บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง กระบวนการบริหารในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ คือ เพื่อศึกษากระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับบทบาทอำนาจทางกฎหมายของภารกิจกระบวนการบริหารงานยุติธรรมของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานบังคับคดี เจ้าหน้าที่สำนักงานคุมประพฤติ เจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ พนักงานสอบสวนตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทนายความจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เครือข่ายยุติธรรมชุมชน อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิ์และเสรีภาพ และเจ้าหน้าที่อัยการ โดยมีประชากร จำนวน 393 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความคิดเห็น ประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน(Stepwise Multiple Linear Regression Analysis) ซึ่งได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปแล้วนั้น ในบทนี้จึงเป็นการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการสรุปผล เป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านการอำนวยการและการสั่งการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก รองลงมา คือ คือด้านการจัดส่วนราชการของ

หน่วยงาน ปัจจัยด้านนโยบายและการวางแผน และปัจจัยด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านการประเมินผลและการตรวจสอบมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้าย โดยมีรายละเอียดในแต่ละปัจจัย ดังนี้

1.1 ด้านนโยบายและการวางแผน โดยภาพรวมพบว่า มีค่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากอยู่ในอันดับดับแรก รองลงมาคือสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถนำนโยบายของกระทรวงยุติธรรมไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาในพื้นที่ และบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามลำดับ และผู้บริหารได้มีการสื่อสารนโยบายการปฏิบัติงานให้บุคลากรรับทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้าย

1.2 ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน โดยภาพรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้โดยไม่มีอุปสรรคเรื่องสายการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือโครงสร้างการบริหารงาน สามารถนำไปสู่การดำเนิน งานที่บรรลุเป้าหมายได้ และการบริหารงานด้านบุคลากร มีความเหมาะสมดีแล้ว ตามลำดับ และมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานในตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้าย

1.3 ด้านการอำนวยการและการสั่งการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหาร สามารถสั่งการและตัดสินใจในการบริหารงานได้ทุกเรื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรกรองลงมา คือ บุคลากรสามารถปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี และบุคลากรทุกกลุ่มงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ และผู้บริหารสามารถสั่งการบังคับบัญชาบุคลากรในหน่วยงานได้โดยไม่เป็นอุปสรรคกับสายการบังคับบัญชาต้นสังกัดเดิม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้าย

1.4 ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเชื่อมโยงภาระงานในทุกกลุ่มงาน สามารถร่วมกันปฏิบัติงานกันได้อย่างมีเอกภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ การดำเนินการสามารถประสานงานและสร้างความร่วมมือระหว่างกลุ่มงานได้ และหัวหน้ากลุ่มงานในแต่ละกลุ่มงานสามารถประสาน และสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ และมีการประสานงานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นของรัฐ เอกชน และภาคประชาชนได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้าย

1.5 ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหาร ได้ให้ความสำคัญกับการนำผลการประเมิน มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ มีนโยบายการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ อย่างต่อเนื่องและมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนงานที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ตามลำดับ และมีการกำหนดแนวทางการติดตามการประเมินผลและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ ตามรอบไตรมาส มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้าย

2. ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านกลุ่มงานด้านบริหารทั่วไป ส่วนกลุ่มงาน ด้านบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้าย โดยมีรายละเอียดในแต่ละปัจจัย ดังนี้

2.1 ด้านกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์สามารถผลักดันแผนปฏิบัติราชการไปสู่ความสำเร็จตามที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก ผลการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามระยะเวลาของแผนปฏิบัติราชการ และกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์จัดทำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้ตามทิศทางการดำเนินงานของหน่วยได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ และกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์สามารถนำนโยบายและยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติได้อย่างบูรณาการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้าย

2.2 ด้านกลุ่มงานด้านบริหารทั่วไป โดยภาพรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มงานด้านการบริหารทั่วไปสามารถสร้างผลงานตามเป้าหมายได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก รองลงมา คือ กลุ่มงานด้านการบริหารทั่วไปสามารถบริหารการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการ และกลุ่มงานด้านการบริหารทั่วไปสามารถดำเนินการด้านการประชาชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ และกลุ่มงานด้านการบริหารทั่วไปสามารถบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้าย

