

ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น

Factors Contributing to the Success of the Operation of the

Khon Kaen Provincial Justice Office

รับบทความ 09/10/2022

แก้ไขบทความ 20/02/2023

ยอมรับบทความ 01/03/2023

ธาดารัตน์ ทิพย์รักษ์¹

Tadarat Tipparak

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่นและเพื่อเสนอแนวทางที่เหมาะสมและเอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น ด้วยการรวบรวมข้อมูลจากประชากรจำนวน 27 คน โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรภายในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงระยะเวลา 1-10 ปี 2) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11$, $\sigma = .794$) เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่นมากที่สุด คือ ปัจจัยการสื่อข้อความ ($\mu = 4.49$, $\sigma = .675$) รองลงมา คือ ปัจจัยโครงสร้างระบบราชการ ($\mu = 4.31$, $\sigma = .757$) และน้อยที่สุด คือ ปัจจัยทรัพยากร ($\mu = 3.70$, $\sigma = .948$) และ 3) แนวทางที่เหมาะสมและเอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น คือ การสื่อสารที่ชัดเจนและทำให้บุคลากรเข้าใจทิศทางการทำงานร่วมกัน

คำสำคัญ: ปัจจัย ความสำเร็จ

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Abstract

The objectives of this research were to study the factors contributing to the success of the operation of the Khon Kaen Provincial Justice Office and to propose appropriate guidelines conducive to the success of its operation. It is quantitative research. A questionnaire was used to collect data from a population of 27 people, and the data was analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The result found that: 1) most of the personnel in the Khon Kaen Provincial Justice Office are females, aged 20–30 years. Most of them have a bachelor's degree. The duration of work is in the range of 1–10 years; 2) Most of the respondents had their opinions about the factors contributing to the success of the Khon Kaen Provincial Justice Office overall at a high level ($\mu=4.11$, $\sigma=.794$). When considering each factor, it was found that most of the respondents were of the opinion that the factors contributing to the success of the Khon Kaen Provincial Justice Office were the communication factor ($\mu=4.49$, $\sigma=.675$), followed by the bureaucratic structure factor ($\mu=4.31$, $\sigma=.757$) and the least is the resource factor ($\mu=3.70$, $\sigma=.948$) and 3) Appropriate and conducive to the success of the operation of the Khon Kaen Justice Office is to communicate clearly and make personnel understand the direction of working together.

Keyword: *factor, success*

บทนำ

สืบเนื่องจากสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมได้จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2545 มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุติศาสตร์ และแปลงนโยบายของกระทรวงยุติธรรมเป็นแผนปฏิบัติการ รวมทั้งจัดสรรทรัพยากร และบริหารราชการประจำทั่วไปของกระทรวงยุติธรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวงยุติธรรม ตลอดจนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นศูนย์กลางการบริหารราชการของกระทรวงยุติธรรม โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็นระดับกองและสำนักเฉพาะราชการบริหารส่วนกลาง ทำให้ภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมยังไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุ

เป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริง เพราะไม่มีส่วนราชการรองรับในระดับภูมิภาคในฐานะเป็นส่วนราชการผู้แทนกระทรวงยุติธรรม และสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมเฉกเช่นกับกระทรวงอื่น ๆ (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น, 2563: ออนไลน์)

อย่างไรก็ตามเนื่องจากข้อจำกัดตามมาตรการจำกัดอัตรากำลังคนภาครัฐ และการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น กระทรวงยุติธรรมจึงได้แก้ปัญหาโดยการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ขึ้น เป็นหน่วยงานภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมเพื่อทำหน้าที่ดังกล่าวในการบริหารจัดการงานยุติธรรมและกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัด รวมทั้งดำเนินการตามระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 กระทรวงยุติธรรมได้มีนโยบายให้ดำเนินการจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดเป็นส่วนราชการ ตามแนวทางการจัดส่วนราชการในภูมิภาคของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2550 จึงได้ดำเนินการโครงการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดนาร่อง 5 จังหวัดประกอบด้วย เชียงใหม่ ขอนแก่น ฉะเชิงเทรา สุราษฎร์ธานี และปัตตานี ขึ้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 โดยจัดให้มีอัตรากำลังข้าราชการไปปฏิบัติงานประจำอย่างน้อย จังหวัดละ 5 อัตรา และจัดสรรงบประมาณและวัสดุครุภัณฑ์เพิ่มเติมเป็นพิเศษ ทั้งนี้ เพื่อศึกษารูปแบบการทำงาน และประเมินความคุ้มค่าของการจัดตั้ง ก่อนที่จะเสนอขอจัดตั้งสำนักงานยุติธรรมจังหวัดทั่วประเทศต่อไป ซึ่งยึดหลักการบริหารงานยุติธรรมประจำจังหวัด บนพื้นฐานหลักการ

