

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนจังหวัดชลบุรี

ร.ต.อ.อมรเทพ ไหมมา¹ และ ผศ.พ.ต.อ.สฤณี สืบพงษ์ศิริ²

วันรับ: 11 มิถุนายน 2563 วันแก้ไข: 28 มิถุนายน 2563 ยอมรับ: 30 มิถุนายน 2563

บทคัดย่อ

การศึกษครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรีและเพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการวิจัยเชิงปริมาณโดยการเก็บแบบสอบถาม สำหรับผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึกคือ นักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการ นิติกร คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนและประชาชนหรือผู้ใช้บริการศูนย์ยุติธรรมชุมชน จำนวน 10 คน คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ส่วนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถามคือ ประธานศูนย์ยุติธรรมชุมชน รองประธานศูนย์ยุติธรรมชุมชนและคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน จำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถามซึ่งผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนสถิติที่ใช้คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรีประกอบด้วยด้านงบประมาณ, บุคลากร, ความรู้/ความเข้าใจ, วัสดุอุปกรณ์, สถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชน, ทักษะและประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณผลการศึกษาไปในทิศทางเดียวกันพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกรายด้านได้แก่ ด้านสถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชน รองลงมาคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านความรู้ความเข้าใจ

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรีประกอบด้วยควรมีการเพิ่มงบประมาณ, บุคลากร, ความรู้/ความเข้าใจ, วัสดุอุปกรณ์, สถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชน, การแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการจัดตั้งจุดบริการแบบจุดเดียว สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณผลการศึกษาไปในทิศทางเดียวกันพบว่าแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกรายด้านได้แก่ ด้านการจัดตั้งจุดบริการแบบจุดเดียว รองลงมาคือ ด้านสถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชนและด้านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

คำสำคัญ: แนวทาง การเพิ่มประสิทธิภาพ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนจังหวัดชลบุรี

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม คณะอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยรังสิต

² อาจารย์ประจำ, คณะอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม มหาวิทยาลัยรังสิต

Approaches to Increase the Efficiency of the Community Justice Centre of Chonburi Province

Pol.Capt.Amornthep Maima¹ & Assist.Prof.Pol.Col.Sarit Suebpongsiri²

Received: June 11, 2020 Revised: June 28, 2020 Accepted: June 30, 2020

Abstract

This research aims to study problems and obstacles in operation of Community Justice Center in Chonburi Province including the guidelines for increasing operational efficiency of Community Justice Center in Chonburi Province. This study is mixed between qualitative research by in-depth interview and qualitative research by collecting questionnaire. Meanwhile, 10 informants derived from purposive selection, who give in-depth interview, are operational justice academicians, lawyers, community justice committee, and local people or those who used to receive services from Community Justice Center. Besides, a group of samples for collecting questionnaire are the president of community justice center, vice-president of community justice center, and the committee of community justice center, totaling 400 samples. Research tools in this study are in-depth interview and questionnaire passing quality inspection by the experts. Moreover, research data is analyzed through content analysis whereas statistics used in this research is descriptive statistics, comprising number, percentage, means, and standard deviation (SD). The results show that

1. Problems and obstacles in operation of Community Justice Center in Chonburi Province composed of budgets, personnel, knowledge/ understanding, materials, location of Community Justice Center, and skills and experience in mediation. Additionally, quantitative study was in the same way. It was found that problems and obstacles in operation of Community Justice Center in Chonburi overall was at very high level when separating each aspect- location of Community Justice Center followed by materials and knowledge and understanding.

2. Guidelines for increasing operational efficiency of Community Justice Center in Chonburi Province are to increase budgets, personnel, knowledge/ understanding, materials, location of Community Justice Center, exchange in experience, together with establishing one-stop service. As for quantitative study, it was in the same way by finding that guidelines for increasing operational efficiency of Community Justice Center in Chonburi Province overall was at very high level when separating each aspect-setting one-stop service followed by location of Community Justice Center, and exchanges of experience.

Keywords: Approaches, Increasing the efficiency, Community justice of Chonburi Province

¹ Master of Public Administration, Program in Criminology and Justice Administration, Faculty of Criminology and Justice Administration, Rangsit University

² Lecturer, Faculty of Criminology and Justice Administration, Rangsit University

บทนำ (Introduction)