2.3 ด้านกลุ่มงานบริการประชาชน โดยภาพรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มงานบริการประชาชนสามารถแก้ปัญหาการให้บริการประชาชนได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก รองลงมา คือ กลุ่มงานบริการประชาชนสามารถให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

ตามลำดับ และศูนย์ยุติธรรมชุมชนสามารถดำเนินกิจกรรมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ในอันดับสุดท้าย

3. เมื่อพิจารณาสมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมี 4 ตัวแปร ที่มีสามารถพยากรณ์ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ปัจจัยด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน ด้านนโยบายและการวางแผน และด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ ซึ่งตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรนี้ส่งผลทางบวก ต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำหรับค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.88 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสี่สามารถพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 78 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.27

สมการพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้คะแนนดิบสามารถเขียน ได้ดังนี้

ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยรวมและรายด้าน (Y')

$$Y' = 0.60 + 0.28(X4) + 0.25(X2) + 0.18(X1) + 0.08(X5)$$

3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ มี 2 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงกับตัวแปรที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ปัจจัยด้านด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ และ ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน สำหรับค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.87 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสองสามารถพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 75 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.34

สมการพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้คะแนนดิบสามารถเขียนได้ ดังนี้

ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ (Y_1')

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

3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงานด้านบริหารทั่วไปมี 3 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงกับตัวแปรที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ปัจจัยด้านการประเมินผลและการตรวจสอบด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน และด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน สำหรับค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.85 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสามสามารถพยากรณ์ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ร้อยละ 72 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.36

สมการพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้คะแนนดิบสามารถเขียนได้ ดังนี้

ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงานด้านบริหารทั่วไป ($Y_2^{'}$)

$$Y^{'} = 0.44 + 0.41(X_5) + 0.26(X_2) + 0.18\ (X_1)$$

3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงานบริการประชาชน มี 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงกับตัวแปรที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ปัจจัยด้านนโยบายและการวางแผน ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ และด้านการอำนวยการสั่งการ สำหรับค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงานบริการประชาชน มีค่าเท่ากับ 0.73 โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้งสี่สามารถพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้ร้อยละ 53 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.40

สมการพยากรณ์ ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้คะแนนดิบสามารถเขียนได้ ดังนี้

ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านกลุ่มงานบริการประชาชน ($Y_3^{'}$)

$$Y^{'} = 1.14 + 0.37(X_1) + 0.34(X_2) + 0.19(X_5) + 0.12(X_3)$$

ผลการตรวจสอบสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานทางการวิจัย ตั้งไว้คือ ปัจจัย ด้านนโยบายและการวางแผน ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน ด้านการอำนวยการและการสั่งการ ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ มีอิทธิพลต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิจัย จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการวางแผน ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน ด้านการอำนวยการและการสั่งการ ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ ส่งผลต่อผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่าย ที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 16 คน สรุป ได้ดังนี้

1. ด้านนโยบายและการวางแผน พบว่า ไปปฏิบัติได้จริง เนื่องจากฝ่ายบริหารมีการกำหนดนโยบาย ภารกิจและ และแนวทางการปฏิบัติงานให้บรรลุถึงเป้าหมายได้ยอย่างมีเสถียรภาพ มีนโยบายที่สอดคล้องกัน มีมาตรฐานเดียวกัน หรือ รูปแบบเดียวกันและมีความต่อเนื่องกันจนเสร็จสิ้นแต่ละแผนงาน มีแผนการปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมมากขึ้นโดยสามารถบูรณาการร่วมกันทั้งด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านบุคคลากรได้อย่างมีประสิทธิผล

2. ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน มี 3 กลุ่มงาน มีความเหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน จัดสรรคนมาปฏิบัติงานใน 3 กลุ่มงานอย่างเพียงพอ จึงจะสามารถดำเนินการตามภารกิจต่างๆ ได้อย่างครอบคลุม พร้อมทั้งมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน จึงทำให้การปฏิบัติงานตามโครงสร้างในทุกกลุ่มงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ด้านการอำนวยการและการสั่งการ ผู้บริหารสามารถสั่งการบังคับบัญชาบุคลากรที่มาจากหน่วยงานอื่นในสังกัดยุติธรรมในระดับจังหวัดได้ เนื่องจากผู้บริหารมีความเป็นผู้นำสามารถวินิจฉัยสั่งการได้ดี มีความสามารถที่จะอำนวยการให้ภารกิจดำเนินไปได้ด้วยดี มีการตัดสินใจที่ดี บุคลากรทุกกลุ่มงานตั้งใจปฏิบัติงานตามคำสั่งโดยไม่เป็นอุปสรรคกับสายการบังคับบัญชา ทั้งนี้เนื่องมาจาก ผู้บริหารหรือคณะกรรมการบริหารได้รับแต่งตั้งมาจากทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงยุติธรรม ข้อค้นพบ ปรับทัศนคติบุคลากรให้เห็นความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ มากกว่ามุ่งผลตอบแทน

