



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กลุ่มงานติดตามและประเมินผล โทร. ๐ ๒๑๔๑ ๕๓๑๗

ที่ ยธ ๐๒๐๐๘/๑๖๓๖

วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน ปลัดกระทรวงยุติธรรม

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม จัดการประชุมหารือแนวทางการติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการราชการรายปี (พ.ศ. ๒๕๖๘) ของกระทรวงยุติธรรม และตัวชี้วัดตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ กระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๗ ห้องประชุมกระทรวงยุติธรรม ๑๐ - ๐๖ โดยมีนายวัลลภ นาคบัว รองปลัดกระทรวงยุติธรรม เป็นประธาน และมีผู้แทนจากทุกส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรม เข้าร่วมประชุมเพื่อพิจารณาแนวทางการจัดเก็บ ข้อมูลตัวชี้วัด พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมให้กับหน่วยงานในการรายงานผลตามตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งที่ประชุมได้หารือแนวทางการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการ ยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม โดยขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดดังกล่าว และกอง ยุทธศาสตร์และแผนงาน จัดการประชุมหารือแนวทางการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการราชการรายปี (พ.ศ. ๒๕๖๘) ของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม และแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๗ ซึ่งการ ประชุมดังกล่าวได้มีการหารือแนวทางการจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการ ยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม โดยขอความอนุเคราะห์หน่วยงานที่มีภารกิจให้บริการประชาชนจัดเก็บข้อมูลตาม ตัวชี้วัด (เอกสารแนบ ๑, ๒)

๑.๒ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมได้มีหนังสือด่วนที่สุด ที่ ยธ ๐๒๐๐๘/๒๘๐๐ ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๘ หนังสือกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ด่วนที่สุด ที่ ยธ ๐๒๐๐๘/๔๖๖ ลงวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๘ และหนังสือกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ด่วนที่สุด ที่ ยธ ๐๒๐๐๘/๔๗๐ ลงวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๘ แจ้งหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการ ยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรมจากผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ผ่านระบบตอบ แบบสอบถามออนไลน์ Google Forms ตามแนวทางที่กำหนด (เอกสารแนบ ๓, ๔)

๒. ข้อเท็จจริง

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ขอรายงานสรุปผลการสำรวจข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชน ที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จากผู้ที่มาติดต่อขอรับ บริการ ในห้วงระหว่างวันที่ ๑ เมษายน - ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๘ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๕) โดยสรุปผลการ สำรวจฯ ได้ดังนี้

๒.๑ ข้อมูล ...

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๑,๐๖๖ คน จากผู้มาใช้บริการหน่วยงาน จำนวน ๑๒ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๑) สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ๕,๑๗๒ คน (ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม ๓๒๑ คน สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ๔,๘๕๑ คน) ๒) กรมคุมประพฤติ ๑,๘๑๒ คน ๓) กรมบังคับคดี ๑,๑๑๙ คน ๔) กรมราชทัณฑ์ ๖๒๗ คน ๕) กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ๑,๐๓๐ คน ๖) กรมสอบสวนคดีพิเศษ ๔๐๕ คน ๗) สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ ๙ คน ๘) กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ๔๒๘ คน ๙) สำนักงาน ป.ป.ส. ๓๘๔ คน ๑๐) สำนักงานกิจการยุติธรรม ๕๖ คน ๑๑) สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน) (TJ) ๑๓ คน และ ๑๒) สถาบันอนุญาโตตุลาการ (THAC) ๑๑ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม) มากที่สุด (ร้อยละ ๔๓.๘๔) รองลงมาคือ สำนักงานคุมประพฤติ (ร้อยละ ๑๖.๓๕)

๒.๑.๑ เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕,๖๔๒ คน (ร้อยละ ๕๐.๙๘) เพศชาย จำนวน ๕,๐๐๗ คน (ร้อยละ ๔๕.๒๕) LGBTQIA+ ๒๗๒ คน (ร้อยละ ๒.๔๖) และไม่ต้องการระบุ ๑๔๕ คน (ร้อยละ ๑.๓๑)

