษฎี ใช้ทฤษฎีตามที่กล่าวอ้างอิงไว้ในบทที่ 2 เป็นเครื่องตรวจสอบและด้านผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากผู้วิจัยหลายคนที่ยังในลักษณะเดียวกันมาตรวจสอบว่าได้ข้อมูลตรงกับผลการวิจัยหรือไม่

5. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ สรุปตามประเด็นของความมุ่งหมาย

ของการวิจัยและนำเสนอผลการวิจัยโดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

การวิจัยระยะที่ 2 สร้างแนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา ภาค 4 โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. แหล่งข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายในการวิจัยในระยะที่ 2 ได้แก่ ผู้บริหารศาลแต่ละจังหวัด เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา ภาค 4 จำนวน 12 คน ใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยนำผลจากการวิจัยในระยะที่ 1 มาสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นร่างในการพิจารณาในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshops) เพื่อให้ผู้บริหารศาลแต่ละจังหวัดและผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกของศาล วิพากษ์การพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวก

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบรวบรวมการวิจารณ์และข้อเสนอแนะ โดยการจดบันทึกบันทึกการประชุมเชิงปฏิบัติการและข้อเสนอแนะและทำการบันทึกภาพบันทึกเสียงทุกเนื้อหา เพื่อนำมาเทียบเคียงกับบริบทของการวิจัยและปรับปรุงรูปแบบตามการวิจารณ์และข้อเสนอแนะ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อวิจารณ์และข้อเสนอแนะที่ได้จากการ



ถอดข้อความว่าอยู่ในตัวแปรใด ที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 และนำมาจัดกลุ่ม (Grouping) จากนั้นก็ทำการสังเคราะห์กลุ่มการวิจารณ์และข้อเสนอแนะที่ได้จากการถอดข้อความ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาจัดทำแนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้ร่วมกันวิพากษ์แนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น นำเสนอผลการประชุมกลุ่ม สรุปและอภิปรายผลทั้งหมด แล้วให้นำผลการเสนอแนะมาปรับปรุงแนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นเพื่อนำไปยืนยันแนวทางในระยะที่ 3 ต่อไป

การวิจัยระยะที่ 3 การยืนยันแนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา ภาค 4

1. แหล่งข้อมูลเมื่อทำการศึกษาในระยะที่ 1 และ 2 แล้วทราบถึงสภาพการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรม โดยศึกษาจากเอกสารและสัมภาษณ์จนได้ข้อมูลในระยะที่ 2 แล้วสรุปผลออกมาทำการยกร่างแนวทางการพัฒนาสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา ภาค 4 โดยอาศัยแนวคิดการสร้างกลยุทธ์จากฐานการวิจัยเชิงสำรวจ

2. เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลสังเคราะห์ผลการวิจัยที่ได้จากสภาพการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา ภาค 4 แล้วนำแนวคิดการสร้างแนวทางการพัฒนาจากฐานการวิจัย

เชิงสำรวจมาใช้ในการสังเคราะห์ข้อมูล

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลยืนยันแนวทางครั้งที่ 1 โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเชิงพรรณนา

4. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยระยะที่ 1 ทำให้ทราบถึงสภาพการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมโดยเริ่มตั้งแต่ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเริ่มต้นเมื่อมีการนำข้อโต้แย้งหรือการนำคดีเข้าสู่ศาลโดยคดีที่ขึ้นสู่ศาลตั้งต้นจากการเกิดข้อโต้แย้งสองทางคือ ทางแพ่งหรือทางอาญา ซึ่งการนำคดีเข้าสู่ศาลในทางแพ่งเกิดเมื่อมีการโต้แย้งสิทธิกันเกิดขึ้นหรือเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาลการเริ่มต้นคดีแพ่งจากนั้นเป็นผลการศึกษาเรื่อง สภาพการรับรู้การอำนวยความสะดวกยุติธรรม ประกอบด้วย การยอมรับหรือปฏิเสธการรับรู้ของประชาชน ความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมความร่วมมือในกระบวนการยุติธรรมของประชาชน การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรม กระบวนการและขั้นตอนการทำงานของศาลยุติธรรมเพื่อให้ประชาชนเข้าใจการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในปัจจุบัน ซึ่งได้สรุปกระบวนการสร้างการรับรู้ในกระบวนการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมเพื่อประกอบยกร่าง



เป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้
ในกระบวนการอำนวยความสะดวกของศาล
ยุติธรรม โดยยึดตามกรอบยุทธศาสตร์กระทรวง
ยุติธรรมมาประยุกต์เข้ากับบริบทพื้นที่ของเขต
อำนาจของศาลยุติธรรมในสังกัดสำนักงานอธิบดี
ผู้พิพากษา ภาค 4 กล่าวคือ การเสริมสร้างความรู้
ผ่านชุดทำความเข้าใจที่ประชาชนเข้าใจได้ง่าย
เช่น กฎหมายสามัญประจำบ้าน เกมการ์ดพลังสิทธิ
และ The Choice เกมทางเลือก-ทางรอด (เกมให้
ความรู้เกี่ยวกับหนี้ในระบบ) รวมถึงการจัดทำสื่อ
เผยแพร่ความรู้ทางสื่ออินเทอร์เน็ต สื่อ Info
graphic คู่มือประชาชน และการลงพื้นที่เพื่อสร้าง
การรับรู้แก่ประชาชน เป็นต้น

