

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

การศึกษากระบวนการบริหารในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้สอบถามไปยังกลุ่มประชากร จำนวน 393 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 380 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Variance Inflation Factor)
b	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ
SEb	แทน	ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยสำหรับแต่ละตัวแปร
Beta	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Constant)
X	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยกระบวนการบริหารโดยภาพรวม
X_i	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยกระบวนการบริหารด้านนโยบายและการวางแผน

X_2	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยกระบวนการบริหารด้านการจัด ส่วนราชการของหน่วยงาน
X_3	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยกระบวนการบริหารด้านการ อำนาจและการสั่งการ
X_4	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยกระบวนการบริหารด้านการ ประสานงานและสร้างความร่วมมือ
X_5	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยกระบวนการบริหารด้านการ ประเมินผลและการตรวจสอบ
Y	แทน	คะแนนเฉลี่ยความเห็นเกี่ยวกับผลกระบวนการบริหารของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม
Y_1	แทน	คะแนนเฉลี่ยความเห็นเกี่ยวกับผลกระบวนการบริหารของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงานนโยบาย และยุทธศาสตร์
Y_2	แทน	คะแนนเฉลี่ยความเห็นเกี่ยวกับผลกระบวนการบริหารของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงานด้าน บริหารทั่วไป
Y_3	แทน	คะแนนเฉลี่ยความเห็นเกี่ยวกับผลกระบวนการบริหารของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงานบริการ ประชาชน

ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่หน่วยงาน
ภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับบทบาทอำนาจทางกฎหมายของภารกิจกระบวนการบริหารงานยุติธรรม
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ ประกอบไปด้วย 1) ด้านนโยบายและการวางแผน 2) ด้านการจัดส่วนราชการของ
หน่วยงาน 3) ด้านการอำนาจและการสั่งการ 4) ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ
และ 5) ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1) กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ 2) กลุ่มงานด้านบริหารทั่วไปและ
3) กลุ่มงานด้านบริการประชาชน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐาน

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 7 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่หน่วยงาน
ภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับบทบาทอำนาจทางกฎหมายของภารกิจกระบวนการบริหารงานยุติธรรม
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับ
บทบาทอำนาจทางกฎหมายของภารกิจกระบวนการบริหารงานยุติธรรม สำนักงาน
ยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีความเห็นต่อกระบวนการบริหารงานยุติธรรม
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ สังกัด ตำแหน่ง ระดับ
การศึกษา และอายุราชการ

	สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ	20 - 29 ปี	93	23.7
	30 - 39 ปี	160	40.7
	40 - 49 ปี	92	23.4
	50 ปีขึ้นไป	48	12.2

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สังกัด	สำนักงานบังคับคดี	30	7.6
	สำนักงานคุมประพฤติ	32	8.1
	สำนักงานอัยการ	15	3.8
	สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน	25	6.4
	เรือนจำ	85	21.6
	ทนายความ	91	23.2
	พนักงานสอบสวน	30	7.6
	เครือข่ายยุติธรรมชุมชน	40	10.2
	อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ	45	11.5
ตำแหน่ง	ลูกจ้าง/พนักงานราชการ	158	40.2
	ข้าราชการระดับ 1-3	55	14.0
	ข้าราชการระดับ 4-6	106	27.0
	ข้าราชการระดับ 7	16	4.1
	ข้าราชการระดับ 8 ขึ้นไป	58	14.8
ระดับการศึกษา	ม.3	9	2.3
	ม.6 / ปวช.	47	12.0
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	276	70.2
	ปริญญาโท	56	14.2
	สูงกว่าปริญญาโท	5	1.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุราชการ	น้อยกว่า 5 ปี	149	37.9
	6 – 10 ปี	97	24.7
	10 – 15 ปี	20	5.1
	15 – 20 ปี	43	10.9
	20 ปีขึ้นไป	84	18.6
	รวม	393	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30 - 39 ปี ขึ้นไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 มีอายุ 40-49 ปี ขึ้นไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และมีอายุระหว่าง 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานสังกัดเป็นทนายความ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 รองลงมา สังกัด เรือนจำ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และสังกัด อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 สำนักงานบังคับคดี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 พนักงานสอบสวน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 สำนักงานคุมประพฤติ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และสังกัด สำนักงานอัยการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ มีตำแหน่งลูกจ้าง/พนักงานราชการ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมา ข้าราชการระดับ 4-6 จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ข้าราชการระดับ 8 ขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ข้าราชการระดับ 1-3 จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และข้าราชการระดับ 7 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 /ปวช.จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับและ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุราชการ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 มีอายุราชการ 6-10 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 มีอายุราชการ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4

มีอายุราชการ 15 – 20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และมีอายุราชการ 10 – 15 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1) ด้านนโยบาย และการวางแผน 2) ด้านการจัดส่วนราชการของ หน่วยงาน 3) ด้านการอำนวยการและการสั่งการ 4) ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ และ 5) ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม

ปัจจัยกระบวนการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ด้านนโยบาย และการวางแผน	3.79	0.72	มาก	3
2. ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน	3.88	0.69	มาก	2
3. ด้านการอำนวยการและการสั่งการ	3.94	0.75	มาก	1
4. ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ	3.78	0.72	มาก	4
5. ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ	3.75	0.77	มาก	5
รวม	3.83	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83, S.D. =0.65$) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก คือ ด้านการอำนวยการและการสั่งการ ($\bar{X}=3.94, S.D. =0.75$) รองลงมาคือ ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน ($\bar{X}=3.88, S.D.=0.69$) ด้านนโยบาย และการวางแผน ($\bar{X}=3.79, S.D. =0.72$) ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ ($\bar{X}=3.78, S.D.= 0.72$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในอันดับสุดท้าย คือด้านการประเมินผลและ การตรวจสอบ ($\bar{X}=3.75, S.D. =0.77$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงาน
ยุติธรรม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านนโยบายและการวางแผน

ปัจจัยกระบวนการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.93	0.84	มาก	1
2. สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถนำนโยบายของกระทรวงยุติธรรมไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาในพื้นที่	3.83	0.89	มาก	2
3. ผู้บริหารได้มีการสื่อสารนโยบายการปฏิบัติงานให้บุคลากรรับทราบอย่างทั่วถึง	3.66	0.65	มาก	4
4. บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	3.75	0.89	มาก	3
รวม	3.79	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านนโยบายและการวางแผนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$, S.D. =0.72) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก คือ สำนักงานยุติธรรม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ($\bar{X}=3.93$, S.D. =0.84) รองลงมาคือ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถนำนโยบายของกระทรวงยุติธรรมไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาในพื้นที่ ($\bar{X}=3.83$, S.D. =0.89) และบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ($\bar{X}=3.75$, S.D. =0.89) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้าย คือผู้บริหารได้มีการสื่อสารนโยบายการปฏิบัติงานให้บุคลากรรับทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X}=3.66$, S.D. =0.65)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน

ปัจจัยกระบวนการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. โครงสร้างการบริหารงาน สามารถนำไปสู่การดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายได้	3.93	0.83	มาก	2
2. การบริหารงานด้านบุคลากร มีความเหมาะสมดีแล้ว	3.83	0.82	มาก	3
3. ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้โดยไม่มีอุปสรรคเรื่องสายการบังคับบัญชา	4.00	0.82	มาก	1
4. มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานในตำแหน่ง	3.78	0.73	มาก	4
รวม	3.88	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$, S.D. =0.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก คือ ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้โดยไม่มีอุปสรรคเรื่องสายการบังคับบัญชา ($\bar{X}=4.00$, S.D. =0.82) รองลงมาคือ โครงสร้างการบริหารงาน สามารถนำไปสู่การดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายได้ ($\bar{X}=3.93$, S.D. =0.83) และการบริหารงานด้านบุคลากร มีความเหมาะสมดีแล้ว ($\bar{X}=3.83$, S.D. =0.82) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้าย คือ มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานในตำแหน่ง ($\bar{X}=3.78$, S.D. =0.73)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการอำนวยความสะดวกและการสั่งการ

ปัจจัยกระบวนการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. ผู้บริหาร สามารถสั่งการบังคับบัญชาบุคลากรใน หน่วยงานได้ โดยไม่เป็นอุปสรรคกับสายการ บังคับบัญชาต้นสังกัดเดิม	3.88	0.80	มาก	4
2. ผู้บริหาร สามารถสั่งการและตัดสินใจในการ บริหารงานได้ทุกอย่าง	4.04	0.81	มาก	1
3. บุคลากรสามารถปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เป็นอย่างดี	3.97	0.84	มาก	2
4. บุคลากรทุกกลุ่มงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา	3.89	0.79	มาก	3
รวม	3.94	0.75	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยกระบวนการบริหาร
ของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการอำนวยความสะดวกและการสั่งการมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X}=3.94$, S.D. =0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับ
แรก คือ ผู้บริหาร สามารถสั่งการและตัดสินใจในการบริหารงานได้ทุกอย่าง ($\bar{X}=4.04$, S.D.=0.81)
รองลงมาคือ บุคลากรสามารถปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.97$, S.D. =0.84)
และบุคลากรทุกกลุ่มงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}=3.89$, S.D.
=0.79) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในอันดับสุดท้าย คือผู้บริหาร สามารถสั่งการบังคับ
บัญชาบุคลากรในหน่วยงานได้ โดยไม่เป็นอุปสรรคกับสายการบังคับบัญชาต้นสังกัดเดิม
($\bar{X}=3.88$, S.D. =0.80)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ

ปัจจัยกระบวนการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. มีการประสานงานและสร้างความร่วมมือกับ หน่วยงานอื่นของรัฐ เอกชน และภาคประชาชนได้ เป็นอย่างดี	3.70	0.70	มาก	4
2. การดำเนินการสามารถประสานงานและสร้าง ความร่วมมือระหว่างกลุ่มงานได้	3.85	0.90	มาก	2
3. หัวหน้ากลุ่มงานในแต่ละกลุ่มงาน สามารถ ประสาน และสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ร่วมกันได้เป็นอย่างดี	3.71	0.69	มาก	3
4. การเชื่อมโยงภาระงาน ในทุกกลุ่มงาน สามารถ ร่วมกันปฏิบัติงานกันได้อย่างมีเอกภาพ	3.88	0.92	มาก	1
รวม	3.78	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$,
S.D.=0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก คือ การเชื่อมโยง
ภาระงาน ในทุกกลุ่มงาน สามารถร่วมกันปฏิบัติงานกันได้อย่างมีเอกภาพ ($\bar{X}=3.88$, S.D. =0.72)
รองลงมาคือ การดำเนินการสามารถประสานงานและสร้างความร่วมมือระหว่างกลุ่มงานได้
($\bar{X}=3.85$, S.D. =0.90) และหัวหน้ากลุ่มงานในแต่ละกลุ่มงาน สามารถประสาน และสร้างความ
ร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.71$, S.D. =0.69) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย
น้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีการประสานงานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นของรัฐ
เอกชน และภาคประชาชนได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.70$, S.D. =0.70)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ

ปัจจัยกระบวนการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนงานที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว	3.77	0.85	มาก	3
2. มีนโยบายการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	3.81	0.94	มาก	2
3. มีการกำหนดแนวทางการติดตามการประเมินผลและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ ตามรอบไตรมาส	3.54	0.74	มาก	4
4. ผู้บริหาร ได้ให้ความสำคัญกับการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.89	0.90	มาก	1
รวม	3.75	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$, S.D. =0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก คือ ผู้บริหาร ได้ให้ความสำคัญกับการนำผลการประเมิน มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.89$, S.D. =0.90) รองลงมาคือ มีนโยบายการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.81$, S.D. =0.94) และมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนงานที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ($\bar{X}=3.77$, S.D. =0.94) ตามลำดับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีการกำหนดแนวทางการติดตามการประเมินผลและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ ตามรอบไตรมาส ($\bar{X}=3.54$, S.D. =0.74)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยภาพรวม

ผลกระบวนการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์	3.64	0.65	มาก	1
2. กลุ่มงานด้านบริหารทั่วไป	3.63	0.71	มาก	2
3. กลุ่มงานด้านบริการประชาชน	3.60	0.69	มาก	3
รวม	3.61	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$, S.D. =0.58) เมื่อพิจารณารายด้าน
พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก คือด้านกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ ($\bar{X}=3.63$,
S.D. =0.71) รองลงมา คือ ด้านกลุ่มงานด้านบริหารทั่วไป ($\bar{X}=3.63$, S.D. =0.71) ตามลำดับ
ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้าย คือ ด้านกลุ่มงานด้านบริการประชาชน ($\bar{X}=3.60$,
S.D. =0.69)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้านกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์

ผลกระบวนการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สามารถนำ นโยบายและยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติได้อย่างบูรณาการ	3.74	0.73	มาก	4
2. ผลการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามระยะเวลา ของแผนปฏิบัตินโยบาย	3.81	0.81	มาก	2
3. กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สามารถผลักดัน แผนปฏิบัตินโยบายไปสู่ความสำเร็จตามที่พึง ประสงค์	3.84	0.77	มาก	1
4. กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ จัดทำนโยบาย ไปสู่การปฏิบัติได้ตามทิศทางการดำเนินงานของ หน่วยได้เป็นอย่างดี	3.79	0.81	มาก	3
รวม	3.75	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ด้านกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$, S.D.
=0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก คือ กลุ่มงานนโยบาย
และยุทธศาสตร์ สามารถผลักดันแผนปฏิบัตินโยบายไปสู่ความสำเร็จตามที่พึงประสงค์ ($\bar{X}=3.79$,
S.D. =0.81) รองลงมาคือ ผลการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามระยะเวลาของแผนปฏิบัตินโยบาย
($\bar{X}=3.81$, S.D. =0.81) และกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ จัดทำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้ตาม
ทิศทางการดำเนินงานของหน่วยได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.79$, S.D. =0.81) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย
น้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้าย คือ กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สามารถนำนโยบายและ
ยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติได้อย่างบูรณาการ ($\bar{X}=3.74$, S.D. =0.73)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้านกลุ่มงานด้านบริหารทั่วไป

ผลกระบวนการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. กลุ่มงานด้านการบริหารทั่วไป สามารถสร้างผลงานตามเป้าหมายได้เป็นอย่างดี	3.78	0.90	มาก	1
2. กลุ่มงานด้านการบริหารทั่วไป สามารถบริหารการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ	3.77	0.75	มาก	2
3. กลุ่มงานด้านการบริหารทั่วไป สามารถบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า	3.69	0.71	มาก	4
4. กลุ่มงานด้านการบริหารทั่วไป สามารถดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.76	0.82	มาก	3
รวม	3.74	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มงานด้านบริหารทั่วไป มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$, S.D. =0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก คือกลุ่มงานด้านการบริหารทั่วไป สามารถสร้างผลงานตามเป้าหมายได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.78$, S.D. =0.90) รองลงมาคือกลุ่มงานด้านการบริหารทั่วไป สามารถบริหารการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ ($\bar{X}=3.77$, S.D. =0.75) และกลุ่มงานด้านการบริหารทั่วไป สามารถดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.76$, S.D. =0.82) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้าย คือ กลุ่มงานด้านการบริหารทั่วไป สามารถบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า ($\bar{X}=3.69$, S.D. =0.71)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้านกลุ่มงานบริการประชาชน

ผลกระบวนการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับที่
1. กลุ่มงานบริการประชาชนสามารถแก้ปัญหาการให้บริการประชาชนได้รวดเร็ว	3.64	0.65	มาก	1
2. กลุ่มงานบริการประชาชนสามารถให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ	3.63	0.71	มาก	2
3. กลุ่มงานบริการประชาชนสามารถสร้างผลงานด้านการให้บริการประชาชนโดยรวมได้เป็นอย่างดี	3.60	0.69	มาก	3
4. ศูนย์ยุติธรรมชุมชนสามารถดำเนินกิจกรรมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึง	3.58	0.59	มาก	4
รวม	3.61	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงานบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$, S.D. =0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก คือ กลุ่มงานบริการประชาชนสามารถแก้ปัญหาการให้บริการประชาชนได้รวดเร็ว ($\bar{X}=3.64$, S.D. =0.65) รองลงมาคือ กลุ่มงานบริการประชาชนสามารถให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ($\bar{X}=3.63$, S.D. =0.71) และกลุ่มงานบริการประชาชนสามารถสร้างผลงานด้านการให้บริการประชาชนโดยรวมได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.60$, S.D. =0.69) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนสามารถดำเนินกิจกรรมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X}=3.58$, S.D. =0.59)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การศึกษาครั้งนี้ได้นำปัจจัยกระบวนการบริหาร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านนโยบายและการวางแผน 2) ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน 3) ด้านการอำนวยความสะดวกและการสั่งการ 4) ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือและ 5) ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบและผลกระบวนการบริหาร ด้าน 1) กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ 2) กลุ่มงานบริหารทั่วไป 3) กลุ่มงานด้านบริการประชาชน เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

โดยใช้วิธีสมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression Analysis) และสร้างสมการพยากรณ์ตามที่ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

X_1 : ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านนโยบายและการวางแผนส่งผลต่อกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

X_2 : ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงานส่งผลต่อกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

X_3 : ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการอำนวยความสะดวกและการสั่งการ ส่งผลต่อกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

X_4 : ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ ส่งผลต่อกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

X_5 : ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านประเมินผลและการตรวจสอบส่งผลต่อกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อใช้ผลกระบวนการบริหารของสำนักงาน
ยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยภาพรวม

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	4	110.70	27.67	361.71**
Residual	388	29.68	0.07	
รวม	392	140.39	-	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ จึงได้คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ คำนวณน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน และคะแนนดิบรวมทั้งสร้างสมการพยากรณ์ถดถอยพหุคูณดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหาร
กับผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
โดยภาพรวม เป็นตัวเกณฑ์

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ₂	F
X ₄	0.80	0.65	740.79**
X ₄ X ₂	0.87	0.75	636.03**
X ₄ X ₂ X ₁	0.88	0.78	474.16**
X ₄ X ₂ X ₁ X ₅	0.89	0.79	361.71**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ = 0.01

จากตารางที่ 4.13 ตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ถูกเลือกเข้ามาเป็นลำดับแรกคือ ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ (X₄) ตัวพยากรณ์ที่ถูกเลือกเข้ามาเป็นลำดับที่ 2 ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน (X₂) ตัวพยากรณ์ที่ถูกเลือกเข้ามาเป็นลำดับที่ 3 ด้าน นโยบายและการวางแผน (X₁) และตัวพยากรณ์ที่ถูกเลือกเข้ามาเป็นลำดับสุดท้ายคือด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ (X₅) ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ที่ส่งผลต่อ ผลกระบวนการบริหารของ
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยวิธี Stepwise