- 1) เป็นศูนย์รวมในการบริหารจัดการที่เป็นเอกภาพโดยนำแนวทางการบริหารแบบบูรณาการ (integration) มาใช้อย่างเหมาะสมด้วยการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมให้มีการทำงานในลักษณะเป็นกลุ่มเดียวกันโดยนำภารกิจของทุกหน่วยงานมาบริหารร่วมกันภายใต้คณะกรรมการบริหารสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ซึ่งประธานคณะกรรมการฯ จะเป็นผู้รับผิดชอบ (เจ้าภาพ) ในทุกภารกิจทำนองเดียวกับระบบการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ (ผู้ว่าราชการจังหวัด CEO)
- 2) กำหนดยุทธศาสตร์การทำงานที่มีผลผูกพันทุกส่วนราชการในสังกัดที่จะต้องสนับสนุนบุคลากรและทรัพยากรร่วมกัน (corporate core) เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าประหยัดและมีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 3) เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหลักในการแปลงยุทธศาสตร์ของกระทรวงยุติธรรมและกรมในสังกัดไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ให้สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่และความต้องการของประชาชนรวมทั้งมีบทบาทสำคัญในการเป็นหน่วยบริการประชาชนตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- 4) การจัดโครงสร้างและระบบงานจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขตามนโยบายของรัฐบาลที่จะไม่มีการเพิ่มอัตรากำลังตั้งใหม่แต่จะใช้วิธีการเกลี้ยอัตรากำลังจากหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่หมุนเวียนมาปฏิบัติงานตามความเหมาะสมซึ่งถือเป็น

การพัฒนาบุคลากรของกระทรวงยุติธรรมอีกรูปแบบหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้ในการกิจของหน่วยงานอื่นนอกเหนือจากงานประจำของตนเองและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

5) ราชการส่วนกลางจะมีระบบกลไกการสนับสนุน (back office) อย่างจริงจัง เช่น ระบบการติดตามประเมินผลระบบการจูงใจหรือการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานและระบบการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น (สำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น, 2563: ออนไลน์) เมื่อพิจารณาจากภารกิจและหน้าที่ข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น โดยหน่วยงานให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์การที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น อาทิ การสื่อสารความ (communication) ทรัพยากร (resources) จุดยืนหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (dispositions or attitudes of implementer) และโครงสร้างระบบราชการ (bureaucratic structure) (Edwards, 1980: 148 อ้างถึงใน สัญญา เคนาภูมิ และ บุรฉัตร จันทร์แดง, 2562: 106)

จากที่มาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น และนำเสนอแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น

ประโยชน์ที่ได้รับ

ได้ข้อมูลที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น และแนวทางที่พัฒนาระบบและเอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรม เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร คือ บุคลากรภายในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น จำนวน 27 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจำแนกเป็น ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรม จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วยประเด็นคำถาม

4 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารข้อความ ทรัพยากร จุดยืนหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน และโครงสร้างของระบบราชการส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยยังตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยก่อนนำไปใช้ด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามหรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) ของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้ค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา เท่ากับ 1.00

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ใช้แบบสอบถามทั้งหมด 27 ชุด

4.2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและอธิบายวิธีการทำแบบสอบถามแก่ประชากร และนัดวันเวลาในการเก็บแบบสอบถามคืน

4.3 ตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนของแบบสอบถามภายหลังการเก็บข้อมูล

4.4 นำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ทำโดยบุคลากรในองค์กรจำนวน 27 ชุด มาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

5.2 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

5.3 ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรภายในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0 อายุบุคลากรของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่นมีอายุระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุดจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 บุคลากรในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0

บุคลากรภายในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่นที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงระยะเวลา 1-10 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0

2. ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร สำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.11$, $\sigma=.794$) เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากร สำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่นมากที่สุด คือ ปัจจัยการสื่อสารข้อความ ($\mu=4.49$, $\sigma=.675$) รองลงมา คือ ปัจจัยโครงสร้างระบบราชการ ($\mu=4.31$, $\sigma=.757$) และน้อยที่สุด คือ ปัจจัยทรัพยากร ($\mu=3.70$, $\sigma=.948$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า