4. ด้านการประสานงานและสร้างความรวมมือ ผู้บริหารให้ความสำคัญประสานงานอย่างใกล้ชิดเป็นประจำกับผู้ปฏิบัติงาน เป็นการจัดระเบียบการทำงานไม่ให้ก้าวก่ายกัน สามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี สามารถประสานงานบุคลากรให้ทำงานโดยราบรื่นไม่ให้เกิดความขัดแย้ง สนับสนุนกลุ่มยุติธรรมชุมชนให้คนในชุมชนเข้าถึงกิจกรรม

ของหน่วยงานได้มากขึ้น ข้อค้นพบ ควรบรรจุพนักงานให้เป็นพนักงานประจำเพื่อสร้างความมั่นคงแก่บุคลากร และเป็นที่น่าเชื่อถือของหน่วยงานต่างๆ ในการประสานงานและสร้างความร่วมมือ

5. ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการประเมินผลและการตรวจสอบ โดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานและการให้บริการ สำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานและให้บริการ ทั้งนี้ ผู้บริหารใช้การประเมินผลเป็นเครื่องมือในวัดความสำเร็จของกิจกรรมต่างๆ มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกระยะ เพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติและปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางแก้ไข และประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต

6. กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สามารถนำนโยบายมาปฏิบัติให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ มีการสื่อสารทีมีประสิทธิผลเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบนโยบาย ภารกิจ และกิจกรรมที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมประชุมรับทราบนโยบายและวางแผนงานร่วมกัน ข้อค้นพบ การนำนโยบายไปปฏิบัติควรสอดคล้องกับหน่วยงานที่มีภารกิจสอดรับกัน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม

7. กลุ่มงานบริหารทั่วไป สามารถบริหารงานให้มีผลสัมฤทธิ์สูงสุดได้โดย บูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในสังกัด มีนโยบายสอดคล้องกัน ใช้งบประมาณร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการประเมินผลการเบิกจ่ายและประเมินผลตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของแผนงาน/โครงการ ข้อค้นพบ วัดและประเมินผลสำเร็จของงาน และการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า