จังหวัดชลบุรีเรียกกันสั้นๆ ว่า “เมืองชล” เป็นจังหวัดท่องเที่ยวชายทะเลตะวันออกที่มีชื่อเสียงมาช้านาน เป็นแหล่งเกษตรกรรมปลูกพืชเศรษฐกิจ รวมทั้งเป็นที่ตั้งท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบังและแหล่งอุตสาหกรรมโรงงานที่สำคัญ โดยจังหวัดชลบุรีมีลักษณะการปกครองแบ่งออกเป็น 11 อำเภอ 92 ตำบล 687 หมู่บ้าน โดยมีอำเภอต่างๆ ประกอบด้วยอำเภอเมืองชลบุรี, บ้านบึง, บางละมุง, พานทอง, พนัสนิคม, ศรีราชา, สัตหีบ, หนองใหญ่, บ่อทอง, เกาสีช้างและเกาะจันทร์ โดยมีส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งส่วนราชการประกอบด้วยส่วนราชการส่วนกลาง จำนวน 123 หน่วยงาน ส่วนภูมิภาค จำนวน 33 หน่วยงานและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลเมือง 10 แห่ง เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลตำบล 33 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 53 แห่งและมีรูปแบบการปกครองพิเศษ 1 แห่งได้แก่ เมืองพัทยา (สำนักงานจังหวัดชลบุรี กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร, 2555) โดยหนึ่งในนั้นมีสำนักงานยุติธรรมจังหวัดชลบุรีและศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่กระจายไปทั่วจังหวัดชลบุรี ในส่วนของการปกครองส่วนท้องถิ่น ถึงแม้จะมีการปกครองที่ประกอบด้วยราชการส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นแต่จังหวัดชลบุรียังมีปัญหาสังคมเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อศึกษาสถิติอาชญากรรมพบว่ามีอัตราการเกิดคดีอาชญากรรมอย่างต่อเนื่องดังนี้

ตารางที่ 1 สถิติคดีอาญาที่น่าสนใจจำแนกตามประเภทความผิด พ.ศ.2557-2559

พ.ศ.	2557		2558		2559	
	รับแจ้ง	จับกุม	รับแจ้ง	จับกุม	รับแจ้ง	จับกุม
คดีเกี่ยวกับชีวิต ร่างกายและเพศ	908	697	820	640	676	510
คดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน	2,617	1,691	2,755	1,721	2,469	1,490
ฐานความผิดพิเศษ	372	307	360	265	230	188
คดีที่รัฐเป็นผู้เสียหาย	41,416	46,757	26,669	32,135	20,287	23,622

ที่มา: สำนักงานสถิติจังหวัดชลบุรี, 2559

ดังที่กล่าวไปข้างต้นจังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีประชากรแฝงที่เป็นแรงงานที่เข้ามาทำงานในพื้นที่ โดยมีมากถึง 2,000,000 คน จึงทำให้จังหวัดชลบุรีมีการกักขังสำคัญเพื่อแก้ไขปัญหาในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและประชาชนในแหล่งท่องเที่ยว จากปัญหาดังกล่าวทำให้รัฐบาลได้กำหนดแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหาอย่างครอบคลุมรอบด้านโดยมีการบูรณาการภารกิจร่วมกันทุกฝ่ายทั้งตำรวจ ฝ่ายปกครอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างเป็นรูปธรรมตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งปัญหาอาชญากรรมเป็นปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี โดยมีชาวต่างชาติที่เป็นคนร้ายได้แฝงตัวเข้ามาในคราบของนักท่องเที่ยวและมีกลุ่มมิจฉาชีพในท้องถิ่น รวมถึงแรงงานต่างด้าว/คนนอกท้องที่เข้ามาก่อคดีอาชญากรรมมากขึ้นทุกวัน (เฉลิมพรหม อิทธิยาภรณ์, 2558) โดยหน่วยงานที่เข้ามามีส่วนร่วมในการบูรณาการการแก้ไขปัญหาต่างๆ นั้นคือ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงความยุติธรรมได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว โดยกำหนดให้มีการจัดตั้ง

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนขึ้น ณ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดชลบุรีได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรี ณ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีเครือข่ายยุติธรรมชุมชนเป็นคณะกรรมการและให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรม (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดชลบุรี, 2561) ซึ่งมีบทบาทและภารกิจสำคัญคือด้านที่ 1 การป้องกันและควบคุมอาชญากรรมในชุมชน, ด้านที่ 2 การพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน, ด้านที่ 3 การไกล่เกลี่ยประนีประนอมข้อพิพาท, ด้านที่ 4 การเยียวยาเสริมพลังแก่เหยื่ออาชญากรรมและความรู้สึกของชุมชนและด้านที่ 5 การรับผู้พ้นโทษหรือผู้ถูกคุมประพฤติกลับสู่ชุมชนซึ่งผลการดำเนินงานของยุติธรรมจังหวัดชลบุรีที่ได้รับรายงานจากศูนย์ยุติธรรมชุมชน พบว่า ศูนย์ยุติธรรมชุมชนมีผลการดำเนินงานตามภารกิจใน พ.ศ.2558 ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรี

พ.ศ.	บทบาทภารกิจของศูนย์ฯ				
	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5
2558	197	345	110	19	34

ที่มา: สำนักงานยุติธรรมจังหวัดชลบุรี, 2558

แต่อย่างไรก็ตามจากการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนคือ ขาดงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินงาน, เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถเข้าถึงชุมชนอย่างแท้จริงและขาดรูปแบบการจัดการความขัดแย้งอย่างชัดเจน (ประเวช จันทรฉาย, 2553) ตลอดจนการศึกษาของ ช. ชรินทร์ เพ็ชฌัญญ์และสมศักดิ์ นัคลาจารย์ (2558) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม ประกอบด้วย การปฏิบัติงานล่าช้า, การประชาสัมพันธ์บทบาทภารกิจยังไม่ชัดเจนครอบคลุม, ระบบอุปถัมภ์, การเลือกปฏิบัติระหว่างคนจนกับคนรวย, เจ้าหน้าที่ทุจริตและไม่ยุติธรรม นอกจากนี้วรพล พินิจ (2560) พบว่า อุปสรรคต่อบทบาทในการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในการพัฒนาระบบยุติธรรมชุมชนเนื่องจากพลวัตแห่งความเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมได้แก่ ปัญหาด้านคน, งบประมาณ, วัสดุ, อุปกรณ์ การบริหารจัดการและด้านอื่นๆ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรีเพื่อพัฒนาและเสริมศักยภาพของศูนย์ยุติธรรมชุมชนต่อไปในอนาคตเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากความไม่สงบเรียบร้อยของสังคม รวมถึงอาชญากรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นสามารถขอรับการช่วยเหลือขั้นพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรี

การทบทวนวรรณกรรม (Reviews of Literature)

1. แนวคิดเกี่ยวกับยุติธรรมชุมชน

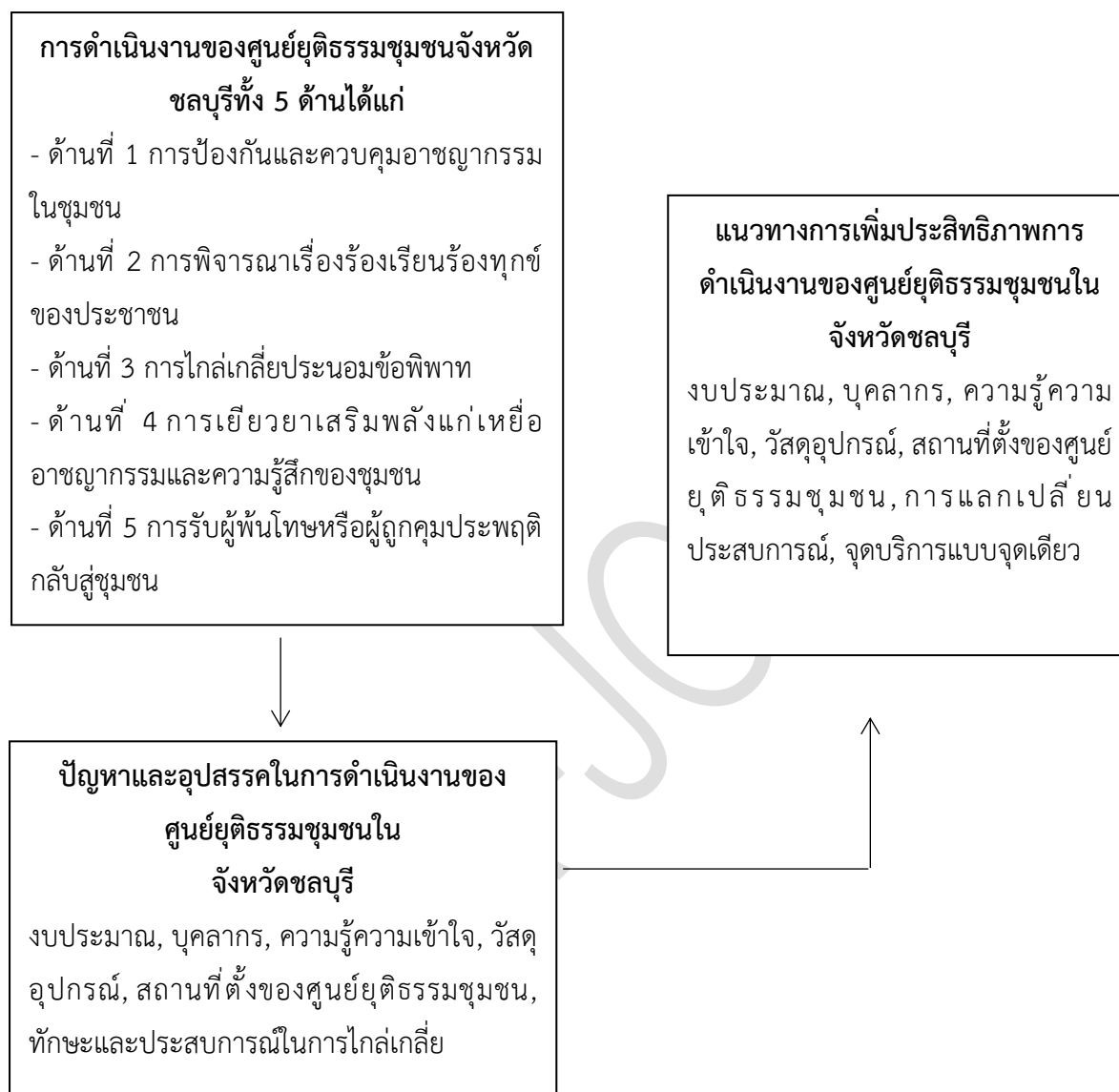
1.1 องค์ประกอบของยุติธรรมชุมชน องค์ประกอบของยุติธรรมชุมชนประกอบด้วยการดำเนินการในระดับชุมชนโดยชุมชนเพื่อชุมชน การดำเนินการโดยชุมชนเองหรือโดยความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับชุมชนในรูปแบบ “หุ้นส่วน” มีกรอบการดำเนินกิจกรรมมีรูปแบบที่ยืดหยุ่นหลากหลาย ทั้งนี้การสร้างยุติธรรมชุมชนต้องพัฒนามาจากบริบทและมุมมองของชุมชนจากวิถีชีวิตของชุมชนอย่างแท้จริง ต้องแก้ปัญหา มีการกระจายอำนาจ มีการร่วมรับผิดชอบ เน้นการพัฒนาทักษะชุมชนในการดูแลป้องกัน เฝ้าระวังและคุ้มครองผู้กระทำความผิด เหยื่อหรือคนในชุมชนโดยวิธีของชุมชนเองและต้องเน้นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์และจุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2550: กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม, 2549: ชนวนทอง ธนสุกาญจน์และคณะ, 2548)