ตัวแปรพยากรณ์	B	SEb	Beta	t	p-value
1. ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ (X ₄)	0.28	0.03	0.34	8.32	0.000**
2. ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน (X ₂)	0.25	0.04	0.30	7.09	0.000**
3. ด้านนโยบายและการวางแผน (X ₁)	0.18	0.04	0.21	4.74	0.000**
4. ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ (X ₅)	0.08	0.03	0.11	2.45	0.015**
R = 0.88, R ² = 0.78, SE _{est} = 0.27, a = 0.60					

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบของด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ (X₄) ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน (X₂) ด้านนโยบายและการวางแผน (X₁) และด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ (X₅) ส่งผลทางบวกต่อกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีค่า 0.28, 0.25, 0.18 และ 0.08 ตามลำดับ ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.34, 0.30, 0.21 และ 0.11 ตามลำดับ โดยด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ (X₄) ส่งผลทางบวกต่อกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สูงสุด และการประเมินผลและการตรวจสอบ (X₅) ส่งผลทางบวกต่อกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ต่ำสุด

สำหรับค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงานด้านนโยบายและการวางแผน และด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ มีค่าเท่ากับ 0.88 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสี่สามารถพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 78 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.27

สามารถสร้างสมการพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยภาพรวมในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 0.60 + 0.28(X_4) + 0.25(X_2) + 0.18(X_1) + 0.08(X_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z' = 0.34(Z_4) + 0.30(Z_2) + 0.21(Z_1) + 0.11(Z_5)$$

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ผลกระบวนการบริหารของสำนักงาน
ยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้านกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	2	142.75	71.37	611.48**
Residual	390	45.52	0.11	
รวม	392	188.28	-	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า กระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้านกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ จึงได้คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ คำนวณน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน และคะแนนดิบรวมทั้งสร้างสมการพยากรณ์ถดถอยพหุคูณ ดังแสดง ในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการบริหาร
ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงาน
นโยบายและยุทธศาสตร์ เป็นตัวเกณฑ์

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ₂	F
X ₄	0.80	0.67	804.60**
X ₄ X ₂	0.87	0.75	611.48**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ = 0.01

จากตารางที่ 4.16 ตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ถูกเลือกเข้ามาเป็นลำดับแรกคือ ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ (X₄) ตัวพยากรณ์ที่ถูกเลือกเข้ามาเป็นลำดับที่ 2 ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน (X₂) ค่าสัมพัทธ์พหุคูณเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตัวพยากรณ์ที่ดีสามารถพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้านกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ เป็นเกณฑ์ประกอบด้วยปัจจัย ด้านการ

ประสานงานและสร้างความร่วมมือ และด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงานตามลำดับ ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ที่ส่งผลต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยวิธี Stepwise

ตัวแปรพยากรณ์	B	SEb	Beta	t	p-value
1. ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ (X ₄)	0.50	0.03	0.52	15.06	0.000**
2. ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน (X ₂)	0.41	0.03	0.41	11.72	0.000**
R = 0.87, R ² = 0.75, SE _{est} = 0.34, a = 0.27					

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบของด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ (X₄) ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน (X₂) ส่งผลทางบวกต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีค่า 0.50 และ 0.41 ตามลำดับ ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.52 และ 0.41 ตามลำดับ โดยด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ (X₄) ส่งผลทางบวกต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สูงสุด และการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน (X₂) ส่งผลทางบวกต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ต่ำสุด

สำหรับค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ และ ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงานมีค่าเท่ากับ 0.87 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสองสามารถพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 75 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.34

สามารถสร้างสมการพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม ในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 0.27 + 0.50(X_4) + 0.41(X_2)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z' = 0.52(Z_4) + 0.41(Z_2)$$

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อใช้ผลกระบวนการบริหารของสำนักงาน
ยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้านกลุ่มงานด้านบริหารทั่วไป

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	3	137.44	45.81	346.09**
Residual	389	51.49	0.13	
รวม	392	188.93	-	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงานด้านบริหารทั่วไป มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ จึงได้คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ คำนวณน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน และคะแนนดิบรวมทั้งสร้างสมการพยากรณ์ถดถอยพหุคูณ ดังแสดง ในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารกับ ผล
กระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงาน
ด้านบริหารทั่วไป เป็นตัวเกณฑ์

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ₂	F
X ₅	0.80	0.65	743.26**
X ₅ X ₂	0.84	0.71	496.94**
X ₅ X ₂ X ₁	0.85	0.72	346.09**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ = 0.01

จากตารางที่ 4.19 ตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ถูกเลือกเข้ามาเป็นลำดับแรกคือ ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ (X₅) ตัวพยากรณ์ที่ถูกเลือกเข้ามาเป็นลำดับที่ 2 ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน (X₂) และตัวพยากรณ์ที่ถูกเลือกเข้ามาเป็นลำดับสุดท้ายคือด้านนโยบายและการวางแผน (X₁) ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวพยากรณ์ที่ดีสามารถพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงานด้านบริหารทั่วไปเป็นเกณฑ์ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการประเมินผล และการตรวจสอบ ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงานและ ด้านนโยบายและการวางแผน ตามลำดับดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ที่ส่งผลต่อผลกระบวนการบริหารของ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยวิธี Stepwise

ตัวแปรพยากรณ์	B	SEb	Beta	t	p-value
1. ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ (X_3)	0.41	0.04	0.46	10.58	0.000**
2. ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน (X_2)	0.26	0.04	0.26	5.69	0.000**
3. ด้านนโยบายและการวางแผน (X_1)	0.18	0.05	0.18	3.63	0.000**
$R = 0.85, R^2 = 0.72, SE_{est} = 0.36, a = 0.44$					

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบของด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ (X_3) ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน (X_2) และด้านนโยบายและการวางแผน (X_1) ส่งผลทางบวกต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีค่า 0.41, 0.26 และ 0.18 ตามลำดับ ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.46, 0.26, และ 0.18 ตามลำดับ โดยด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ (X_3) ส่งผลทางบวกต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สูงสุด และด้านนโยบายและการวางแผน(X_1) ส่งผลทางบวกต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ต่ำสุด

สำหรับค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน และด้านนโยบายและการวางแผนมีค่าเท่ากับ 0.85 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสามสามารถพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 72 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.36

สามารถสร้างสมการพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 0.44 + 0.41(X_3) + 0.26(X_2) + 0.18(X_1)$$

สมการถ้อยพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน

$$Z' = 0.46(Z_5) + 0.26(Z_2) + 0.18(Z_1)$$

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงานบริการประชาชน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	4	72.88	18.22	113.40**
Residual	388	62.33	0.16	
รวม	392	135.21	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงานบริการประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ จึงได้คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ คำนวณน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน และคะแนนดิบรวมทั้งสร้างสมการพยากรณ์ถดถอยพหุคูณ ดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการบริหารกับ
ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงาน
บริการประชาชนเป็นตัวเกณฑ์

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ₂	F
X ₁	0.67	0.44	317.77**
X ₁ X ₂	0.71	0.51	207.21**
X ₁ X ₂ X ₅	0.72	0.52	145.59**
X ₁ X ₂ X ₅ X ₃	0.73	0.53	113.40**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ = 0.01

จากตารางที่ 4.22 ตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ถูกเลือกเข้ามาเป็นลำดับแรกคือ ด้านนโยบายและการวางแผน (X_1) ตัวพยากรณ์ที่ถูกเลือกเข้ามาเป็นลำดับที่ 2 ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน (X_2) ตัวพยากรณ์ที่ถูกเลือกเข้ามาเป็นลำดับที่ 3 ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ (X_5) และตัวพยากรณ์ที่ถูกเลือกเข้ามาเป็นลำดับสุดท้ายคือ ด้านการอำนวยความสะดวก (X_3) ค่าสัมพัทธ์พหุคูณเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตัวพยากรณ์ที่ดีสามารถพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้านกลุ่มงานบริการประชาชน เป็นตัวเกณฑ์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านนโยบายและการวางแผน ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงานด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ ด้านการอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ที่ส่งผลต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยวิธี Stepwise

ตัวแปรพยากรณ์	B	SEb	Beta	T	p-value
1. ด้านนโยบายและการวางแผน(X_1)	0.37	0.04	0.45	7.73	0.000**
2. ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน(X_2)	0.34	0.05	0.41	6.37	0.000**
3. ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ (X_5)	0.19	0.05	0.35	3.67	0.000**
4. ด้านการอำนวยความสะดวก (X_3)	0.12	0.04	0.16	2.90	0.000**
$R = 0.73, R^2 = 0.53, SE_{est} = 0.40, a = 1.14$					

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบของ ด้านนโยบายและการวางแผน (X_1) ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน (X_2) ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ (X_5) และด้านนโยบายและการวางแผน (X_1) ส่งผลทางบวกต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมมีค่า 0.37, 0.34, 0.19 และ 0.12 ตามลำดับ ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.45, 0.41, 0.35 และ 0.16 ตามลำดับ โดยด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ (X_5) ส่งผลทางบวกต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สูงสุด และด้านการอำนวยความสะดวก (X_3) ส่งผลทางบวกต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ต่ำสุด

สำหรับค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านนโยบายและการวางแผนด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน

ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ และด้านนโยบายและการวางแผนมีค่าเท่ากับ 0.73 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสี่สามารถพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 53 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.40