๒.๑.๒ ช่วงอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๓,๒๙๓ คน (ร้อยละ ๒๙.๗๖) รองลงมาคือ กลุ่มอายุ ๒๖ - ๓๕ ปี จำนวน ๒,๘๒๔ คน (ร้อยละ ๒๕.๕๒)

๒.๑.๓ ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน ๓,๗๗๔ คน (ร้อยละ ๓๔.๑๐) รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า จำนวน ๒,๒๐๘ คน (ร้อยละ ๑๙.๙๕) และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑,๕๙๗ คน (ร้อยละ ๑๔.๔๓) ตามลำดับ

๒.๑.๔ การประกอบอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๓,๑๕๔ คน (ร้อยละ ๒๘.๕๐) รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๑,๕๐๔ คน (ร้อยละ ๑๓.๕๙) และธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑,๔๖๖ คน (ร้อยละ ๑๓.๒๕) ตามลำดับ

๒.๑.๕ รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้มีรายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท มีสัดส่วนมากที่สุด โดยมีจำนวน ๒,๓๗๐ คน (ร้อยละ ๒๑.๔๒) รองลงมาคือ รายได้ ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๒,๓๑๕ คน (ร้อยละ ๒๐.๙๒)

ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในช่วง ๕ ปีที่ผ่านมา เป็นผู้ที่ไม่เคยมาติดต่อหรือรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน ๖,๗๕๒ คน (ร้อยละ ๖๑.๐๒) สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการมาแล้ว มีจำนวน ๔,๓๑๔ คน (ร้อยละ ๓๘.๙๘) และเป็นผู้มาติดต่อหรือรับบริการโดยตรง จำนวน ๕,๖๒๐ คน (ร้อยละ ๕๐.๗๙)

๒.๒ ผลความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม

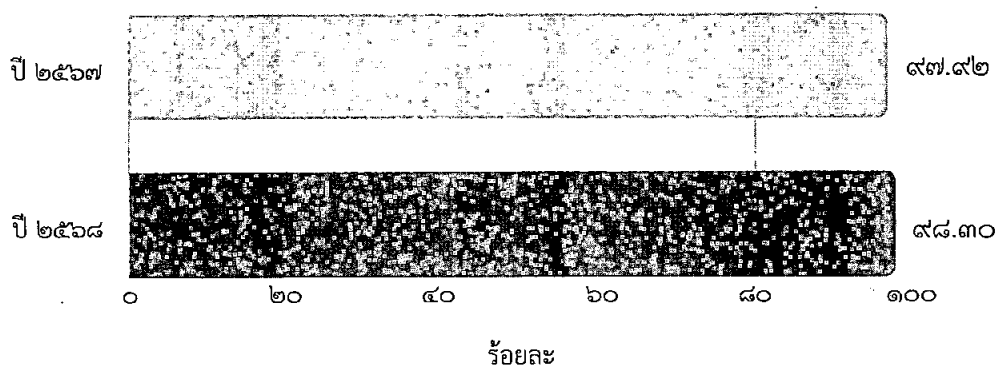
๒.๒.๑ ผลสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พบว่า ประชาชนมีระดับความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรมร้อยละ ๙๘.๓๐ (ระดับมากที่สุด) อยู่ในระดับสีเขียว บรรลุค่าเป้าหมายตามเกณฑ์การรายงานผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติการรายปีของกระทรวงยุติธรรมตามที่สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติกำหนด ซึ่งเกินกว่าค่าเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการรายปี (พ.ศ. ๒๕๖๘) ของกระทรวงยุติธรรม

ในเรื่อง ...