1.2 การกิจของยุติธรรมชุมชนได้แก่ การป้องกันควบคุมอาชญากรรมและการกระทำความผิด การจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ การเยียวยาและเสริมพลัง ตลอดจนการรับผู้กระทำความผิดกลับคืนสู่ชุมชน (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์และจุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2550)

1.3 ประโยชน์ของยุติธรรมชุมชนคือ การนำหลักยุติธรรมชุมชนมาเสริมกระบวนการยุติธรรมจะก่อให้เกิดประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมหลายประการ เช่น เอาทุนทางสังคมที่ตึงต้ามและศักยภาพของชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา ประชาชนได้เข้าถึงความยุติธรรมได้ดีขึ้นกว่าเดิม เสริมประสิทธิภาพและลดภาระของกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักได้เป็นอย่างดี เป็นการสร้าง “สำนึกความเป็นชุมชน” เป็นต้น (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์และจุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2550)

2. ทฤษฎีการเสริมพลังและการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นทฤษฎีพื้นฐานที่ตั้งอยู่บนสมมติฐานว่า “การที่ชุมชนร่วมกันมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมและแสดงความพยายามฟื้นฟูสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนบ้านของตนนั้นจะช่วยลดอาชญากรรมและความรู้สึกหวาดกลัวอาชญากรรมได้โดยตรง รวมทั้งเพิ่มปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการควบคุมสังคมทางอ้อมได้” ดังนั้นหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในการเสริมพลังชุมชนจึงควรทำงานกับกลุ่มผู้พักอาศัยและชุมชนในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรม โดยควรมีการกำหนดเป้าหมายเพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์กับชุมชนและเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของสาธารณชนต่อการทำงานของหน่วยงานเพราะในทางปฏิบัติ (กิตติพงษ์ กิตยารักษ์และจุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2550)

กรอบแนวคิดการดำเนินการวิจัย (Conceptual Framework)



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการเก็บแบบสอบถามโดยผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพก่อนเพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกและเมื่อสัมภาษณ์เชิงลึกเสร็จสิ้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และผ่านการวิเคราะห์นำมาพัฒนาเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ประกอบด้วยนักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการ นิติกร คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนและประชาชนหรือผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ยุติธรรมชุมชน โดยกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

ตารางที่ 3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก

ลำดับที่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	จำนวน (คน)
1.	นักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการ	1
2.	นิติกร	1
3.	คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน	4
4.	ประชาชนหรือผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ยุติธรรมชุมชน	4
รวม		10

โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดคุณลักษณะหรือเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละกลุ่มอีกด้วย

1. นักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการ ต้องเป็นนักวิชาการยุติธรรมปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในยุติธรรมจังหวัดชลบุรี, ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่ต่ำกว่า 3 ปี, มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ยุติธรรมชุมชนเป็นอย่างดีและติดต่อประสานงานและร่วมกิจกรรมกับศูนย์ยุติธรรมชุมชนอย่างต่อเนื่อง

2. นิติกร ต้องเป็นนิติกรที่ปฏิบัติงานในยุติธรรมจังหวัดชลบุรี, ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่ต่ำกว่า 3 ปี, มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ยุติธรรมชุมชนเป็นอย่างดีและติดต่อ ประสานงาน และให้ความช่วยเหลือกับศูนย์ยุติธรรมชุมชนอย่างต่อเนื่อง

3. คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน ต้องเป็นคณะกรรมการศูนย์ฯ ในจังหวัดชลบุรี ซึ่งอยู่ในศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่อยู่ในเกรด A, B, C, D อย่างละ 1 คน ตามเกณฑ์การประเมินผล, ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่ต่ำกว่า 2 ปี และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของยุติธรรมชุมชนเป็นอย่างดี

4. ประชาชนหรือผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ยุติธรรมชุมชน เป็นผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์ยุติธรรมชุมชนที่อยู่ในเกรด A, B, C, D อย่างละ 1 คน ในปีที่ผ่านมาและได้รับการช่วยเหลือจากศูนย์ยุติธรรมชุมชนจนสิ้นสุดกระบวนการของการช่วยเหลือ

2.2 เครื่องมือในการวิจัย สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง ซึ่งได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมและผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญโดยมีข้อคำถาม 4 ตอน