สามารถสร้างสมการพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม ในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 1.14 + 0.37(X_1) + 0.34(X_2) + 0.19(X_3) + 0.12(X_4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z' = 0.45(Z_1) + 0.41(Z_2) + 0.35(Z_3) + 0.16(Z_4)$$

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานทางการวิจัย

ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทุกด้าน ส่งผลต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การทดสอบทางสถิติโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise) ระหว่างตัวแปรตาม (Y) คือ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับตัวแปรอิสระ (X) คือ ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ทั้ง 5 ด้านพบว่า ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ส่งผลต่อกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ทุกด้านและมี 4 ด้าน คือ ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ (X₄) ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน (X₂) ด้านนโยบายและการวางแผน (X₁) และด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ (X₃) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (Y) โดยภาพรวมได้ร้อยละ 78 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.27 ทั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4.24 ความถี่และค่าร้อยละของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมกระบวนการบริหารของสำนักงาน
ยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรม
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 3 ด้าน

ข้อเสนอแนะ/ปัญหา	ความถี่	ร้อยละ
1. กลุ่มงานด้านนโยบายและยุทธศาสตร์	4	100
1.1 ควรกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติงานได้จริง	1	25
1.2 ควรมีงบประมาณสนับสนุนในแต่ละแผนงานอย่างเพียงพอ	1	25
1.3 ผู้ปฏิบัติงานบางรายยังไม่ทราบถึงนโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วย ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง	2	50
2. กลุ่มงานด้านบริหารทั่วไป	12	100
2.1 ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ปฏิบัติงานในการประมวลผลข้อมูลอย่างเพียงพอ	4	33.33
2.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ บทบาทและหน้าที่บริการที่จะทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวก	6	50
2.3 งบประมาณที่ได้รับจัดสรรน้อยและไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานได้แก่ ค่าตอบแทนต่างๆ ค่าวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	2	16.67
3. กลุ่มงานบริการประชาชน	12	100
3.1 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ	2	16.67
3.2 ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อาทิ การพูดจาที่สุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	7	58.33
3.3 การให้บริการประชาชนควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ลดระยะเวลา และขั้นตอนการให้บริการ	3	25

จากตารางที่ 4.24 พบว่า กระบวนการบริหารงานของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีข้อเสนอแนะโดยแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

กลุ่มงานด้านนโยบายและยุทธศาสตร์เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานยุติธรรม สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยกำหนด

แผนการปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติงานได้จริง โดยมีงบประมาณสนับสนุนในแต่ละแผนงานอย่างเพียงพอและตามลำดับ

กลุ่มงานด้านบริหารทั่วไปเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานยุติธรรม สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบบทบาทและหน้าที่บริการที่จะทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวก สนับสนุนเครื่องมือเครื่องใช้ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ปฏิบัติงานในการประมวลผลข้อมูลอย่างเพียงพอและจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน อาทิ ค่าตอบแทนต่างๆ ค่าวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

กลุ่มงานบริการประชาชนเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารงานยุติธรรม สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ อาทิ การพุดจาที่สุภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน การให้บริการประชาชนควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว ลดระยะเวลา และขั้นตอนการให้บริการ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน อย่างเพียงพอ

ตอนที่ 7 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาของสำนักงานยุติธรรมโดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และศึกษาเอกสาร แผนการบริหารงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูลที่น่ามาสังเคราะห์หาข้อค้นพบนอกเหนือจากการวิจัยเชิงปริมาณในการกำหนดแนวทางที่เหมาะสมกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในประเด็นปัจจัยกระบวนการบริหาร 5 ด้าน คือ 1) ด้านนโยบายและการวางแผน 2) ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน 3) ด้านการอำนวยการและการสั่งการ 4) ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือและ 5) ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบได้ และประเด็นผลกระบวนการบริหารงานภารกิจหลัก 3 ด้าน 1) กลุ่มงานด้านบริหารทั่วไป 2) กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ 3) กลุ่มงานบริการประชาชนผลการวิจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านนโยบายและการวางแผน

ผู้ให้ข้อมูล ท่านหนึ่ง เสนอว่า ด้านนโยบายและการวางแผน สามารถน่านโยบายการปฏิบัติงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปปฏิบัติได้จริงเนื่องจากฝ่ายบริหารมีการกำหนดนโยบาย ภารกิจและ และแนวทางการปฏิบัติงานให้บรรลุถึงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีนโยบายที่สอดคล้องกัน มีมาตรฐานเดียวกัน หรือ รูปแบบเดียวกันและมีความต่อเนื่องกัน จนเสร็จสิ้นแต่ละแผนงาน

“การนำนโยบายการทำงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดไปปฏิบัติ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เนื่องจาก ฝ่ายบริหารมีการกำหนดนโยบาย การกิจและ และแนวทางการปฏิบัติงาน ให้บรรลุถึงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีนโยบายที่สอดคล้องกัน มีมาตรฐานหรือ รูปแบบเดียวกันและมีความต่อเนื่องกันของโครงการ จนเสร็จสิ้นแต่ละแผนงาน ” (สัมภาษณ์ 18 มี.ค.2558)

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่ง เสนอว่าการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดสามารถทำได้จริง เนื่องจากแผนงานที่ผู้บริหารกำหนดขึ้นมีความสอดคล้องกับนโยบายที่จะต้องดำเนินการทำให้สามารถปฏิบัติได้จริง สื่อสารทิศทางนโยบาย การกิจที่ปฏิบัติให้บุคลากรรับทราบอย่างต่อเนื่องและกำหนดแผนงานและกิจกรรมต่างๆ เพื่อปฏิบัติร่วมกันกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมมากขึ้น ดังคำสัมภาษณ์

“ การกำหนดนโยบายการทำงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด สามารถทำได้จริง เนื่องจากแผนงานที่ผู้บริหารกำหนดขึ้นมีความสอดคล้องกับนโยบายที่จะต้องดำเนินการทำให้สามารถปฏิบัติได้ จริงสื่อสารทิศทางนโยบาย การกิจที่ปฏิบัติให้บุคลากรรับทราบอย่างต่อเนื่อง และจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมเพิ่มมากขึ้น” (สัมภาษณ์ 10 มี.ค.2558)

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่ง เสนอว่าการกำหนดนโยบายการทำงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง การวางแผนดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ควรจะมีการบูรณาการ ทั้งด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร มีการสนับสนุนจากหน่วยงานในสังกัด การจัดทำโครงการร่วมกัน เพื่อร่วมดำเนินกิจกรรมต่างๆ ตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรมจังหวัด และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่บุคลากรของทุกหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงยุติธรรม ได้ทราบถึงนโยบาย การกิจ กิจกรรม การให้บริการต่างๆ ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เพื่อให้เกิดเอกภาพในการบริหารงานดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ การนำนโยบายการทำงานไปปฏิบัติ สามารถทำได้จริง โดยมีการบูรณาการร่วมกัน ทั้งในด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร เพื่อร่วมกันจัดทำโครงการ กิจกรรมต่างๆ ตามนโยบายของกระทรวงยุติธรรมจังหวัด และมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรที่สังกัดกระทรวงยุติธรรมได้ทราบถึงนโยบาย การกิจ กิจกรรมและการให้บริการต่างๆ เพื่อให้เกิดเอกภาพในการบริหารงาน ” (สัมภาษณ์ 25 มี.ค.2558)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เสนอว่า ด้านนโยบายและการวางแผน เมื่อมีการกำหนดนโยบายการทำงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เนื่องจากฝ่ายบริหารมีการกำหนดนโยบายการกิจ และแนวทางการปฏิบัติงานให้บรรลุถึงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีนโยบายที่สอดคล้องกัน มีมาตรฐานเดียวกัน

หรือ รูปแบบเดียวกันและมีความต่อเนื่องกันจนเสร็จสิ้นแต่ละแผนงาน ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันกับหน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่อง โดยมีการบูรณาการร่วมกันทั้งด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านบุคลากร อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้การบริหารจัดการบรรลุเป้าหมายของ กระทรวง

2. ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่ง เสนอว่าด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน มีโครงสร้างการบริหารที่แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มงานยุทธศาสตร์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานบริการประชาชน มีความเหมาะสม แต่ควรเสริมสร้างบุคลากรมาปฏิบัติงานใน 3 กลุ่มงานอย่างเพียงพอ เมื่อมีบุคลากรที่เพียงพอจะสามารถดำเนินการตามภารกิจต่างๆ ได้อย่างครอบคลุม พร้อมทั้งมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ทั้งด้านเทคโนโลยี ให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและด้านคุณธรรมจริยธรรม มีทัศนคติที่ดี มีความพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ก็จะสามารถทำให้การปฏิบัติงานตามโครงสร้างในทุกกลุ่ม บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“โครงสร้างการบริหารงาน ที่แบ่งไว้ 3 กลุ่ม มีความเหมาะสมดีแล้ว แต่ควรมีบุคลากรมาปฏิบัติงานตามโครงสร้างอย่างเพียงพอ พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทั้งด้านเทคโนโลยี ด้านคุณธรรมจริยธรรม ให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน ” (สัมภาษณ์ 10 มี.ค.2558)