ในเรื่องความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม ที่กำหนดไว้ร้อยละ ๘๒ สำหรับเกณฑ์การจัดระดับคะแนนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม แบ่งออกเป็น ๖ ระดับ ดังนี้

- ระดับมากที่สุด	อยู่ในช่วงคะแนน ระหว่างร้อยละ ๘๓.๓๔ - ๑๐๐.๐๐
- ระดับมาก	อยู่ในช่วงคะแนน ระหว่างร้อยละ ๖๖.๖๘ - ๘๓.๓๓
- ระดับค่อนข้างมาก	อยู่ในช่วงคะแนน ระหว่างร้อยละ ๕๐.๐๑ - ๖๖.๖๗
- ระดับค่อนข้างน้อย	อยู่ในช่วงคะแนน ระหว่างร้อยละ ๓๓.๓๔ - ๕๐.๐๐
- ระดับน้อย	อยู่ในช่วงคะแนน ระหว่างร้อยละ ๑๖.๖๘ - ๓๓.๓๓
- ระดับน้อยที่สุด	อยู่ในช่วงคะแนน ระหว่างร้อยละ ๐.๐๐ - ๑๖.๖๗

ภาพที่ ๑ แผนภูมิเปรียบเทียบร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม
ของกระทรวงยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๒๕๖๘



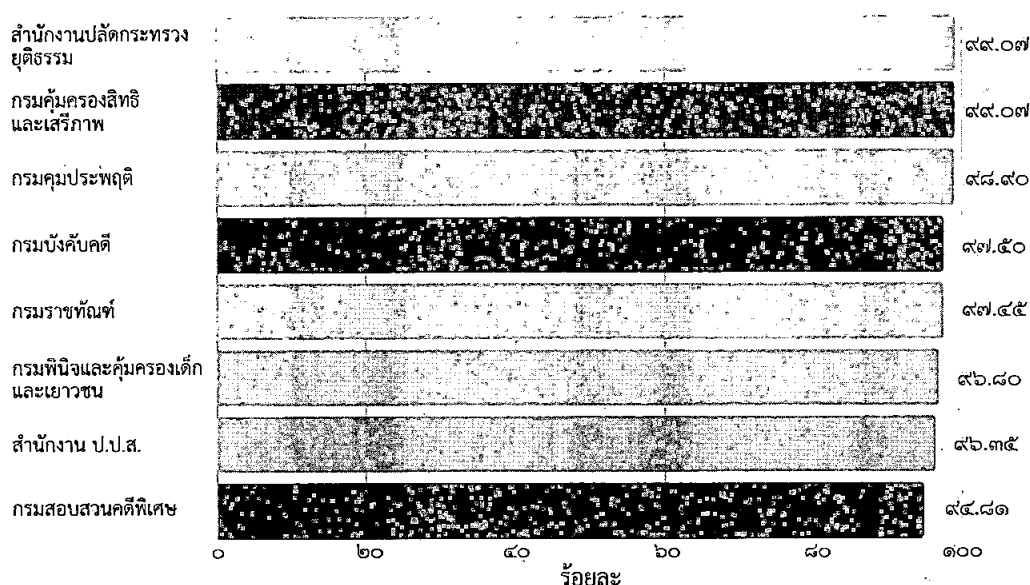
จากภาพที่ ๑ พบว่า ผลความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ อยู่ในระดับร้อยละ ๘๘.๓๐ (ระดับมากที่สุด) ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่อยู่ในระดับร้อยละ ๘๗.๙๒ (ระดับมากที่สุด) โดยเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘ ทั้งนี้ การเพิ่มขึ้นของร้อยละความเชื่อมั่นฯ อาจเนื่องมาจากในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ผลการดำเนินงานของทุกหน่วยงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้มากขึ้น ประกอบกับมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวนประชาชนที่ตอบแบบสอบถามโดยอ้างอิงจากจำนวนผู้มารับบริการจริงในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ทำให้มีการกระจายตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงมากขึ้น เพื่อให้สามารถเป็นตัวแทนของประชากรที่ติดตามหลักสถิติได้ โดยเฉพาะในสำนักงานยุติธรรมจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งมีการเพิ่มจำนวนกลุ่มเป้าหมายและขอให้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ อย่างน้อยจำนวน ๓๐ คน ต่อจังหวัด ส่งผลให้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีปริมาณเพิ่มขึ้น (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ปี พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๑๑,๐๖๖ คน และปี พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๙,๔๓๑ คน) นอกจากนี้ ได้มีการปรับปรุงวิธีการคำนวณคะแนนร้อยละความเชื่อมั่นฯ ตามรายงานการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๖๘ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติและรายงานการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมั่นของประชาชนในการบังคับใช้กฎหมายของกระทรวงยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จัดทำโดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชญาณ์ นักพ่อน และคณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่คำนวณผลคะแนนร้อยละความเชื่อมั่นฯ โดยรวมร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ

คะแนน ...