2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย สำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกให้อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านอาชญาวิทยาและการบริหารงานยุติธรรม ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสัมภาษณ์เชิงลึกได้แก่ ความชัดเจนของข้อคำถาม ภาษาในการใช้ รวมถึงเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อนและเมื่อทำการตรวจทานเสร็จสิ้นก็นำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงโดยแบบประเมินให้

อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC)

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3. การวิจัยเชิงปริมาณ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในศึกษาเชิงปริมาณคือ ประธานศูนย์ยุติธรรมชุมชน รองประธานศูนย์ยุติธรรมชุมชนและคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริงจึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรที่ไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Cochran (1953) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = P(1-P)Z^2/E^2$$

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่กำลังสุ่ม .50

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้มีค่าเท่ากับ 1.96

E แทน ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้นมีค่าเท่ากับ .05

จากการคำนวณใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละโดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูลจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างคือ ประธานศูนย์ยุติธรรมชุมชน รองประธานศูนย์ยุติธรรมชุมชนและคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability-Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเป้าหมายดังนี้

ตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม

ลำดับที่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	จำนวน (คน)
1.	ประธานศูนย์ยุติธรรมชุมชน	98
2.	รองประธานศูนย์ยุติธรรมชุมชน	98
3.	คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน	204
รวม		400

3.2 เครื่องมือในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยมีข้อคำถาม 3 ตอนดังนี้

3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

1. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยเกณฑ์การตัดสินค่า IOC ถ้ามีค่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์หรือตรงตามเนื้อหานั้นแสดงว่าข้อคำถามข้อนั้นใช้ได้ โดยค่า IOC ของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งถือว่าข้อคำถามนั้นสามารถนำไปใช้ได้

2. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไข ปรับปรุงจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกันที่จะใช้ในการศึกษา จำนวน 30 ชุด เพื่อกำหนดหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) วิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1974) เกณฑ์ผ่านคือ 0.70

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผลการวิเคราะห์อีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแปลความหมายของค่าคะแนนของ Likert Scale (พิสนุ พงศ์ศรี, 2553)

ผลการวิจัย (Results)

1. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรี

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรีประกอบด้วยด้านงบประมาณ, บุคลากร, ความรู้/ความเข้าใจ, วัสดุอุปกรณ์, สถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชน, ทักษะและประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณผลการศึกษาไปในทิศทางเดียวกันพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$, S.D.=.018) เมื่อแยกรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชน ($\bar{X}=4.02$, S.D.=.022) รองลงมาคือด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X}=3.91$, S.D.=.011) และด้านความรู้ความเข้าใจ ($\bar{X}=3.88$, S.D.=.059) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1.1 ด้านงบประมาณ ($\bar{X}=3.87$, S.D.=.018) ขาดการสนับสนุนงบประมาณบางส่วนจากท้องถิ่น รองลงมาคือ งบประมาณที่ได้รับจากส่วนราชการยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนและจำนวนงบประมาณที่ได้รับยังมีความล่าช้าในการเบิกจ่ายในการปฏิบัติหน้าที่

1.2 ด้านบุคลากร ($\bar{X}=3.85$, S.D.=.034) เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการส่งเสริมให้ไปศึกษาดูงานหรือประชุมกิจกรรมต่างๆ ในการพัฒนาตนเอง รองลงมาคือ คณะกรรมการศูนย์ฯ สวมหมวกหลายใบมีหน้าที่หลากหลายทำให้การปฏิบัติหน้าที่ยังขาดประสิทธิภาพและคณะกรรมการศูนย์ฯ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ยังขาดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านความรู้ความเข้าใจ ($\bar{X}=3.88$, S.D.=.059) คณะกรรมการศูนย์ฯ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของศูนย์ยุติธรรมชุมชน รองลงมาคือ คณะกรรมการศูนย์ฯ ยังไม่ได้รับการส่งเสริมในการสร้างความรู้ความเข้าใจจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและคณะกรรมการศูนย์ฯ ยังขาดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีในแต่ละด้านว่าหน้าที่ของตนเองต้องปฏิบัติอย่างไร

1.4 ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X}=3.92$, S.D.=.011) วัสดุอุปกรณ์ยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการศูนย์ฯ รองลงมาคือ วัสดุอุปกรณ์เจ้าหน้าที่และคณะกรรมการศูนย์ฯ ต้องจัดสรรหรือหาซื้อเองด้วยทุนส่วนตัวและกระทรวงยุติธรรมยังไม่สามารถสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นให้ในแต่ละปีงบประมาณ

1.5 ด้านสถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชน ($\bar{X}=4.02$, S.D.=.022) สถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชนยังไม่มีเป็นที่รู้จักของคนในชุมชน รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชนอยู่ห่างไกลจากชุมชนและสถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชนหายาก เดินทางลำบากและการเดินทางไม่เอื้ออำนวย

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรี

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรีประกอบด้วย ควรมีการเพิ่มงบประมาณ, บุคลากร, ความรู้/ความเข้าใจ, วัสดุอุปกรณ์, สถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการจัดตั้งจุดบริการแบบจุดเดียว สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณผลการศึกษาไปในทิศทางเดียวกันพบว่าแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกรายด้าน พบว่า ด้านการจัดตั้งจุดบริการแบบจุดเดียว รองลงมาคือ ด้านสถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชนและด้านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