8. กลุ่มงานบริการประชาชน สามารถบริหารงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยดำเนินงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการกิจกรรมตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ให้บริการช่วยเหลือด้านกฎหมาย ให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือการส่งต่อให้กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการและนำผลการสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ข้อค้นพบ บูรณาการในทุกส่วนงาน ปฏิบัติงานเชิงรุก มีการประสานงานที่ดี มีความต่อเนื่อง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยขอนำเสนอประเด็นสำคัญที่ค้นพบมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านนโยบายและการวางแผน พบว่า กระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม มีค่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากอยู่ในอันดับดับแรก รองลงมาคือ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์สามารถนำนโยบายของกระทรวงยุติธรรมไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาในพื้นที่ และบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และผู้บริหารได้มีการสื่อสารนโยบายการปฏิบัติงานให้บุคลากรรับทราบอย่างทั่วถึง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยเชิงคุณภาพ ที่พบว่า ผู้บริหารระดับนโยบาย กำหนดนโยบาย ภารกิจและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้บรรลุถึงเป้าหมายไว้อย่างมีเสถียรภาพ มีความสอดคล้องกันในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จอนห์ พิฟเนอร์ (John M. Piffner,1960 : 132) ได้กล่าวถึง นโยบายและการวางแผนที่ดี ต้องมีหลักเกณฑ์ และแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายอย่างมีเสถียรภาพ (Stability) มีความสอดคล้องกัน (Consistency) มีมาตรฐานและรูปแบบเดียวกัน (Uniformity) และมีความต่อเนื่อง (Continuity) และสอดคล้องกับแนวความคิดของ ลูเทอร์ กูลิก และลินดอลล์ เออร์วิค (Luther Gulick and Lyndall Urwick,1973 อ้างถึงใน ปิติ ยุพิน,2550 : 11) ได้อธิบายถึง การกำหนดนโยบายที่มีประสิทธิภาพขององค์กร ว่า แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้ต้องมีความสอดคล้องกันในการดำเนินงาน จึงสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง นอกจากนี้การกำหนดแผนปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ทำให้หน่วยงานในสังกัดสามารถปฏิบัติงานบูรณาการร่วมกันได้ ทั้งด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านบุคลากรอย่างมีประสิทธิผล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิติ ยุพิน (2550) ได้ศึกษา กระบวนการบริหารตามนโยบายแปลงสินทรัพย์เป็นทุนของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรร่วมกับนิคมสร้างตนเองจังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัจจุบันกระบวนการบริหารตามนโยบายแปลงสินทรัพย์เป็นทุนของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรร่วมกับสร้างตนเองจังหวัดระยอง ด้านการวางแผนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การจัดองค์การ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การสั่งการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และการควบคุมในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการปฏิบัติงานตามนโยบายด้านกลุ่มเป้าหมาย ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน พบว่า กระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้โดยไม่มีอุปสรรคเรื่องสายการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือโครงสร้างการบริหารงาน สามารถนำไปสู่การดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายได้ และการบริหารงานด้านบุคลากรมีความเหมาะสมดีแล้ว และมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานในตำแหน่ง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยเชิงคุณภาพที่พบว่า ด้านการจัดส่วนราชการของหน่วยงาน 3 กลุ่มงาน มีความเหมาะสม ทั้งในด้านการจัดโครงสร้างของหน่วยงาน กำหนดหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน การจัดสรรคนมาปฏิบัติงาน 3 กลุ่มงานอย่างเพียงพอที่จะดำเนินการตามภารกิจต่างๆ ได้อย่างครอบคลุม ทั้งนี้ต้องพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฟาโยล์ (Fayol,1984 อ้างถึงใน ปิติ ยุพิน,2550 : 10) ได้อธิบายว่า การจัดส่วนราชการที่ดี ต้องมีการจัดโครงสร้างออกเป็นหน่วยงาน กำหนดหน้าที่รับผิดชอบของหน่วย การจัดสรรคนเข้าทำงานในตำแหน่งต่างๆ อย่างเหมาะสม และสอดสอดคล้องกับแนวความคิดของ เทย์เลอร์ (Taylor,1989 อ้างถึงใน ปิติ ยุพิน,2550 : 10) ที่ได้ให้ความสำคัญของพัฒนาคนงาน เทย์เลอร์ได้ตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของการจัดงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับคนงาน นอกจากนี้ เทย์เลอร์ ยังได้เน้นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการอบรมคนงานให้รู้จักวิธีทำงานที่ถูกวิธีด้วย

3. ด้านการอำนวยการและการสั่งการ พบว่า กระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารสามารถสั่งการและตัดสินใจในการบริหารงานได้ทุกเรื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก รองลงมา คือบุคลากรสามารถปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี บุคลากรทุกกลุ่มงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารสามารถสั่งการบังคับบัญชาบุคลากรในหน่วยงานได้โดยไม่เป็นอุปสรรคกับสายการบังคับบัญชาต้นสังกัดเดิม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยเชิงคุณภาพ ที่พบว่า การอำนวยการและการสั่งการผู้บริหารมีภาวะผู้นำ มีการวินิจฉัยสั่งการที่ดี มีความสามารถที่จะอำนวยการให้ภารกิจดำเนินไปได้ด้วยดี มีการตัดสินใจที่ดี สอดคล้องกับแนวความคิดของ ลูเทอร์ กูลิก และลินดอลล์ เออร์วิค (Luther Gulick and Lyndall Urwick,1973 อ้างถึงใน ปิติ ยุพิน,2550 : 9) ได้อธิบาย ว่า การอำนวยการและการสั่งการรวมถึงการวินิจฉัยสั่งการ ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานที่จะอำนวยการให้ภารกิจดำเนินไปด้วยดีได้ จำต้องมีการตัดสินในที่ดีและมีการสั่งการที่ถูกต้องเหมาะสม และสอดคล้องกับแนวความคิดของ ฟาโยล์ (Fayol,1984 อ้างถึงใน ปิติ ยุพิน,2550 : 10) ได้อธิบายว่า การสั่งการบังคับบัญชาที่ดี คือ สั่งให้คนทำงานตามที่มอบหมายงานให้ทำ บังคับบัญชาพนักงานให้