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่ง เสนอว่าด้านการจัดส่วนราชการของหน่วย มีโครงสร้างการบริหารที่แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มงานยุทธศาสตร์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานบริการประชาชน มีความเหมาะสม ซึ่งแต่ละกลุ่มมีภารกิจที่แตกต่างกัน แต่การปฏิบัติงานจะบรรลุตามเป้าหมายหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับบุคลากร ซึ่งเป็นบุคลากรมาจากหลายๆ หน่วยทำให้ขาดเอกภาพในการบริหาร ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“โครงสร้างการบริหารที่แบ่งเป็น 3 กลุ่ม มีความเหมาะสมดีแล้ว แต่การปฏิบัติงานจะสามารถบรรลุตามเป้าหมายหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับบุคลากรที่ปฏิบัติอยู่ใน 3 กลุ่ม ซึ่งเป็นบุคลากรที่มาจากหลายหน่วยในสังกัด มีการโยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่ มีการเปลี่ยนบุคลากรผู้ปฏิบัติบ่อยครั้ง ทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง และขาดเอกภาพในการบริหารงาน” (สัมภาษณ์ 18 มี.ค.2558)

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่ง เสนอว่าด้านการจัดส่วนราชการของหน่วย มีโครงสร้างการบริหาร แบ่งเป็น 3 กลุ่ม มีความเหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน การจัดสรรคนมาปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาล โดยใช้บุคลากรจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมมา

ร่วมกันปฏิบัติงาน แต่ควรมีการพัฒนานุเคราะห์ที่ปฏิบัติงานให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น มีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“โครงสร้างการบริหาร แบ่งเป็น 3 กลุ่ม มีความเหมาะสมดีแล้ว มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน การจัดสรรคนมาปฏิบัติงาน แต่ควรให้ความสำคัญในการพัฒนานุเคราะห์ที่ปฏิบัติงานให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น มีการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ เพิ่มทักษะการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง” (สัมภาษณ์ 22 มี.ค.2558)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เสนอว่าด้านการจัดส่วนราชการของหน่วย ตามโครงสร้างการบริหารที่กำหนดไว้ 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานยุทธศาสตร์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานบริการประชาชน มีความเหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน การจัดสรรคนมาปฏิบัติงานใน 3 กลุ่มงานอย่างเพียงพอจึงสามารถดำเนินการตามภารกิจต่างๆ ได้อย่างครอบคลุม พร้อมทั้งมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน จึงสามารถทำให้การปฏิบัติงานตามโครงสร้างในทุกกลุ่มงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากข้อค้นพบของผู้วิจัยพบว่าการเปลี่ยนบุคลากรผู้ปฏิบัติบ่อยครั้งทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง และขาดเอกภาพในการบริหารงาน

3. ด้านการอำนวยความสะดวกและการสั่งการ

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่ง เสนอว่าด้านการอำนวยความสะดวกและการสั่งการ ผู้บริหารสามารถสั่งการบังคับบัญชาบุคลากรที่มาจากหน่วยงานสังกัดกระทรวง ในระดับจังหวัดให้เชื่อมโยงและปฏิบัติตามคำสั่งได้ โดยจะต้องดำเนินการดังนี้ 1) มีการแต่งตั้งกรรมการบริหารจากทุกหน่วยงานในสังกัด 2) แต่งตั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติจากทุกหน่วยในสังกัด พร้อมทั้งกำหนดหน้าที่และภารกิจให้ชัดเจน 3) ประชุมชี้แจงภารกิจ/กิจกรรม /หน้าที่ อย่างสม่ำเสมอ 4) เสริมสร้างความสามัคคีของบุคลากรระหว่างหน่วยงานในสังกัดอย่างสม่ำเสมอและ 5) ให้รางวัล ยกย่องชมเชย เมื่อบรรลุผลตามภารกิจ ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ผู้บริหารสามารถสั่งการบังคับบัญชาบุคลากรที่มาจากหน่วยงานสังกัดกระทรวง ในระดับจังหวัดให้เชื่อมโยงและปฏิบัติตามคำสั่งได้ โดยแต่งตั้งกรรมการบริหารจากทุกหน่วยงานในสังกัด กำหนดหน้าที่และภารกิจของบุคลากรให้ชัดเจน มีการประชุมชี้แจงภารกิจ/กิจกรรม/หน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เสริมสร้างความสามัคคีของบุคลากรระหว่างหน่วยงานในสังกัดอย่างสม่ำเสมอและให้รางวัล ยกย่องชมเชย เมื่อบรรลุผลตามภารกิจ ”(สัมภาษณ์20มี.ค.2558)

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่ง เสนอว่าด้านการอำนวยความสะดวกและการสั่งการ ผู้บริหารสามารถสั่งการบังคับบัญชาบุคลากรที่มาจากหน่วยงานสังกัดกระทรวงในระดับจังหวัดให้เชื่อมโยง

และปฏิบัติตามคำสั่งได้ในระดับดี เนื่องจากผู้บริหารส่วนใหญ่มาจากคณะกรรมการบริหารที่ได้รับแต่งตั้งจากสังกัดต่างๆ ในกระทรวง มีลักษณะความเป็นผู้นำ มีการวินิจฉัยสั่งการที่ดี มีความสามารถที่จะอำนวยการให้ภารกิจดำเนินไปได้ด้วยดี มีการตัดสินใจที่ดีและมีการสั่งการที่ถูกต้องเหมาะสม แต่จะมีปัญหาในเรื่องการบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะในเรื่องการพิจารณาความดีความชอบ จะไม่สามารถทำได้ เพราะกฎหมายและระเบียบไม่ได้มอบอำนาจให้ผู้บริหารมีอำนาจบริหารบุคคลได้ตามหลักการขององค์กรได้ จึงไม่สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงาน ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ผู้บริหารส่วนใหญ่ถูกแต่งตั้งมาจากคณะกรรมการบริหารจากสังกัดต่างๆ ในกระทรวง มีลักษณะความเป็นผู้นำ มีการวินิจฉัยสั่งการที่ดี มีความสามารถที่จะอำนวยการให้ภารกิจดำเนินไปได้ด้วยดี มีการตัดสินใจที่ดีและมีการสั่งการที่ถูกต้องเหมาะสม แต่จะมีปัญหาบ้างในเรื่องบุคลากร โดยเฉพาะในเรื่องการพิจารณาความดีความชอบ จะไม่สามารถทำได้ จึงไม่สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงานได้เท่าที่ควร” (สัมภาษณ์ 28 มี.ค.2558)

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่ง เสนอว่าด้านการอำนวยการและการสั่งการผู้บริหารสามารถสั่งการบังคับบัญชาบุคลากรที่มาจากหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงในระดับจังหวัดให้เชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งได้ดีเนื่องจากการปฏิบัติงานในแต่ละโครงการหรือกิจกรรมจะมีคำสั่งแต่งตั้งหัวหน้าผู้รับผิดชอบ และมอบหมายหน้าที่ให้บุคลากรปฏิบัติ ซึ่งจะต้องมีการปฏิบัติตามระเบียบและคำสั่งที่กำหนดไว้ทำให้บุคลากรทุกกลุ่มงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามคำสั่ง โดยไม่เป็นอุปสรรคกับสายการบังคับบัญชาแต่อาจจะมีข้อจำกัดบางประการ ในด้านการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพราะผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือผู้ควบคุม ไม่มีอำนาจในการพิจารณาความดีความชอบ อาจส่งผลต่อการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงควรมุ่งปรับทัศนคติเพื่อให้บุคลากรมองเห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ เน้นความเป็นผู้มีจิตอาสามากกว่ามุ่งผลตอบแทน ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ผู้บริหารสามารถสั่งการบังคับบัญชาบุคลากรที่มาจากหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงมหาดไทยในระดับจังหวัดได้ดี เนื่องจากมีกฎระเบียบ และคำสั่งบังคับการปฏิบัติอยู่แล้ว ทำให้บุคลากรทุกกลุ่มงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามคำสั่ง โดยไม่เป็นอุปสรรคกับสายการบังคับบัญชาแต่อาจมีข้อจำกัดบางประการในเรื่องของ การสร้างแรงจูงใจ ความร่วมมือร่วมในการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมตามคำสั่งที่กำหนดไว้ ไม่มีอำนาจในการให้ทุนให้โทษได้ไม่มีอำนาจในการพิจารณาความดีความชอบ จึงอาจส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของงานบ้าง” (สัมภาษณ์ 28 มี.ค.2558)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เสนอว่า ผู้บริหารสามารถสั่งการบังคับบัญชาบุคลากรที่มาจากหน่วยงานสังกัดกระทรวง ในระดับจังหวัดให้เชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งได้อยู่ในระดับดี เนื่องจากผู้บริหารมีลักษณะความเป็นผู้นำมีการวินิจฉัยสั่งการที่ดี มีความสามารถที่จะอำนวยการให้ภารกิจดำเนินไปได้ด้วยดี มีการตัดสินใจที่ดีและมีการสั่งการที่ถูกต้องเหมาะสม ทำให้บุคลากรทุกกลุ่มงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามคำสั่ง โดยไม่เป็นอุปสรรคกับสายการบังคับบัญชาและมีการแต่งตั้งผู้บริหารจากทุกหน่วยงานในสังกัด แต่งตั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติโดยกำหนดหน้าที่และภารกิจอย่างชัดเจน แต่จะมีปัญหาบางประการในเรื่องการบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะในเรื่องการพิจารณาความดีความชอบจะไม่สามารถทำได้ เพราะกฎหมายและระเบียบไม่ได้มอบอำนาจให้ผู้บริหารมีอำนาจบริหารบุคคลตามหลักการขององค์กรได้ จึงไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