2.1 ด้านงบประมาณ ($\bar{X}=4.06$, S.D.=.014) ต้องขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากท้องถิ่น รองลงมาคือ จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละปีงบประมาณและ ควรมีการนำเงินจากการยึดทรัพย์หรือรายได้อื่นของกระทรวงฯ มาจัดสรรบให้เพียงพอ

2.2 ด้านบุคลากร ($\bar{X}=4.02$, S.D.=.000) ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีภูมิชำนาญเกี่ยวกับศูนย์ฯ กลับมาปฏิบัติหน้าที่และเพิ่มแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ควรมีการเพิ่มอัตราหรือการจ้างบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญมาประจำที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนให้มากขึ้นและ ควรมีการจัดสรรบุคลากรให้สอดคล้องหรือเพียงพอต่อพื้นที่หรือประชากรในพื้นที่นั้นๆ

2.3 ด้านความรู้ความเข้าใจ ($\bar{X}=4.04$, S.D.=.002) สร้างรูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมให้แก่คณะกรรมการศูนย์ฯ เช่น การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ การปรึกษาหรือแลกเปลี่ยนความรู้ทาง Social Media รองลงมาคือ สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ คณะกรรมการศูนย์ฯ ได้อบรมเพิ่มความรู้อย่างต่อเนื่องและ ส่งเสริมให้ยุติธรรมจังหวัดเข้ามามีบทบาทหรือให้ความรู้แก่คณะกรรมการศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่อง

2.4 ด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.03$, S.D.=.014) จัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ สนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์ให้แก่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนและ ควรให้คณะกรรมการศูนย์ฯ สามารถเบิกวัสดุ อุปกรณ์ได้ตามระเบียบของทางราชการ

2.5 ด้านสถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชน ($\bar{X}=4.12$, S.D.=.036) สถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชนต้องได้รับการประชาสัมพันธ์ในชุมชนให้ประชาชนได้รับทราบว่าที่ตั้งหรือศูนย์ฯ อยู่ ณ ส่วนใด

ของหมู่บ้าน รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชนต้องหาง่าย เดินทางสะดวกและเด่นชัดและสถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชนควรอยู่ใจกลางของชุมชน

2.6 ด้านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ($\bar{X}=4.10$, S.D.=.035) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต้องจัดสรรให้คณะกรรมการศูนย์ฯ ได้รับการอบรมอย่างทั่วถึง รวมถึงส่งเสริมการศึกษาดูงาน รองลงมาคือ ควรส่งเสริมให้คณะกรรมการศูนย์ฯ ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับศูนย์ฯ อื่นๆ และควรมีการให้คณะกรรมการฯ ได้เรียนรู้ผ่านหน่วยงานกลางโดยตรง เช่น ปรีक्षाแนวทางต่างๆ

2.7 ด้านการจัดตั้งจุดบริการแบบจุดเดียว ($\bar{X}=4.14$, S.D.=.010) ควรมีการจัดตั้งจุดบริการแบบจุดเดียว เช่น รับบัตรคิว ยื่นเอกสารและรับคำปรึกษา รองลงมาคือ ควรมีระบบการจองหรือระบบเพื่อขอรับคำปรึกษา การบริการโดยใช้ Social Media เข้ามาเป็นช่องทางแทนการเดินทางมายังศูนย์ฯ และมีระบบการให้คำปรึกษาผ่านทางไกลเพื่อลดระยะเวลา

อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรีมีปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณเช่นเดียวกับการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ด้านงบประมาณอยู่ในระดับมาก เช่น ขาดการสนับสนุนงบประมาณบางส่วนจากท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประเวช จันทรฉาย (2553) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนคือ ขาดงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชัย จตุพรวาท (2557) พบว่า ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพงศ์ ปัทมโรจน์และสุวิชา เป้าอารีย์ (2558) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในด้านงบประมาณ ส่วนงานวิจัยของวรพล พินิจ (2560) กล่าวว่าอย่างไรก็ตามยังพบอุปสรรคต่อบทบาทในการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในการพัฒนาระบบยุติธรรมชุมชนเนื่องจากพลวัตแห่งความเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมได้แก่ ปัญหาด้านคนและงบประมาณ

ด้านบุคลากรเช่นเดียวกับการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่น เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการส่งเสริมให้ไปศึกษาดูงานหรือประชุมกิจกรรมต่างๆ ในการพัฒนาตนเองซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชัย จตุพรวาท (2557) พบว่า ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า จำนวนอาสาสมัครคุมประพฤติน้อยเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพงศ์ ปัทมโรจน์และสุวิชา เป้าอารีย์ (2558) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ทุนของสังคมในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่เข้ามาเช่นเดียวกับการศึกษาของวรพล พินิจ (2560) กล่าวว่าอย่างไรก็ตามยังพบอุปสรรคต่อบทบาทในการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในการพัฒนาระบบยุติธรรมชุมชนเนื่องจากพลวัตแห่งความเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อม