คะแนน ๓ - ๕ (กลุ่มค่อนข้างมากถึงมากที่สุด) จากคะแนน ๐ - ๕ มาเป็นร้อยละของประชาชนที่มีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจำแนกผลสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เป็นรายหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมทั้งหมดมีผลคะแนนความเชื่อมั่นฯ อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีคะแนนเกินกว่าร้อยละ ๘๓.๓๔ ขึ้นไป โดยเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายหน่วยงานที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเพียงพอในการประเมินทางสถิติ จำนวน ๘ หน่วยงาน (กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่า ๓๘๔ คน ตามระเบียบวิธีวิจัย) พบผลสำรวจร้อยละความเชื่อมั่นฯ จากมากไปน้อย ดังนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ ๙๙.๐๗) มีคะแนนเท่ากับ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (ร้อยละ ๙๙.๐๗) กรมคุมประพฤติ (ร้อยละ ๙๘.๙๐) กรมบังคับคดี (ร้อยละ ๙๗.๕๐) กรมราชทัณฑ์ (ร้อยละ ๙๗.๔๕) กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน (ร้อยละ ๙๖.๘๐) สำนักงาน ป.ป.ส. (ร้อยละ ๙๖.๓๕) และกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ร้อยละ ๙๔.๘๑) ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ ๒

ภาพที่ ๒ แผนภูมิแสดงร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม จำแนกตามหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



สำหรับหน่วยงานที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามไม่เพียงพอในการประเมินผลทางสถิติ จำนวน ๔ หน่วยงาน โดยเมื่อวิเคราะห์ผลสำรวจความเชื่อมั่นฯ กับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏดังนี้ สถาบันนิติวิทยาศาสตร์ (ร้อยละ ๑๐๐ จำนวน ๙ คน) สำนักงานกิจการยุติธรรม (ร้อยละ ๙๔.๖๔ จำนวน ๕๖ คน) สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน) (TIJ) (ร้อยละ ๙๒.๓๑ จำนวน ๑๓ คน) และสถาบันอนุญาโตตุลาการ (THAC) (ร้อยละ ๑๐๐ จำนวน ๑๑ คน)

๒.๒.๒ ผลสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม มีที่มาจากข้อมูล ๒ องค์ประกอบ ได้แก่

- ๑) ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรม
- ๒) ความรู้เกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานและการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม

ปรากฏผล ดังนี้

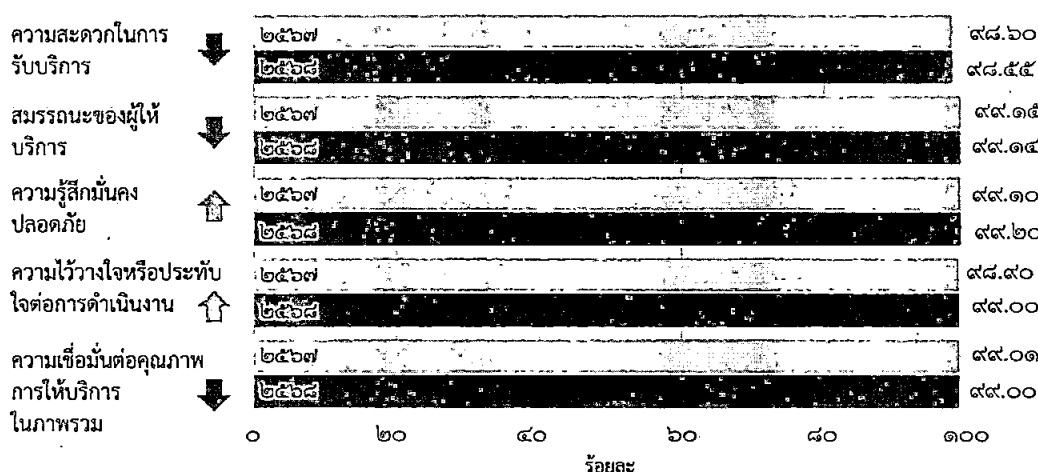
๒.๒.๒.๑ ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังภาพที่ ๓ พบว่า มีคะแนนร้อยละ ๙๙.๐๐ (ระดับมากที่สุด) ซึ่งอยู่ในระดับคงที่ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แต่มีร้อยละลดลง ร้อยละ ๐.๐๑ (จากเดิมร้อยละ ๙๙.๐๑) โดยประกอบด้วย ๔ ประเด็นย่อย ได้แก่