การวิจัยระยะที่ 2 ผลการยกร่างแนวทาง
การพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวก
ของศาลยุติธรรม ประกอบด้วย
การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานอย่างชัดเจน
จากนั้นจึงนำเข้าสู่กระบวนการสร้างการรับรู้แก่
ประชาชน ได้แก่ มีแผนปฏิบัติการสร้างการรับรู้
ทางกฎหมายแก่ประชาชน มีการกำหนดกลุ่ม
เป้าหมาย และการเลือกใช้สื่อหรือช่องทางที่ใช้ใน
การสื่อสาร

การวิจัยระยะที่ 3 ผลการยืนยันแนวทาง
การพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวก
ของศาลยุติธรรม ซึ่งได้ข้อสรุปจาก
การยืนยันในแนวทางเดียวกัน แต่มีข้อเสนอแนะ
เพิ่มเติมเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล
กล่าวคือ การดำเนินการตามแนวทางการพัฒนา
กระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวก
ของศาลยุติธรรมนั้น จะต้องมีการติดตาม

ความก้าวหน้า เพื่อกำกับดูแลการทำงานให้ได้ตาม
เป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งทำให้หน่วยงานทราบถึง
ผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น
ระหว่างการดำเนินการ

5. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยระยะที่ 1 ผลการศึกษาสภาพ
การรับรู้การอำนวยความสะดวก พบว่า สภาพการ
รับรู้กระบวนการอำนวยความสะดวกในปัจจุบัน
ประชาชนมีความตื่นตัวรับรู้และมีความรู้ให้ความ
สนใจการอำนวยความสะดวกของหน่วยงาน
ในกระบวนการยุติธรรมมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม
ยังพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความ
เข้าใจในกระบวนการยุติธรรม การรับรู้ของ
ประชาชนจะปรากฏเด่นชัดก็ต่อเมื่อตนมีส่วน
เกี่ยวข้องโดยตรงเท่านั้น การพัฒนาของระบบ
เทคโนโลยีและการสื่อสารตลอดทั้งการคมนาคม
รวมถึงความก้าวหน้าทางสื่อสารสารสนเทศส่งผล
ให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชนเป็นไป
โดยการข้อมูลข่าวสารอื่นทางกฎหมายได้ ถูกจัดทำ
ซ้ำและเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ส่งผล
ให้ประชาชนมีโอกาสรับทราบกฎหมายทั้งที่มี
อยู่เดิม และถูกตราขึ้นใหม่เพิ่มขึ้น ทั้งการอธิบาย
และแปลความ (ตีความ) กฎหมายก็มีลักษณะเช่น
เดียวกัน แต่อย่างไรก็ดี ความเห็นที่แตกต่างในการ
ตีความกฎหมายอาจก่อให้เกิดความสับสนของ
ประชาชนที่มีความรู้น้อย หรือไม่มีพื้นฐานทาง
กฎหมาย อันนำมาซึ่งความเข้าใจที่ผิดพลาด
คลาดเคลื่อน โดยอาจเข้าใจบ้างและไม่เข้าใจบ้าง
อันอาจนำมาซึ่งความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ของ



ตนผิดพลาดไป ซึ่งอาจนำมาของการล่วงสิทธิผิดหน้าที่และอาจนำมาซึ่งการกระทำอันเป็นความผิดทางอาญาได้

ข้อค้นพบจากผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่าเมื่อประชาชนรู้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ซึ่งเป็นกติกาของสังคม จะเป็นส่วนเสริมที่ทำให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายข้อพิพาทและการกระทำผิดต่างๆ ลดลง รวมถึงเกิดการเคารพสิทธิของผู้อื่น โดยผลลัพธ์นี้จะตอบโจทย์นโยบายไทยแลนด์ 4.0 คือ การยกระดับศักยภาพและคุณค่าของมนุษย์ผ่านการสร้างนวัตกรรมการสร้างการรับรู้และสังคมที่อยู่ดีมีสุข กล่าวคือ เมื่อประชาชนมีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย ก็จะไม่กระทำความผิด มีการเคารพสิทธิของผู้อื่น สังคมก็จะเกิดความสงบสุข