2.1 การสื่อสารข้อความ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.49$, $\sigma=.675$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านมีช่องทางการสื่อสารกับบุคลากรหลายช่องทาง อาทิ Facebook, Line มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.68$, $\sigma=.557$) และข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารการจัดการประชุมในทุก ๆ เดือนเพื่อร่วมกันปรึกษาหารือการทำงานเพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.68$, $\sigma=.476$) รองลงมาคือ ข้อที่ 4 บุคลากรภายในหน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารที่ดี ในหลักมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่นทั้งทางการพูดและการเขียน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.40$, $\sigma=.577$) และน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารข้อความไปยังบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.20$, $\sigma=.645$)

2.2 ทรัพยากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องของทรัพยากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.70$, $\sigma=.948$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการจัดซื้อ จัดจ้างสำหรับการบริหารงานให้เป็นไปตามระเบียบและมีความสอดคล้องกับความต้องการใช้ และข้อที่ 4 หน่วยงานของท่านมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.76$, $\sigma=.970$) รองลงมา คือ ข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและหน่วยงานของท่านมีการกำหนดงบประมาณสำหรับการบริหารงานอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.72$, $\sigma=.891$) และน้อยที่สุด

คือ ข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านมีการจัดสรร วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.56$, $\sigma=.961$)

2.3 จุดยืนหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดยืนหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.94$, $\sigma=.795$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 1 บุคลากรภายในหน่วยงานมีความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.00$, $\sigma=.707$) และข้อที่ 2 บุคลากรภายในหน่วยงานมีทัศนคติในการทำงานที่ดีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.00$, $\sigma=.577$) รองลงมาข้อที่ 3 บุคลากรภายในหน่วยงานมีความรักและสามัคคีร่วมทำงานกันเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.88$, $\sigma=.881$) และข้อที่ 4 บุคลากรภายในหน่วยงานมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.88$, $\sigma=1.013$)

2.4 โครงสร้างระบบราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างระบบราชการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.31$, $\sigma=.757$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านมีสายการบังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน ทำให้ทราบตำแหน่งหน้าที่ในการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.52$, $\sigma=.586$) รองลงมาหน่วยงานของท่านมีการแบ่งโครงสร้างชัดเจน ทำให้หน่วยงานทราบถึงบทบาทและภารกิจตามโครงสร้างค่าเฉลี่ยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.44$, $\sigma=.651$) และน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 4 ระบบราชการเอื้อให้การดำเนินงานในหน่วยงานของท่านมีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.00$, $\sigma=1.000$)

อภิปรายผล

1. ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.11$, $\sigma=.794$) เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่นมากที่สุด คือ ปัจจัยการสื่อสารข้อความ ($\mu=4.49$, $\sigma=.675$) รองลงมา คือ ปัจจัยโครงสร้างระบบราชการ ($\mu=4.31$, $\sigma=.757$) และน้อยที่สุด คือ ปัจจัยทรัพยากร ($\mu=3.70$, $\sigma=.948$) จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจกกริน วรรณาม, กฤษวรรณ์ โล้วชรินทร์ และกษพร มุสิกบุญเลิศ (2562) ที่ศึกษาเรื่องเงื่อนไขที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า เงื่อนไขที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล มี 4 ด้าน ได้แก่ เงื่อนไขด้านการบริหาร

จัดการเงื่อนไขด้านชุมชน เงื่อนไขด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ และเงื่อนไขด้านเครือข่ายและผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เป็นผลมาจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่นเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และรับแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น การส่งเรื่องและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการติดตามผล ดังนั้น การแจ้งผลการดำเนินงานต่าง ๆ จะต้องชัดเจน เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า

1.1 การสื่อสารข้อความ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.49$, $\sigma=.675$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านมีช่องทางการสื่อสารกับบุคลากรหลายช่องทาง อาทิ Facebook, Line มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.68$, $\sigma=.557$) และข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารการจัดการประชุมในทุก ๆ เดือนเพื่อร่วมกันปรึกษาหารือ การทำงานเพื่อพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.68$, $\sigma=.476$) รองลงมาคือ ข้อที่ 4 บุคลากรภายในหน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารที่ดี ในหลักมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่นทั้งทางการพูดและการเขียน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.40$, $\sigma=.577$) และน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารข้อความไปยังบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.20$, $\sigma=.645$) จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญาวิรุ์ กล่อมเกลี้ยง (2563) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโครงการส่งเสริมการจ้างงานใหม่สำหรับผู้จบการศึกษาใหม่โดยภาครัฐและภาคเอกชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการ คือ การได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคิดเป็นร้อยละ 20.75 รองลงมาวัตถุประสงค์โครงการมีความชัดเจน ร้อยละ 20.33 และน้อยที่สุดระยะเวลาของโครงการร้อยละ 7.88 ทั้งนี้ เนื่องจากลักษณะของการทำงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่นแตกต่างจากการดำเนินโครงการ ประกอบกับทางหน่วยงานให้ความสำคัญกับการสื่อสารซึ่งเป็นกลยุทธ์และกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ การเรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากร เพราะภารกิจของหน่วยงาน คือ พัฒนาและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในภารกิจของกระทรวงยุติธรรม ศูนย์ยุติธรรมชุมชน และอาสาสมัครยุติธรรมชุมชนรวมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน และ