จากข้อค้นพบของผู้วิจัยพบว่า ผู้บริหารควรมุ่งปรับทัศนคติบุคลากรเพื่อให้มองเห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ เน้นความเป็นผู้มีจิตอาสามากกว่ามุ่งผลตอบแทน

4. ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งเสนอว่า การประสานงานและสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มยุทธธรรมชุมชน สามารถดำเนินการได้ดี เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญมีการประสานงานอย่างใกล้ชิดเป็นประจำกับบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานและเป็นกิจวัตรประจำวันที่จะต้องพึงกระทำในการปฏิบัติงาน แต่มีข้อจำกัดบางประการในเรื่องของบุคลากรของสำนักงานยุทธธรรมจังหวัด ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว อายุงานน้อย การประสานงานกับหน่วยงานอื่นยังขาดความเชื่อมั่น และน่าเชื่อถือ และบางรายยังขาดความรู้ด้านการประสานงานในชุมชน เนื่องจากไม่ได้ลงพื้นที่พบกับเครือข่ายยุทธธรรมชุมชนหรือลงพื้นที่เพื่อพบปะกับเครือข่ายยุทธธรรมชุมชนน้อย จึงทำให้ไม่สามารถเข้าถึงการประสานงานและสร้างความร่วมมือได้อย่างมีประสิทธิภาพดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“การประสานงานและสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มยุทธธรรมชุมชน สามารถดำเนินการได้ดี เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญมีการประสานงานอย่างใกล้ชิดเป็นประจำกับบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน และเป็นกิจวัตรประจำวันที่จะต้องพึงกระทำในการปฏิบัติงานแต่มีข้อจำกัดในเรื่องของบุคลากรของสำนักงานยุทธธรรมจังหวัด ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว อายุงานน้อย ประสานงานกับหน่วยงานอื่นยังขาดความเชื่อมั่น และน่าเชื่อถือ และบางรายยังขาดความรู้ด้านการประสานงานในชุมชน เนื่องจากลงพื้นที่เพื่อพบปะกับเครือข่ายยุทธธรรมชุมชนน้อย จึงทำให้ไม่สามารถเข้าถึงในส่วนนี้ได้” (สัมภาษณ์ 25 มี.ค.2558)

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่ง เสนอว่า การประสานงานและสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มยุทธธรรมชุมชน สามารถดำเนินการได้ในระดับดี ผู้บริหารให้ความสำคัญในการติดต่อประสานงานและสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เป็นการจัดระเบียบการทำงานไม่ให้ก้ำก่ายกัน ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ได้ดี และสามารถประสานงานบุคลากรให้ทำงานโดยราบรื่นไม่ให้ขัดแย้งกันแต่ยังขาดความต่อเนื่องและขาดการสนับสนุนอย่างเป็นระบบ มีการยึดติดกับตัวบุคคล เพราะภาคเอกชน และชุมชนจะให้ความสำคัญกับตัวบุคคลมากกว่าการขับเคลื่อนความร่วมมือในการดำเนินงานตามกิจกรรมต่างๆ หากมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลอาจทำให้เกิดความชะงักงันและขับเคลื่อนกิจกรรมต่างได้ช้าลงดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“การประสานงานและสร้างร่วมมือกับภาคเอกชนและชุมชน สามารถดำเนินการได้ในระดับที่ดี เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญในการติดต่อประสานงานและสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เป็นจัดระเบียบการทำงานไม่ให้ก้ำก่ายกัน มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ได้ดีและสามารถประสานงานบุคลากรให้ทำงานโดยราบรื่นไม่ให้ขัดแย้งกัน แต่การประสานงานกับภาคเอกชนและชุมชนมีการยึดติดกับตัวบุคคลเป็นสำคัญ เพราะภาคเอกชนและชุมชนจะเน้นตัวบุคคลมากกว่าที่จะขับเคลื่อนความร่วมมือต่างๆ หากมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลอาจทำให้เกิดความชะงักงันและขับเคลื่อนได้ช้าลง” (สัมภาษณ์ 25 มี.ค.2558)

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่ง เสนอว่า การประสานงานและสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มยุทธธรรมชุมชน สามารถประสานงานได้ในระดับที่ดี เนื่องจากผู้บริหารของสำนักงานยุทธธรรมจังหวัด สร้างเครือข่ายความร่วมมือร่วมใจจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี และมีการสนับสนุนกลุ่มยุทธธรรมชุมชนให้มีการเปิดศูนย์ในชุมชนเพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้เข้าถึงกิจกรรมของหน่วยงานได้มากขึ้นดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“สำนักงานยุทธธรรมจังหวัด สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและกับประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี เนื่องจากมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือร่วมใจจากหน่วยงานต่างๆ ในพื้นที่ได้ในระดับที่ดี และมีการสนับสนุนในด้านการเปิดศูนย์ในชุมชนเพื่อให้ประชาชนในชุมชนเข้าถึงหน่วยงานได้มากขึ้น”(สัมภาษณ์ 29 มี.ค.2558)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เสนอว่า การประสานงานและสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มยุทธธรรมชุมชน สามารถดำเนินการได้ดี เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญมีการประสานงานอย่างใกล้ชิดเป็นประจำกับบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน และปฏิบัติเป็นกิจวัตรประจำวันที่จะต้องพึงกระทำในการปฏิบัติงาน และเป็นการจัดระเบียบการทำงานไม่ให้ก้ำก่ายกัน สามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือร่วมใจจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี และสามารถประสานงานบุคลากรให้ทำงานโดยราบรื่นไม่ให้เกิดความ

ขัดแย้งและมีการสนับสนุนกลุ่มยุทธธรรมชุมชนให้มีการเปิดศูนย์ในชุมชนเพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้เข้าถึงกิจกรรมของหน่วยงานได้มากขึ้นแต่มีข้อจำกัดในเรื่องบุคลากรของสำนักงานยุทธธรรมจังหวัด ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว อายุน้อย ประสานงานกับหน่วยงานอื่นยังขาดความเชื่อมั่น และน่าเชื่อถือ จึงอาจเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายได้ช้าลง

จากข้อค้นพบของผู้วิจัยพบว่า สำนักงานยุทธธรรมจังหวัด ควรบรรจุพนักงานชั่วคราวให้เป็นพนักงานประจำ เพื่อสร้างความมั่นคงและความเชื่อมั่นแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทให้แก่หน่วยงานได้อย่างเต็มที่เต็มความสามารถและเป็นที่น่าเชื่อถือของหน่วยงานต่างๆ ในการประสานงานและสร้างความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

5. ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งเสนอว่า ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ ควรตั้งกลไกขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานการปฏิบัติงานทั้ง 3 กลุ่มงานของสำนักงานยุทธธรรมจังหวัด ให้เกิดประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายของสำนักงานยุทธธรรมจังหวัด คือ 1) กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน 2) ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ 3) ปริมาณของผู้มารับบริการ 4) ความสำเร็จของการให้บริการ 5) การติดตามแนวทางการให้บริการ และ 6) หน่วยงานเป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ ควรมีกลไกเพื่อติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 กลุ่มงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จำนวนปริมาณของผู้มารับบริการ วัดความสำเร็จของการให้บริการประชาชน ติดตามแนวทางการให้บริการว่าควรพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างไร และหน่วยงานเป็นที่รู้จักของประชาชนทั่วไป มากน้อยเพียงใด ” (สัมภาษณ์ 20 มี.ค.2558)

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่ง เสนอว่า การติดตามตรวจสอบและประเมินผลของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ดำเนินการอยู่ในระดับดี เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับการประเมินผลและการตรวจสอบ โดยใช้เป็นเครื่องมือในวัดความสำเร็จของกิจกรรมต่างๆ ตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางแก้ไข และจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปฏิบัติงานต่อไปในอนาคตดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการประเมินผลและการตรวจสอบ โดยใช้เป็นเครื่องมือในวัดความสำเร็จของกิจกรรมต่างๆ มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบผล

การปฏิบัติและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางแก้ไข และประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต ” (สัมภาษณ์ 22 มี.ค.2558)

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งเสนอว่าการติดตามตรวจสอบและประเมินผล ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด อยู่ในระดับที่ดี เนื่องจาก มีการกำหนดคณะบุคคลรับผิดชอบการติดตามผลงานของ 3 กลุ่มงาน มีการจัดทำแบบการประเมินผลเพื่อวัดผลการดำเนินงานตามโครงการของกระทรวงมหาดไทยมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน จัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัดได้ถึงระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในแผน มีการวัดประสิทธิภาพของการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้รวมไปถึงการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายในแต่ละโครงการด้วย ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ด้านการตรวจสอบ และประเมินผล ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด จัดอยู่ในระดับที่ดีเนื่องจาก มีการกำหนดคณะบุคคลเพื่อรับผิดชอบติดตามผลงานของ 3 กลุ่มงาน จัดทำแบบประเมินผลที่สามารถวัดความสำเร็จของกิจกรรมตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผน วัดประสิทธิภาพของการใช้จ่ายงบประมาณและประเมินความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายในแต่ละโครงการด้วย” (สัมภาษณ์ 14 มี.ค.2558)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เสนอว่าการตรวจสอบและประเมินผล ของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด มีกลไกติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 กลุ่มงาน โดยผู้บริหารให้ความสำคัญกับการประเมินผลและการตรวจสอบ โดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน สำนวความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ทั้งนี้ผู้บริหารใช้การประเมินผลเป็นเครื่องมือในวัดความสำเร็จของกิจกรรมต่างๆ ที่ได้ดำเนินการไปมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกระยะ เพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติและปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางแก้ไข และประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต

6. กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งเสนอว่า กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สามารถนำนโยบายของกระทรวงวัฒนธรรมและกรมในสังกัดมาปฏิบัติอย่างบูรณาการได้โดย นำนโยบายมาปฏิบัติให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ของจังหวัด ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สามารถนำนโยบายของกระทรวงยุติธรรมและกรมในสังกัดมาปฏิบัติอย่างบูรณาการกับหน่วยงานในสังกัดได้เป็นอย่างดี โดยนำนโยบายมาสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ของจังหวัด” (สัมภาษณ์ 25 มี.ค.2558)

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่ง เสนอว่า กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์สามารถนำนโยบายของกระทรวงยุติธรรมและกรมในสังกัดมาปฏิบัติได้อย่างบูรณาการ โดยการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรมไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีการสื่อสารทั้งทางตรงทางอ้อมเพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบ อาจใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านหลายๆ ช่องทาง อาทิ ประชาสัมพันธ์ตามสื่อของหน่วย การชี้แจงในที่ประชุมใหญ่ การประชุมในกลุ่มเล็ก มีการพูดคุยกันในกลุ่มงาน เพราะเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ต่างมาจากหลายหน่วยงานในสังกัด หากไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์หรือถ่ายทอดให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องในหน่วยต่างๆ ได้รับทราบ ก็ไม่สามารถนำนโยบายต่างๆ หรือแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติได้จริง ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“การขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีการสื่อสารทั้งทางตรงทางอ้อมเพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบ อาทิ การชี้แจงในที่ประชุมใหญ่ การประชุมพูดคุยกันในกลุ่มงานย่อยเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์มาจากหลายหน่วยงานในสังกัด จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์หรือถ่ายทอดให้ได้รับทราบ จึงจะสามารถนำนโยบายต่างๆ หรือยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติได้จริง” (สัมภาษณ์ 21 มี.ค.2558)

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่ง เสนอว่า การนำนโยบายของกระทรวงยุติธรรมและกรมในสังกัดมาปฏิบัติอย่างบูรณาการนั้น นโยบายจะต้องสอดคล้องกับหน่วยงานที่มีการกิจสอดคล้องกัน จะทำให้ลดความเหลื่อมล้ำ นำบุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดเข้ามาร่วมประชุมรับทราบนโยบายและวางแผนงานร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งสามารถบูรณาการให้บุคลากรทุกหน่วยในสังกัดมีความรู้ เพื่อประชาสัมพันธ์ และให้บริการประชาชนได้หลากหลายขึ้น ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“การนำนโยบายของกระทรวงยุติธรรมและกรมในสังกัดมาปฏิบัติอย่างบูรณาการนั้น จะต้องนำบุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดเข้ามาร่วมประชุมรับทราบนโยบายและวางแผนงานร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น” (สัมภาษณ์ 25 มี.ค.2558)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เสนอว่ากลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์สามารถนำนโยบายของกระทรวงยุติธรรมและกรมในสังกัดมาปฏิบัติอย่างบูรณาการกับหน่วยงานในสังกัดได้เป็นอย่างดี โดยนำนโยบายมาสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของ

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ การขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีการสื่อสารทั้งทางตรงทางอ้อมเพื่อให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบพร้อมทั้งนำบุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดเข้ามาร่วมประชุมรับทราบนโยบายและวางแผนงานร่วมกันจึงจะสามารถนำนโยบายต่างๆ หรือยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติได้จริง

จากข้อค้นพบของผู้วิจัยพบว่า การนำนโยบายของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติอย่างบูรณาการนั้น จะต้องสอดคล้องกับหน่วยงานที่มีภารกิจสอดคล้องกัน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงยุติธรรม

7. กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งเสนอว่า การบริหารงานของกลุ่มงานบริหารทั่วไปสามารถบริหารทรัพยากรให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด ได้ต้องมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงยุติธรรม มีนโยบายที่สอดคล้องกัน สามารถใช้และเบิกจ่ายงบประมาณร่วมกันได้ เช่น โครงการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดที่จัดร่วมกับหน่วยงานอื่น สามารถนำงบประมาณ บุคลากร วิทยากร กลุ่มเป้าหมาย มาใช้ร่วมกันเพื่อจัดทำให้โครงการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“การบริหารงานของกลุ่มงานบริหารทั่วไปสามารถบริหารทรัพยากรให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดได้ ต้องมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงยุติธรรม มีนโยบายที่สอดคล้องกัน สามารถใช้และเบิกจ่ายงบประมาณร่วมกันได้ เช่น โครงการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ที่จัดร่วมกับหน่วยงานอื่น สามารถนำงบประมาณ บุคลากร วิทยากร กลุ่มเป้าหมายมาใช้ร่วมกันเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากที่สุด” (สัมภาษณ์ 10 มี.ค.2558)

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งเสนอว่า กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปสามารถบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่ากับงบประมาณของรัฐและเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดได้โดยต้องดำเนินการดังต่อไปนี้ 1) มีระบบการประเมินผลการเบิกจ่ายที่มีมาตรฐาน 2) มีการประเมินผลตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของแผนงาน/โครงการที่ดำเนินการ 3) จัดทำแผนการบริหารทรัพยากร 4) จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของงานและ 5) มีระบบการควบคุมภายใน ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่ากับงบประมาณของรัฐและเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดได้ โดยมีระบบการประเมินผลการเบิกจ่าย มีการประเมินผลตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของแผนงาน/โครงการจัดทำแผนการบริหารทรัพยากร จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และมีระบบการควบคุมภายใน ” (สัมภาษณ์ 18 มี.ค.2558)

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งเสนอว่า กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปสามารถบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่ากับงบประมาณของรัฐและเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดได้ โดยปัจจัยด้านบุคลากรมี

ความสำคัญมากที่สุด ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทั่วไป เนื่องจากกลุ่มงานบริหารทั่วไปมีบุคลากรจากหลายหลายหน่วยงานซึ่งจำเป็นต้องมีใช้งบประมาณ ใช้วัสดุอุปกรณ์ร่วมกัน ประชาสัมพันธ์โครงการหรือกิจกรรมที่ต้องดำเนินการร่วมกัน จึงต้องมีการประสานงาน พูดคุยหารือ และร่วมทำงานกันเป็นทีมเป็นสำคัญ จึงจะสามารถบริหารทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าในงบประมาณของรัฐได้สัมฤทธิ์ผลสูงสุด ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถบริหารทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่ากับงบประมาณที่รัฐจัดสรรให้โดยให้ความสำคัญกับบุคลากร ซึ่งเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทั่วไปให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเนื่องจากกลุ่มงานบริหารทั่วไปมีบุคลากรจากหลายหน่วยงานมีการใช้งบประมาณ ใช้วัสดุอุปกรณ์ ร่วมกัน ประชาสัมพันธ์โครงการหรือกิจกรรมที่ต้องดำเนินการร่วมกัน จึงต้องมีการประสานงาน พูดคุยหารือ และร่วมทำงานกันเป็นทีมเป็นสำคัญ ” (สัมภาษณ์ 22 มี.ค.2558)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เสนอว่า การบริหารงานของกลุ่มงานบริหารทั่วไปสามารถบริหารทรัพยากรให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดได้ โดยมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงยุติธรรม มีนโยบายที่สอดคล้องกัน สามารถใช้และเบิกจ่ายงบประมาณร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องให้ความสำคัญกับบุคลากร ซึ่งเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการบริหารทั่วไปให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเนื่องจากกลุ่มงานบริหารทั่วไปมีบุคลากรจากหลายหลายหน่วยงาน ต้องมีการประสานงาน พูดคุยหารือ และร่วมทำงานกันเป็นทีม นอกจากนั้นควรมีระบบการประเมินผลการเบิกจ่าย มีการประเมินผลตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของแผนงาน/โครงการ จัดทำแผนการบริหารทรัพยากร จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และมีระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า ประหยัด และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

จากข้อค้นพบของผู้วิจัยพบว่า การบริหารงานของกลุ่มงานบริหารทั่วไปสามารถบริหารทรัพยากรให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดได้นั้น ต้องมีการวัดผลสำเร็จของงาน มีการตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติ การใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรรว่าเกิดความคุ้มค่าหรือไม่อย่างไร

8. กลุ่มงานบริการประชาชน

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งเสนอว่า กลุ่มงานบริการประชาชน บริหารงานของกลุ่มงานบริการประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยดำเนินงานยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการกิจกรรมตามแผนงานที่กระทรวงยุติธรรมได้กำหนดไว้ สนับสนุนให้มีการเปิดศูนย์ประสานงานยุติธรรมชุมชน เพื่อให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมและเข้าถึงในกิจกรรมของหน่วยงานมากขึ้น ไว้ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“บริหารงานของกลุ่มงานบริการประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยดำเนินงานยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการกิจกรรมตามแผนงานที่กระทรวงยุติธรรมที่ได้กำหนดไว้เปิดศูนย์ประสานงานยุติธรรมชุมชน เพื่อให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมและเข้าถึงในกิจกรรมของหน่วยงานมากขึ้น ” (สัมภาษณ์ 20 มี.ค.2558)