- ๑) ความสะดวกในการรับบริการ ได้คะแนนร้อยละ ๙๘.๕๕ (ระดับมากที่สุด)
- ๒) สมรรถนะของผู้ให้บริการ ได้คะแนนร้อยละ ๙๙.๑๔ (ระดับมากที่สุด)
- ๓) ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ได้คะแนนร้อยละ ๙๙.๒๐ (ระดับมากที่สุด)
- ๔) ความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน ได้คะแนนร้อยละ ๙๙.๐๐ (ระดับมากที่สุด)

(ระดับมากที่สุด)

ทั้งนี้ ในทุกประเด็นย่อยดังกล่าว มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด อยู่ในระดับคงที่ เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ภาพที่ ๓ แผนภูมิเปรียบเทียบร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๒๕๖๘



สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระทรวงยุติธรรม พบว่า ประชาชนเสนอแนะความคิดเห็นจำนวน ๒,๔๔๘ ความคิดเห็น สามารถจัดกลุ่มประเด็นข้อเสนอแนะออกเป็น จำนวน ๔ ด้าน โดยสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้ (๑) ด้านความสะดวกในการรับบริการ ประเด็นกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้กระบวนการทำงานมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ซับซ้อนและใช้เวลานาน และประเด็นช่องทางการเข้าถึงบริการและการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประชาชนต้องการให้มีช่องทางการเข้าถึงบริการที่หลากหลายและสะดวกขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาระบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพและใช้งานง่าย (๒) ด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการ ประเด็นอธยาศัย การสื่อสาร และทัศนคติในการให้บริการ ซึ่งประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และใส่ใจมากขึ้น นอกจากนี้มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจและเข้าใจง่าย โดยใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการหรือศัพท์กฎหมายที่ซับซ้อนเกินไป (๓) ด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ประเด็นความเป็นธรรม ความโปร่งใส และความเท่าเทียม ซึ่งประชาชนมีความคาดหวังสูงต่อความ

เป็นธรรม ...

เป็นธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องการให้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เอื้อเอียงเข้าข้างผู้มีอิทธิพลหรือพวกพ้อง และต้องการให้กระบวนการต่างๆ สามารถตรวจสอบได้ (๔) ด้านความไว้วางใจหรือความประทับใจ ประเด็นการสร้างเชื่อมั่นและความคาดหวัง ซึ่งประชาชนแสดงความเห็นในเชิงสร้างความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ และยังมีความคาดหวังให้หน่วยงานเป็นที่พึงของประชาชนที่เดือดร้อนได้อย่างแท้จริง