ให้คำปรึกษาทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งให้ข้อมูลงานบริการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงยุติธรรม

ดังนั้นข้อความต่าง ๆ ทั้งจากผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อให้การดำเนินงานด้านยุติธรรม อาทิ บริการให้คำปรึกษากฎหมาย บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ บริการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท บริการงานกองทุนยุติธรรม บริการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา บริการจ่ายเงินรางวัลและค่าใช้จ่ายแก่ทนายความ ตาม ป.วิอาญา 134/1 บริการคุ้มครองพยานในคดีอาญา เป็นต้น ซึ่งบริการเหล่านี้มีรายละเอียดที่ซับซ้อน

1.2 ทริพยากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องของทริพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.70$, $\sigma = .948$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีการวางแผนการจัดซื้อ จัดจ้างสำหรับการบริหารงานให้เป็นไปตามระเบียบและมีความสอดคล้องกับความต้องการใช้ และข้อที่ 4 หน่วยงานของท่านมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.76$, $\sigma = .970$) รองลงมา คือ ข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและหน่วยงานของท่านมีการกำหนดงบประมาณสำหรับการบริหารงานอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.72$, $\sigma = .891$) และน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานที่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.56$, $\sigma = .961$) จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษณ์ รักชาติเจริญ และคณะ (2559) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยชี้วัดความสำเร็จในการขับเคลื่อนมิติสมัชชาสุขภาพแห่งชาติสู่การปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการขับเคลื่อนมิติ (นโยบาย) ไปสู่การปฏิบัติ มีดังนี้ ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยด้านเนื้อหาของนโยบาย ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยหน่วยงานและองค์การที่ขับเคลื่อนนโยบาย ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยพื้นที่และประชาชนที่ได้รับผลจากนโยบาย ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยสภาพแวดล้อมของนโยบาย ปัจจัยที่ 5 ปัจจัยผู้นำและผู้ปฏิบัติงานของนโยบาย และปัจจัยที่ 6 ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อนโยบาย

ทั้งนี้เพราะว่าสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยงานราชการที่ต้องปฏิบัติตามการจัดซื้อ จัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2560 เป็นต้นมา ทำให้การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ การจ้าง การเช่า และการแลกเปลี่ยนซึ่งการจัดหาพัสดุเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญสำหรับการบริหารจัดการองค์กร โดยต้องคำนึงถึงความคุ้มค่า ความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถตรวจสอบได้

1.3 จุดยืนหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดยืนหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.94$, $\sigma=.795$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 1 บุคลากรภายในหน่วยงานมีความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.00$, $\sigma=.707$) และข้อที่ 2 บุคลากรภายในหน่วยงานมีทัศนคติในการทำงานที่ดีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.00$, $\sigma=.577$) รองลงมา ข้อที่ 3 บุคลากรภายในหน่วยงานมีความรักและสามัคคีร่วมทำงานกันเป็นกลุ่มมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.88$, $\sigma=.881$) และข้อที่ 4 บุคลากรภายในหน่วยงานมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.88$, $\sigma=1.013$) สอดคล้องกับกนกพร อินดาวงศ์ (2563: 11) ที่ระบุว่าความสำเร็จในการจัดหาและใช้ทรัพยากรที่เป็นระบบ (System Resource) การจัดหาและการใช้ทรัพยากร (Procurement and Resource Using) จำเป็นจะต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณได้ครบถ้วนพอเพียงใด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติและเงินนั้นถูกใช้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานความถูกต้องเหมาะสม ไม่เกิดการสูญเปล่า

1.4 โครงสร้างระบบราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างระบบราชการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.31$, $\sigma=.757$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านมีสายการบังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน ทำให้ทราบตำแหน่งหน้าที่ในการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.52$, $\sigma=.586$) รองลงมาหน่วยงานของท่านมีการแบ่งโครงสร้างชัดเจน ทำให้หน่วยงานทราบถึงบทบาทและภารกิจตามโครงสร้างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.44$, $\sigma=.651$) และน้อยที่สุด คือ ข้อที่ 4 ระบบราชการเอื้อให้การดำเนินงานในหน่วยงานของท่านมีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.00$, $\sigma=1.000$) ที่ระบุว่า การปฏิบัติงานที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ และมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ ที่ได้บันทึกเป็นเอกสาร และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งโครงสร้างระบบราชการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่นมีลักษณะที่สอดคล้องกับระบบการปกครองตามกฎหมาย Weber เสนอกลไกการบริหารที่เรียกว่า ระบบราชการในอุดมคติ (ideal-type bureaucracy) ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ 1) หน้าที่ที่ถูกกำหนดอย่างตายตัว (fixed official duties) หมายถึง ทุกตำแหน่งมีขอบข่ายอำนาจหน้าที่ชัดเจน เป็นทางการตามบทบัญญัติที่กำหนดไว้อย่างเป็น