ด้านความรู้/ความเข้าใจเช่นเดียวกับการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่น คณะกรรมการศูนย์ฯ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของศูนย์ยุติธรรมชุมชนซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของประเวช จันทรฉาย (2553) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนคือ เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเครือข่ายยุติธรรมชุมชนยังไม่สามารถเข้าถึงชุมชนอย่างแท้จริงและสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชัย จตุพรวาที (2557) พบว่า ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าอาสาสมัครคุมประพฤดียังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการส่งเคราะห์ทำให้ผู้ถูกคุมความประพฤติหรือผู้เข้ารับการฟื้นฟู ไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานคุมประพฤติ

ด้านวัสดุอุปกรณ์เช่นเดียวกับการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่น วัสดุอุปกรณ์ยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการศูนย์ฯ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรพล พินิจ (2560) กล่าวว่าอย่างไรก็ตามยังพบอุปสรรคต่อบทบาทในการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดในการพัฒนาระบบยุติธรรมชุมชนเนื่องจากพลวัตแห่งความเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมได้แก่ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์

ด้านสถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชนเช่นเดียวกับการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่น สถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชนยังไม่เป็นที่รู้จักของคนในชุมชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนยศ ยันตะนะ (2561) พบว่า สภาพปัญหาของการบริหารเครือข่ายยุติธรรมชุมชนแบบมีส่วนร่วมคือ ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักสำนักงานยุติธรรมจังหวัดฉะเชิงเทราและไม่รู้ว่าทางราชการมีโครงการช่วยเหลือประชาชนในการให้เข้าถึงความยุติธรรมและสมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชนบางท่านขาดการทำงานเป็นทีม ขาดความตระหนักในความสำคัญของการมีส่วนร่วม

ส่วนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรีได้แก่ด้านบุคลากรเช่นเดียวกับการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่น ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีภูมิสำเนาเดียวกับศูนย์ฯ กลับมาปฏิบัติหน้าที่และเพิ่มแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชัย จตุพรวาที (2557) พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า สำนักงานคุมประพฤติควรนำเครือข่ายยุติธรรมชุมชนมาเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาเป็นอาสาสมัครคุมประพฤติเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัดนครสวรรค์ อีกทั้งควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครคุมประพฤติเพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมและทบทวนความรู้เดิมเสมอ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ ควรคัดเลือกสรรหาอาสาสมัครคุมประพฤติที่มีจิตอาสาเข้ามาทำงานและสอดคล้องกับงานวิจัยของไพรวลัย รัตนมา (2560) พบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ศาลควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ

ด้านความรู้/ความเข้าใจเช่นเดียวกับการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่น สร้างรูปแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมให้แก่คณะกรรมการศูนย์ฯ เช่น การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ การปรึกษาหรือแลกเปลี่ยนความรู้ทาง Social Media ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประเวช จันทรฉาย (2553) พบว่า แนวทางการพัฒนาเครือข่ายยุติธรรมชุมชนควรมีแนวทางการพัฒนา คือ การศึกษาดูงานหรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้คณะกรรมการและผู้ประสานงานทุกฝ่ายมีความเข้าใจและสามารถมองเห็นภาพการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชัย จตุพรวาที (2557) พบว่า ควรนำเครือข่ายยุติธรรม

ชุมชนมาเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาเป็นอาสาสมัครคุมประพฤติเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัดนครสวรรค์ อีกทั้งควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครคุมประพฤติเพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมและทบทวนความรู้เดิมเสมอ

ด้านการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เช่นเดียวกับการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต้องจัดสรรให้คณะกรรมการศูนย์ฯ ได้รับการอบรมอย่างทั่วถึง รวมถึงส่งเสริมการศึกษาดูงานประสบการณ์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประเวช จันทร์ฉาย (2553) พบว่า แนวทางการพัฒนาเครือข่ายยุติธรรมชุมชนควรมีแนวทางการพัฒนาการศึกษาดูงานหรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้คณะกรรมการและผู้ประสานงานทุกฝ่ายมีความเข้าใจและสามารถมองเห็นภาพการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังนั้นควรที่จะได้รับการสนับสนุนในเรื่องนี้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชาติ จตุพรวาท (2557) พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ควรนำเครือข่ายยุติธรรมชุมชนมาเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาเป็นอาสาสมัครคุมประพฤติเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัดนครสวรรค์ อีกทั้งควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครคุมประพฤติเพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมและทบทวนความรู้เดิมเสมอเช่นเดียวกับงานวิจัยของนิตยา โพธิ์นอกและณัฐกาญจน์ ศุภรัตน์เมธี (2560) พบว่า มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การขับเคลื่อนงานยุติธรรมชุมชนกันในชุมชนและระหว่างชุมชนอยู่เสมอ

ด้านการจัดตั้งจุดบริการแบบจุดเดียวเช่นเดียวกับการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่น ควรมีการจัดตั้งจุดบริการแบบจุดเดียว เช่น รับบัตรควิ ยื่นเอกสารและรับคำปรึกษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพรวลัย รัตนมา (2560) พบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ศาลควรมีจุดบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จเพื่อให้การบริการมีความรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1.1 ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในแต่ละปีงบประมาณ