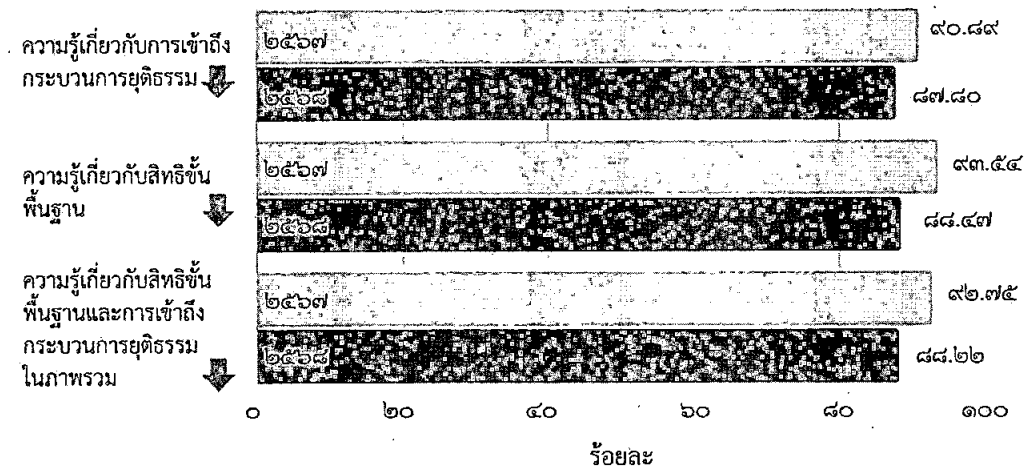
ทั้งนี้ ค่าคะแนนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรมเพิ่มขึ้นในด้านความรู้สึกรู้สึกมั่นคงปลอดภัย และด้านความไว้วางใจหรือประทับใจต่อการดำเนินงาน อาจสืบเนื่องมาจาก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ได้มุ่งมั่นยกระดับการดำเนินงานเพื่อให้ได้การรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) ของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นโครงการในการพัฒนาหรือยกระดับการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้การบริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยด้านความสะดวกในการรับบริการ พบว่า เรื่องระยะเวลาในการดำเนินงานของหน่วยงานรวดเร็ว (ร้อยละ ๙๗.๖๕) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล/การติดตามการดำเนินงานของหน่วยงาน (ร้อยละ ๙๘.๑๘) และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการของหน่วยงาน (ร้อยละ ๙๘.๒๐) แม้จะยังคงอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด แต่ยังเป็นประเด็นที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุดเป็น ๓ อันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องคุณภาพการให้บริการที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องการให้หน่วยงานพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการและระยะเวลาในการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการ เพื่อที่จะสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีเพิ่มขึ้น จึงเห็นควรให้ทุกหน่วยงานกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานที่ชัดเจน และอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม รวดเร็วมยิ่งขึ้น รวมถึงอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง ผ่านสื่อและช่องทางการติดต่อที่เหมาะสม

๒.๒.๒.๒ ความรู้เกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานและการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม จากภาพที่ ๔ พบว่า ได้คะแนนร้อยละ ๘๘.๒๒ (ระดับมากที่สุด) เมื่อพิจารณาจากค่าเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการรายปี (พ.ศ. ๒๕๖๘) ของกระทรวงยุติธรรม: ร้อยละของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้รับความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายและสามารถปกป้องคุ้มครองสิทธิของตนเองและไม่ละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น ที่กำหนดไว้ร้อยละ ๙๐ พบว่า ยังไม่สามารถดำเนินการได้บรรลุตามค่าเป้าหมาย โดยอยู่ในระดับสีเหลือง หมายความว่า บรรลุมากกว่าร้อยละ ๗๕ ตามเกณฑ์การรายงานผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติราชการรายปีของกระทรวงยุติธรรม ทั้งนี้ ความรู้เกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานและการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ประกอบด้วย ๒ ประเด็นย่อย ได้แก่

- ๑) ช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ได้คะแนนร้อยละ ๘๗.๘๐ (ระดับมากที่สุด)
- ๒) สิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ได้คะแนนร้อยละ ๘๘.๔๗ (ระดับมากที่สุด)

ภาพที่ ๔ แผนภูมิเปรียบเทียบร้อยละความรู้เกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐาน และการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ - ๒๕๖๘



จากภาพที่ ๔ พบว่า ในภาพรวมความรู้เกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานและการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีค่าคะแนนร้อยละ ๘๘.๒๒ (ระดับมากที่สุด) ซึ่งมีคะแนนร้อยละลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ร้อยละ ๔.๕๓ (จากเดิมร้อยละ ๙๒.๗๕) แต่ยังคงอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยเมื่อพิจารณาใน ๒ ประเด็นย่อย พบว่า ประชาชนมีความรู้ในด้านการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมในระดับมากที่สุด (ร้อยละ ๘๗.๘๐) ซึ่งลดลงคิดเป็นร้อยละ ๓.๐๙ จากร้อยละ ๙๐.๘๙ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในขณะที่ ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ ๘๘.๔๗) ซึ่งลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ร้อยละ ๙๓.๕๔) โดยลดลงคิดเป็นร้อยละ ๕.๐๗