ลายลักษณ์อักษรในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับองค์กร 2) อำนาจตามลำดับชั้น (hierarchy of authority) ระบบราชการมีการจัดหมวดหมู่ตำแหน่งต่าง ๆ เป็นลำดับชั้นซึ่งตำแหน่งที่อยู่สูงกว่าเป็นผู้บังคับบัญชาตำแหน่งที่ต่ำกว่า รองลงมาทำให้มีลักษณะลำดับชั้นเป็นสายการบังคับบัญชาเพื่อให้แน่ใจว่าผู้บังคับบัญชาจะสามารถควบคุมการปฏิบัติงานของตำแหน่งระดับรองลงมาได้ ตลอดจนกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์และการสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา 3) ระบบของกฎระเบียบ (systems of rules) การทำงานตามกฎระเบียบทำให้เกิดความเท่ากันของทุกคนที่มาติดต่อทั้งนี้ กฎระเบียบของระบบราชการมี 2 ประเภท คือ กฎที่ควบคุมพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลที่อยู่ในองค์กร และกฎเชิงเทคนิคที่ควบคุมผลการกระบวนกรปฏิบัติหน้าที่ตามแต่ละตำแหน่ง (อรุณี สันฐิตวิณัยย์, 2560: 681)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติ

หน่วยงานควรปรับปรุงการดำเนินการด้านทรัพยากร ดังนี้ 1) บริหารจัดการงบประมาณ โดยการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคการใช้งบประมาณ และให้บุคลากรร่วมกันทบทวน ประเมินผล แผนกลยุทธ์ของส่วนงานในระดับปฏิบัติเพื่อให้การใช้งบประมาณบรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย พันธกิจและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และ 2) ใช้กระบวนการ PDCA ในการบริหารจัดการ ได้แก่ การวางแผน การลงมือทำการตรวจสอบการปรับปรุงแก้ไขในส่วนของแผนการดำเนินงานที่มีปัญหา และให้ความสำคัญกับเรื่องเร่งด่วนในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้

2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพอย่างละเอียด เพื่อศึกษาเกี่ยวกับบทบาทการดำเนินงานของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น และศึกษาปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานและแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ในการช่วยเหลือและให้ความรู้แก่ประชาชนทางด้านกฎหมาย

เอกสารอ้างอิง

กนกพร อินตาวงค์. (2563). รายงานการวิจัยสหกิจศึกษาเรื่อง การพัฒนาและเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร. ขอนแก่น: สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- กฤษณ์ รักษาติเจริญ และคณะ. (2559). ปัจจัยชี้วัดความสำเร็จในการขับเคลื่อนมิติสมัชชาสุขภาพ
แห่งชาติสู่การปฏิบัติ. *BU Academic Review*, 15 (2), 1-16.
- กัญญาวิร์ กล่อมเกลี้ยง. (2563). รายงานการวิจัยสหกิจศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จใน
การนำโครงการส่งเสริมการจ้างงานใหม่สำหรับผู้จบการศึกษาใหม่โดยภาครัฐและ
ภาคเอกชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น. ขอนแก่น:
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จักรกรีน วรรณาม, กฤษวรรณ โล้วชรินทร์ และกชพร มุสิกบุญเลิศ. (2562). เงื่อนไขที่เอื้อต่อความสำเร็จใน
การดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารสังคมสงเคราะห์
ศาสตร์*, 27 (2), 163-193.
- สัญญา เคนาภูมิ และบุรฉัตร จันทร์แดง. (2562). ตัวแบบทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปสู่การ
ปฏิบัติ. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 3 (1), 105-113.
- สำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น. (2563). *วิสัยทัศน์และภารกิจองค์กร*. ค้นเมื่อ กรกฎาคม 24,
2565, จาก <https://khonkaen.moj.go.th/view/4702>
- อรุณี สันธิติวณิชย์. (2560). ฐานปรัชญาของระบบราชการในอุดมคติ. *Kasetsart Journal of
Social Sciences*, 38, 679-688.