ทำงานตามภารกิจของหน่วยงาน ทำให้บุคลากรทุกกลุ่มงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามคำสั่งโดยไม่เป็นอุปสรรคกับสายการบังคับบัญชา ทั้งนี้เนื่องมาจากคณะกรรมการบริหารหรือผู้บริหารได้รับการแต่งตั้งมาจากทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงยุติธรรม แต่มีปัญหาบางประการในเรื่องการบริหารงานบุคคล การพิจารณาความดีความชอบจะไม่สามารถทำได้ เพราะกฎหมายและระเบียบไม่ได้มอบอำนาจให้ผู้บริหารมีอำนาจบริหารบุคคลตามหลักการขององค์กรได้ จึงไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเต็มใจและตั้งในปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

4. ด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือ พบว่า กระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเชื่อมโยงภาระงานในทุกกลุ่มงานสามารถร่วมกันปฏิบัติงานกันได้อย่างมีเอกภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ การดำเนินการสามารถประสานงานและสร้างความร่วมมือระหว่างกลุ่มงานได้ หัวหน้ากลุ่มงานในแต่ละกลุ่มงาน สามารถประสานและสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี และมีการประสานงานและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นของรัฐ เอกชน และภาคประชาชนได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยเชิงคุณภาพ ที่พบว่า การประสานงานและสร้างความร่วมมือ สามารถประสานและสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นของรัฐ เอกชน และภาคประชาชนได้เป็นอย่างดี ผู้บริหารให้ความสำคัญประสานงานอย่างใกล้ชิดกับบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานและปฏิบัติเป็นกิจวัตรประจำในการปฏิบัติงาน เป็นการจัดระเบียบการทำงานไม่ให้ก้าวก่ายและซ้ำซ้อนกัน ติดต่อประสานงานให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมสามารถประสานบุคลากรให้ปฏิบัติงานโดยราบรื่นไม่ให้เกิดความขัดแย้ง สนับสนุนกลุ่มยุติธรรมชุมชนให้คนในชุมชนเข้าถึงกิจกรรมของหน่วยงานได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของเทย์เลอร์ (Taylor,1989 อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์ ,2539 : 45) มีความเชื่อว่า ฝ่ายบริหารควรจะได้ประสานงานอย่างใกล้ชิดเป็นประจำกับคนงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวความคิดของ ลูเทอร์ กูลิก และลินดอลล์ เออร์วิค (Lyndall Urwick and Luther Gulick อ้างถึงในสมพงษ์ เกษมสิน, 2548 : 46-47) ได้สรุปกระบวนการบริหารในส่วนของการประสานงานว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการบริหาร เพราะเป็นกิจวัตรประจำวันที่จะต้องพึงกระทำในการปฏิบัติงานและเป็นสิ่งที่มีอยู่ในระดับของงาน การร่วมมือประสานงานเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องจัดให้มีขึ้นในหน่วยงานของตนเพราะเป็นปัจจัยสำคัญในอันที่จะช่วยให้เกิดความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และสอดคล้องกับแนวความคิดของ ฟาโยล์ (Fayol1984 อ้างถึงใน ชนิสรา ทองขาว, 2547 : 10) อธิบาย การประสานงานเป็นการจัดระเบียบการทำงานไม่ให้ก้าวก่ายกัน ติดต่อประสานงานให้หน่วยงานต่างๆขององค์การ และประสานงานคนให้ทำงานโดยราบรื่นไม่ให้ขัดแย้ง เพื่อให้งาน

ดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การ อย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ

5. ด้านการประเมินผลและการตรวจสอบ พบว่า กระบวนการบริหารงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ มีนโยบายการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนงานที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และมีการกำหนดแนวทางการติดตามการประเมินผลและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานตามแผนงานต่างๆ ตามรอบไตรมาส ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ ที่พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการประเมินผลและการตรวจสอบ โดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานและการให้บริการ สำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชน ทั้งนี้ผู้บริหารใช้การประเมินผลเป็นเครื่องมือในวัดความสำเร็จของกิจกรรมต่างๆ มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติและปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางแก้ไข และประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของรอบบินส์ และคูลเตอร์ (Robbins and Coulter,1999 อ้างถึงใน วิภาพรรณ หิรัญเกิด,2545 : 15-16) ได้กล่าวถึง การควบคุมและการตรวจสอบว่า เป็นการตรวจสอบความสำเร็จของกิจกรรมต่างๆ ที่ได้กระทำลงไปเพื่อการควบคุมว่าเป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ และสอดคล้องกับแนวความคิดของรัฐเซลล์ ทีเกรก (Russell T. Gregg 1975 อ้างถึงใน เอกชัย กี่สุขันธ์ 2547 : 54-55) ได้อธิบายการประเมินผล ว่าเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกระยะ ให้ทราบผลการปฏิบัติและปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาทุกระยะ และประเมินผลขั้นสุดท้ายเพื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่ควรจะได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งแต่ต้นว่าตรงกับแผนที่วางไว้หรือไม่ เพื่อสะดวกที่จะได้วางแผนปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต

6. ด้านกลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ พบว่า ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สามารถผลักดันแผนปฏิบัติราชการไปสู่ความสำเร็จตามที่พึงประสงค์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก ผลการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามระยะเวลาของแผนปฏิบัติราชการ และ กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ จัดทำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้ตามทิศทางการดำเนินงานของหน่วยได้เป็นอย่างดี และกลุ่มงานนโยบายและ

ยุทธศาสตร์ สามารถนำนโยบายและยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติได้อย่างบูรณาการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ ที่พบว่า กลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์นำนโยบายสู่ปฏิบัติสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ มีการสื่อสารที่มีประสิทธิผลเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบนโยบาย ภารกิจและกิจกรรมที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมประชุมรับทราบนโยบายและวางแผนงานร่วมกัน และผลการดำเนินการตามโครงการต่างๆ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการ ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงยุติธรรม ว่าด้วยการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด พ.ศ.2550 หมวดที่ 1 ข้อ 5 กำหนดให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัด มีบทบาทสำคัญในการแปลงยุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรมไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ของจังหวัดให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาทีเกิดขึ้นในพื้นที่และปัญหาความต้องการของประชาชน

7. ด้านกลุ่มงานด้านบริหารทั่วไป พบว่า ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มงานด้านการบริหารทั่วไป สามารถสร้างผลงานตามเป้าหมายได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก รองลงมา คือ กลุ่มงานด้านการบริหารทั่วไป สามารถบริหารการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการ และ กลุ่มงานด้านการบริหารทั่วไป สามารถดำเนินการด้านการประชาชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าถึงการให้บริการของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกลุ่มงานด้านการบริหารทั่วไปสามารถบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่าตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ ที่พบว่า กลุ่มงานบริหารทั่วไปสามารถบริหารงานให้มีผลสัมฤทธิ์สูงสุดได้โดย บูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นในสังกัด มีนโยบายสอดคล้องกันใช้งบประมาณร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการประเมินผลการเบิกจ่ายและประเมินผลตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของแผนงาน/โครงการ ซึ่งสอดคล้องกับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด พ.ศ.2550 ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม

8. ด้านกลุ่มงานบริการประชาชน พบว่า ผลกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มงานบริการประชาชนสามารถแก้ปัญหาการให้บริการประชาชนได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในอันดับแรก รองลงมา คือ กลุ่มงานบริการประชาชนสามารถให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และศูนย์ยุติธรรมชุมชนสามารถดำเนินกิจกรรมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรมได้อย่างทั่วถึง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ ที่พบว่า กลุ่มงานบริการประชาชน

สามารถบริหารงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจดำเนินงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการกิจกรรมตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบกระทรวงยุติธรรม ว่าด้วยการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด พ.ศ.2550 หมวดที่ 1 ข้อ 5 กำหนดให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ดำเนินงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการดำเนินการ โดยคำนึงถึงหลักการดำเนินงานที่มีประชาชนเป็นหุ้นส่วน การให้บริการช่วยเหลือด้านกฎหมาย ให้คำแนะนำ คำปรึกษาหรือการส่งต่อให้กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการและนำผลการสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้เพื่อให้ประชาชนเกิดความพอใจสูงสุด

ผลการศึกษาเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในกระบวนการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยอาศัยข้อมูลที่ได้กรณีศึกษาจากผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายที่ปฏิบัติงานในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 16 คน

จากการวิจัย พบว่า แนวทางที่เหมาะสมในกระบวนการบริหารของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีดังนี้ การกำหนดนโยบาย ภารกิจ และแนวทางการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายนั้นต้องมีความสอดคล้องและมีความต่อเนื่องของโครงการ จัดสรรคนมาปฏิบัติงานใน 3 กลุ่มงาน อย่างเพียงพอผู้นำต้องมีการวินิจฉัยสั่งการที่ดี มีความสามารถที่จะอำนวยการให้ภารกิจดำเนินไปได้ด้วยดี มีการตัดสินใจที่ดีและประสานงานอย่างใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงาน มีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกระยะเพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติและปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางแก้ไข นำนโยบายมาสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ มีระบบการประเมินผลการเบิกจ่าย ประเมินผลตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของแผนงาน/โครงการ และปฏิบัติงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมตามแผนงานที่ได้กำหนด

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยดังกล่าว ได้นำมาสู่ข้อเสนอแนะในการวิจัยใน 3 ประเด็นดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 กระทรวงยุติธรรม ควรมีระบบกลไกสนับสนุนการบริหารงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัดอย่างมีเอกภาพ มีหน่วยงานรับผิดชอบเป็นการเฉพาะ ที่ผ่านมาได้ใช้การบริหารงาน

แบบบูรณาการทรัพยากรร่วมกันของส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการเป็นสำคัญ

1.2 กระทรวงยุติธรรมควรผลักดันให้มีการปรับปรุงกฎหมาย และแก้ไขระเบียบเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพื่อให้ภารกิจในการอำนวยความยุติธรรมเข้าถึง ชุมชน สังคม โดยรวมอย่างเสมอภาค เป็นธรรม รวดเร็ว อย่างแท้จริง

1.3 กระทรวงยุติธรรม มีเงื่อนไขในมาตรการจำกัดอัตรากำลังคนภาครัฐตามนโยบายของรัฐบาล ทำให้มีกำลังคนไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน และไม่สมดุลกับปริมาณงานของกระทรวงที่เพิ่มมากขึ้น กระทรวงยุติธรรมควรจะประสานงานกับคณะกรรมการพนักงานราชการ สำนักงาน ก.พ. อย่างต่อเนื่อง ในการพิจารณาอนุมัติกรอบอัตรากำลังพนักงานราชการแก่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด เพื่อจะได้รับทราบปัญหาอุปสรรคในการพิจารณา

2. ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

2.1 แสวงหาความร่วมมือกับประชาชนในการมีส่วนร่วม โดยผู้บริหารควรสนับสนุน และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน เพื่อให้ภารกิจการให้บริการของกระทรวงยุติธรรมเข้าถึงประชาชนในชุมชนมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ทั้งระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติให้มีความรู้และทักษะในงานรับผิดชอบ รวมทั้งให้มีจิตใจเป็นผู้ให้บริการที่ดี (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ สามารถให้การบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความ พึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ

2.3 ควรกำหนดแนวทางหรือมาตรการในการให้รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ชัดเจน เนื่องจากเป็นการเพิ่มภาระความรับผิดชอบจากงานประจำที่มีอยู่เดิม และต้องให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การทำให้บุคลากรเหล่านี้มีขวัญกำลังใจในการทำงาน จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ควรศึกษากระบวนการบริหารงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนากระบวนการบริหารการให้มีประสิทธิผลมากขึ้น

3.2 ควรศึกษากระบวนการบริหารกับกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการในกระบวนการยุติธรรม เพิ่มความสมบูรณ์และน่าเชื่อถือในการนำผลที่ได้มาปรับปรุงการทำงาน และสามารถนำไปอ้างอิงในทางวิชาการและการปฏิบัติต่อไป

3.3 ควรมีการมองหาปัจจัยในด้านอื่นๆ เพื่อให้เกิดแนวคิดหรือมุมมองที่หลากหลาย