การวิจัยระยะที่ 2 ผลการสร้างแนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา ภาค 4 โดยในกระบวนการสร้างแนวทางการพัฒนานี้ กลุ่มเป้าหมายให้ความเห็นว่าไม่ควรปรับปรุงหรือแก้ไขเชิงนโยบาย แต่ควรนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายให้ไปสู่ผลสำเร็จได้ ทั้งนี้การยกร่างแนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมได้อธิบายการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานอย่างชัดเจนและมีกลุ่มงานที่รับผิดชอบการสร้างการรับรู้กระบวนการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมโดยเฉพาะ จากนั้นปฏิบัติตามกระบวนการสร้างการรับรู้ กล่าวคือ มีแผนปฏิบัติการสร้างการ

รับรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย และการเลือกใช้สื่อ/ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร

การวิจัยระยะที่ 3 ผลการยืนยันแนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา ภาค 4 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านการอำนวยความสะดวกพิจารณายืนยันแนวทางการพัฒนา 2 ครั้ง ได้ข้อสรุปจากการยืนยันในแนวทางเดียวกัน แต่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล กล่าวคือ การดำเนินการตามแนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมนั้นจะต้องมีการติดตามความก้าวหน้า เพื่อกำกับดูแลการทำงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งทำให้หน่วยงานทราบถึงผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการ

6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 การรับรู้ขอบเขตของการใช้อำนาจบังคับตามกฎหมาย และของเทคนิคที่ใช้ในการควบคุมอาชญากรรม เป็นอีกลักษณะหนึ่งของระบบงานนี้การบริหารงานยุติธรรมไม่อาจแก้ไขความยุ่งยากต่างๆ ที่ก่อขึ้นโดยพฤติกรรมเบี่ยงเบนทั้งหมดได้ในระยะยาว แนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรม จึงจำเป็นต้องเริ่มทุกกระบวนการตั้งแต่หน่วยงานระดับนโยบาย หน่วยงานระดับปฏิบัติการ ประชาชนทุกระดับ ตลอดจนสื่อหรือ



ช่องทางในการสื่อสาร ทั้งนี้ควรมีการติดตาม ประเมินผลเป็นระยะเพื่อติดตามความก้าวหน้า และการสร้างการรับรู้ของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ข้อค้นพบจากการวิจัยที่สำคัญ พบว่า การได้รับรู้เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ที่ถูกต้อง เหมาะสม การสร้างการมีส่วนร่วม การสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญในกระบวนการอำนวยความสะดวกของ ศาลยุติธรรม เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและ สังคม ดังนั้น ทุกภาคส่วนควรนำเสนอเนื้อหา หรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับกระบวนการอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน เด็กและเยาวชนและ สื่อมวลชน ควรมีการสอดแทรกเนื้อหาในการปลูกฝังการรับรู้กระบวนการยุติธรรมให้เข้ากับการดำรงชีวิตปกติผ่านช่องทางสื่อหรือวิธีการต่างๆ

1.3 สถาบันการศึกษาควรมีการ ประสานความร่วมมือกับบิดา มารดาหรือผู้ปกครอง ในการอบรม การให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการอำนวยความสะดวก ที่ถูกต้องเหมาะสมหรือ ผู้ปกครองควรปฏิบัติให้เป็นแบบอย่างที่ดี

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า ช่องทาง การสื่อสารหรือวิธีการสื่อสารเพื่อการรับรู้มีหลาย

ช่องทาง โดยไม่ได้อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับ กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้น ในการ วิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ของประชาชนเกี่ยวกับการสร้างการรับรู้กระบวนการ อำนาจความยุติธรรม และจัดให้มีกิจกรรมที่เหมาะสม ในการจัดกระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมต่อไป

2.2 ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนา กระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวก ของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา ภาค 4 ซึ่งข้อเท็จจริงยังมีศาลยุติธรรมในสังกัดเขตอำนาจ ศาลอื่นๆ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายเชิงพื้นที่ในระดับ เดียวกัน ควรมีการวิจัยในพื้นที่อำนาจศาลอื่นๆ เพื่อเป็นการศึกษาเปรียบเทียบ

7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงสภาพการรับรู้และปัญหาในการกระบวนการสร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรม ในสังกัด สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลภาค 4 เพื่อนำมาใช้ เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนากระบวนการ สร้างการรับรู้การอำนวยความสะดวกของศาล ยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนมากยิ่งขึ้น

References

- Chayanin, G. (2015). *The Strategies for enhancing the democratic way of life of students at Secondary education in Sisaket province*. Sisaket : Sisaket Rajabhat University.
- Department of Probation. (2018). *The Justices*. <https://www.probation.go.th> (Accessed 20 August 2018).



- Kantiya, J. (2007). *The development of the community justice system in-Thai society*. Bangkok : Printing House of Ministry of Justice.
- Phuangrat, T. (2000). *Research methods in behavioral science and social science*. Bangkok : Office of Educational Testing and Psychology Srinakharinwirot University.
- Sanya, K. (2014). Research Philosophy: Quantity Quality. *Journal of Political Science and Law, Rajabhat Kalasin University*, 3(2), 49-51.
- Supang, C. (2004). *Qualitative research*. Bangkok : Chulalongkorn University.