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่ง เสนอว่า การบริหารงานของกลุ่มงานบริการประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจากบุคลากรด้านกลุ่มงานด้านบริการประชาชนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจได้ โดยให้การช่วยเหลือด้านกฎหมาย ลดความเดือดร้อนของประชาชน มีจิตใจให้บริการที่จะช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ รวมถึงการให้บริการแนะนำ ให้คำปรึกษาหรือการส่งต่อให้กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ การบริหารงานของกลุ่มงานบริการประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เนื่องจาก บุคลากรด้านกลุ่มงานด้านบริการประชาชนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจได้โดย ให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมาย ลดความเดือดร้อนของประชาชน มีจิตใจให้บริการที่จะช่วยเหลืออย่างเต็มกำลังความสามารถ รวมถึงการให้บริการแนะนำ ให้คำปรึกษาหรือการส่งต่อให้กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ” (สัมภาษณ์ 28 มี.ค.2558)

ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งเสนอว่า การบริหารงานของกลุ่มงานบริการประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจได้สูงสุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มบริการประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจในระบบงาน และระบบของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีจิตใจในการให้บริการ (Service mind) มีการจัดสถานที่เอื้อต่อการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการเผยแพร่ผ่านช่องทาง website ของหน่วยงาน และสุดท้ายสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการและนำผลการสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ดังคำสัมภาษณ์ที่ว่า

“ การบริหารงานของกลุ่มงานบริการประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจได้สูงสุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี มีจิตใจในการให้บริการ (Service mind) จัดสถานที่เอื้อต่อการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการเผยแพร่ผ่านช่องทาง website ของหน่วยงาน และสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการและนำผลการสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ” (สัมภาษณ์ 31 มี.ค.2558)

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เสนอว่า การบริหารงานของกลุ่มงานบริการประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยดำเนินงานยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการกิจกรรมตามแผนงานที่กระทรวงยุติธรรมที่ได้กำหนดไว้ให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมาย ลดความเดือดร้อนของประชาชน มีใจให้บริการที่จะช่วยเหลือประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ รวมถึงการให้บริการแนะนำ ให้คำปรึกษาหรือการส่งต่อให้กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี สำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการและนำผลการสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการประชาชน

จากข้อค้นพบของผู้วิจัยพบว่า การบริหารงานของกลุ่มงานบริการประชาชน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ต้องมีการบูรณาการในทุกๆ ส่วนงานปฏิบัติงานในเชิงรุก มีการประสานงานที่ดี มีความต่อเนื่อง จึงส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

ตารางที่ 4.25 สรุปสาระสำคัญจากการศึกษาเชิงคุณภาพ

ประเด็น	สรุปผลการศึกษา	ข้อค้นพบ
1. ด้านนโยบายและการวางแผน	- มีการกำหนดนโยบายภารกิจและ และแนวทางการปฏิบัติงานให้บรรลุถึงเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้อง และมีความต่อเนื่องของโครงการ - มีกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมมากขึ้น - บูรณาการร่วมกัน ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านบุคลากร	แนวทางการปฏิบัติงานให้บรรลุถึงเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน	- มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน จัดสรรคนมาปฏิบัติงานใน 3 กลุ่มงานอย่างเพียงพอ - พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง - มีความพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการ	การเปลี่ยนบุคลากรผู้ปฏิบัติบ่อยครั้งทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง และขาดเอกภาพในการบริหารงาน
3. ด้านการอำนวยความสะดวกและการสั่งการ	- ผู้นำมีการวินิจฉัยสั่งการที่ดี มีความสามารถที่จะอำนวยความสะดวกให้ภารกิจดำเนินไปได้ด้วยดี มีการตัดสินใจที่ดี - แต่งตั้งกรรมการบริหารจากทุกหน่วยงานในสังกัด	มุ่งปรับทัศนคติบุคลากรให้เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติมากกว่ามุ่งผลตอบแทน

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ประเด็น	สรุปผลการศึกษา	ข้อค้นพบ
	3. กำหนดหน้าที่และภารกิจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	
4. ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ	1. ผู้บริหารประสานงานอย่างใกล้ชิดเป็นประจำกับผู้ปฏิบัติงาน 2. ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานได้เป็นอย่างดี 3. มีการสนับสนุนกลุ่มยุทธธรรมชุมชนให้ประชาชนในชุมชนได้เข้าถึงกิจกรรมของหน่วยงานได้มากขึ้น	1. บรรจุพนักงานให้เป็นพนักงานประจำเพื่อสร้างความมั่นคงแก่บุคลากร และเป็นที่น่าเชื่อถือของหน่วยงานต่างๆ ในการประสานงานและสร้างความร่วมมือ
5. ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ	1. กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน การให้บริการ นำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานและให้บริการ 2. เป็นเครื่องมือในวัดความสำเร็จของกิจกรรมต่างๆ 3. ตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกเพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติและเพื่อหาแนวทางแก้ไข 4. ประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต	

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ประเด็น	สรุปผลการศึกษา	ข้อค้นพบ
6. กลุ่มงาน นโยบายและยุทธศาสตร์	1. นำนโยบายมาสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ 2. สื่อสารให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบถึงนโยบาย ภารกิจ และกิจกรรมที่ต้องดำเนินการร่วมกัน 3. บุคลากรมีส่วนร่วมประชุมรับทราบนโยบายและวางแผนงานร่วมกัน	1. นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติต้องสอดคล้องกับหน่วยงานที่มีภารกิจสอดคล้องกัน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม
7. กลุ่มงานบริหารทั่วไป	1. มีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในสังกัด 2. มีนโยบายที่สอดคล้องกัน 3. ใช้งบประมาณร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4. มีระบบการประเมินผลการเบิกจ่าย ประเมินผลตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของแผนงาน / โครงการ 5. จัดทำแผนการบริหารทรัพยากร จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และมีระบบการควบคุมภายใน	1. วัดและประเมินผลสำเร็จของงาน และการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ประเด็น	สรุปผลการศึกษา	ข้อค้นพบ
8. กลุ่มงานบริการประชาชน	1. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ 2. ให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมาย 3. ให้คำแนะนำ คำปรึกษาหรือการส่งต่อให้กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว 4. สำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการและนำผลการสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ	1. บุคลากรในทุกส่วนงานปฏิบัติงานเชิงรุก มีการประสานงานที่ดี มีความต่อเนื่อง

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ปัจจัยกระบวนการบริหาร 1) ด้านนโยบายและการวางแผน มีการกำหนดนโยบาย การกิจและ และแนวทางการปฏิบัติงาน ให้บรรลุถึงเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีความสอดคล้อง และมีความต่อเนื่องของโครงการ มีกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมมากขึ้น บุคลากรร่วมกันด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านบุคลากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด 2) ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน จัดสรรคนมาปฏิบัติงาน 3 กลุ่มงานอย่างเพียงพอ พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และมีความพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการ ข้อค้นพบที่สำคัญ การเปลี่ยนผู้ปฏิบัติบ่อยครั้งทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง และขาดเอกภาพ 3) ด้านการอำนวยความสะดวกและการสั่งการ ผู้บริหาร มีการวินิจฉัยสั่งการที่ดี มีความสามารถที่จะอำนวยความสะดวกให้ภารกิจดำเนินไปได้ด้วยดี มีการตัดสินใจที่ดีแต่งตั้งผู้บริหารจากทุกหน่วยงานในสังกัด กำหนดหน้าที่และภารกิจให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างชัดเจน ข้อค้นพบที่สำคัญ มุ่งปรับทัศนคติบุคลากรให้เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติมากกว่ามุ่งผลตอบแทน 4) ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ ผู้บริหารประสานงานอย่างใกล้ชิดเป็นประจำกับผู้ปฏิบัติงาน

ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี สนับสนุนกลุ่มยุทธธรรมชุมชนให้ประชาชนในชุมชนเข้าถึงกิจกรรมของหน่วยงานได้มากขึ้นข้อค้นพบที่สำคัญ คือ บรรจุพนักงานเป็นพนักงานประจำ เพื่อสร้างความมั่นคงและเป็นที่น่าเชื่อถือของหน่วยงานอื่นในการประสานงานและสร้างความร่วมมือ 5) ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และติดตามแนวทางการให้บริการเพื่อพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน ข้อค้นพบที่สำคัญคือ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานในทุกมิติ 6) กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์สามารถนำนโยบายมาปฏิบัติได้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น มีการสื่อสารที่มีประสิทธิผลเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบนโยบาย ภารกิจ ที่ต้องดำเนินการ และบุคลากรมีส่วนร่วมประชุมรับทราบนโยบายและวางแผนงานร่วมกัน ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติควรสอดคล้องกับหน่วยงานที่มีภารกิจสอดคล้องกันเพื่อลดความเหลื่อมล้ำของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม 7) กลุ่มงานบริหารทั่วไป บูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในสังกัดกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกัน สามารถใช้งบประมาณร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการประเมินผลการเบิกจ่ายและตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของแผนงาน/โครงการข้อค้นพบที่สำคัญ วัดและประเมินผลสำเร็จของงานและการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า 8) กลุ่มงานให้บริการประชาชนดำเนินงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการกิจกรรมตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ให้บริการช่วยเหลือด้านกฎหมาย ให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือส่งต่อให้กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ข้อค้นพบที่สำคัญ บูรณาการในทุกส่วนงาน ปฏิบัติงานเชิงรุก มีการประสานงานที่ดี มีความต่อเนื่อง