1.2 ควรมีการเพิ่มอัตราหรือการจ้างบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญมาประจำที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนให้มากขึ้นและให้สอดคล้องกับการมารับบริการของประชาชน

1.3 ส่งเสริมให้คณะกรรมการได้เรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ การปรึกษาหรือแลกเปลี่ยนความรู้ทาง Social Media

1.4 ควรจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชน เช่น คอมพิวเตอร์ กระดาษ ปากกา ดินสอหรือทรัพยากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.5 สถานที่ตั้งของศูนย์ยุติธรรมชุมชนต้องหาง่าย เดินทางสะดวกและเด่นชัดและประชาชนสามารถเดินทางเข้ารับบริการได้ง่าย

1.6 ควรส่งเสริมให้คณะกรรมการศูนย์ฯ ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับศูนย์ฯ อื่นๆ ในจังหวัดเดียวกันหรือต่างภูมิภาคเพื่อนำประสบการณ์ดังกล่าวมาพัฒนาการดำเนินงาน

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 ควรมีการกำหนดของเขตหน้าที่ของยุติธรรมชุมชนไม่ให้ทับซ้อนหรือมีภาระหน้าที่ซ้อนกับหน่วยงานอื่นๆ ในกระทรวงเดียวกัน

2.2 ควรกำหนดหลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์ยุติธรรมชุมชนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่

2.3 ควรมีการกำหนดของเขตหรือนโยบายในการดำเนินงานให้ชัดเจนทั้งในระยะสั้น ระยะกลางและระยะยาว

2.4 ควรมีกฎหรือระเบียบรองรับสิทธิหน้าที่สำหรับเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนให้เปรียบเสมือนเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น ข้าราชการ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม. (2549). *ค้นเส้นทาง สร้างความรู้ ก้าวสู่ยุติธรรมชุมชน: ถอดบทเรียนโครงการพลังเครือข่ายยุติธรรมชุมชนแก้ปัญหาอาชญากรรม กทม. กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม*
- กิตติพงษ์ กิตยารักษ์และจุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2550). *การพัฒนากระบวนการยุติธรรมชุมชนในไทยในยุติธรรมชุมชน: บทบาทการอำนวยความสะดวกโดยชุมชนเพื่อชุมชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย.
- ช. ชรินทร์ เพ็ชร์ไพฑูริย์และสมศักดิ์ นาคาจารย์. (2558). การวัดความเชื่อมั่นต่อระบบงานยุติธรรมและการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรมประจำปีงบประมาณ 2555. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 7(1), 31-46.
- ชนวนทอง ธนสุกาญจน์และคณะ. (2548). *การพัฒนาพลังเครือข่ายยุติธรรมชุมชน*. กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม, สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ.
- ณัฐพงศ์ ปัทมโรจน์และสุริยา เป้าอารีย์. (2558). ทูของสังคมในกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์: กรณีศึกษา ศูนย์ยุติธรรมชุมชนพนมสารคาม. *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 8(2), 392-407.
- ธนยศ ยันตะนะ. (2561). *รูปแบบการบริหารเครือข่ายยุติธรรมชุมชนแบบมีส่วนร่วม*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- นิตยา โพธิ์นอกและณัฐกาญจน์ ศุภรัตน์เมธี. (2560). *โครงการศึกษาระบบยุติธรรมชุมชนในประเทศประชาคมอาเซียน: กรณีศึกษาสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ประเวช จันทรฉาย. (2553). *เครือข่ายยุติธรรมชุมชนในจังหวัดอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- พิสนุ พงศ์ศรี. (2553). *เทคนิควิธีการประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์
- ไพรวลัย รัตนมา. 2560. *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาลยุติธรรม*

- จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 24-33.
- วรพล พินิจ. 2560. บทบาทของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดกับการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวกยุติธรรมในสังคม. *วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 6, 41-63.
- สำนักงานยุติธรรมจังหวัดชลบุรี. (2561). *ประวัติ*. เข้าถึงได้จาก:
<https://chonburi.moj.go.th/view/1419>.
- สำนักงานยุติธรรมจังหวัดชลบุรี. (2558). *ผลการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในจังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: สำนักงานยุติธรรมจังหวัดชลบุรี.
- สำนักงานยุติธรรมจังหวัดชลบุรี. (2561). *ข้อมูลศูนย์ยุติธรรมชุมชน*. เข้าถึงได้จาก:
<https://chonburi.moj.go.th/view/1450>.
- สำนักงานจังหวัดชลบุรี กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร. (2555). *ข้อมูลพื้นฐานแผนการพัฒนาจังหวัด/กลุ่มจังหวัดและการดำเนินงานตามนโยบายสำคัญ*. เข้าถึงได้จาก:
<http://103.28.101.10/briefprovince/filedoc/20000000.pdf>. สำนักงานสถิติ จังหวัดชลบุรี. (2559). *รายงานสถิติจังหวัดชลบุรี*. เข้าถึงได้จาก:
http://chonburi.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=268:21-12-60&catid=102&Itemid=507, เข้าถึงเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2562.
- อภิชัย จตุพรวาท. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons. Inc
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological testing*. New York: Harper and Row.