อย่างไรก็ตาม ค่าคะแนนความรู้เกี่ยวกับช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ ๘๗.๘๐) เช่นเดียวกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยในรายละเอียดพบว่า ช่องทางการขอรับความช่วยเหลือผ่านสายด่วนยุติธรรม ๑๑๑๑ กด ๗๗ (ร้อยละ ๘๒.๗๕) ด้านการขอรับความช่วยเหลือทางการเงินในการต่อสู้คดีจากกองทุนยุติธรรม (ร้อยละ ๘๕.๖๕) และด้านการร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น (ร้อยละ ๘๖.๕๓) ยังคงมีค่าคะแนนน้อยที่สุด ๓ อันดับแรก ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเพิ่มมากขึ้น จึงเห็นควรให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและภารกิจของกระทรวงยุติธรรมอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะด้านการขอรับความช่วยเหลือผ่านสายด่วนยุติธรรม ๑๑๑๑ กด ๗๗ ด้านการขอรับความช่วยเหลือทางการเงินในการต่อสู้คดีจากกองทุนยุติธรรม และด้านการร้องขอให้หน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยคดีให้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น โดยเน้นการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและผ่านสื่อที่สามารถเข้าถึงได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย

๒.๓ ประเด็นวิเคราะห์เพิ่มเติมด้านช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกระทรวงยุติธรรม

กองยุทธศาสตร์และแผนงานได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ของกระทรวงยุติธรรมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงกระทรวงยุติธรรมของประชาชน โดยได้รวบรวมผลสำรวจที่เกี่ยวข้องจากการดำเนินงานของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน และกองกลาง ดังนี้

๒.๓.๑ การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (เอกสารแนบ ๖) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลประชาชนทั่วไปที่มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีขึ้นไปทั่วประเทศทั้งสิ้น ๓๑,๕๐๐ ราย ระหว่างวันที่ ๑ - ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๘ โดยมีรายละเอียดของประชาชนตัวอย่าง ดังนี้

๑) เพศชายร้อยละ ๔๘.๒ และเพศหญิงร้อยละ ๕๑.๘

๒) อายุ ๖๐ ปีขึ้นไปร้อยละ ๒๖.๔ อายุ ๑๘ - ๒๙ ปีร้อยละ ๒๑.๑ อายุ ๕๐ - ๕๙ ปีร้อยละ ๑๘.๗ อายุ ๔๐ - ๔๙ ปีร้อยละ ๑๗.๔ และอายุ ๓๐ - ๓๙ ปีร้อยละ ๑๖.๑

พบว่า ประชาชนรู้จักกระทรวงยุติธรรม ร้อยละ ๘๑.๒๐ และไม่รู้จักร้อยละ ๑๘.๘๐ ซึ่งช่องทางที่ประชาชนรู้จักกระทรวงยุติธรรม ๕ อันดับแรก ได้แก่

๑) โทรทัศน์ ร้อยละ ๗๗.๐๐

๒) สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ยูทูบ ไลน์ เป็นต้น ร้อยละ ๕๘.๕

๓) เจ้าหน้าที่รัฐ เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น ร้อยละ ๓๔.๙

๔) ญาติ/คนรู้จัก ร้อยละ ๒๗.๔

๕) วิทยุ ร้อยละ ๕.๓

๒.๓.๒ การสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มีติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมทั่วประเทศ ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน - ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๑๑,๐๖๖ คน พบว่า ช่องทางการติดตามข้อมูลข่าวสารกระทรวงยุติธรรม สามารถเรียงลำดับผู้ติดตามจากน้อยไปมาก ๕ อันดับแรก ดังนี้

๑) เจ้าหน้าที่รัฐ เช่น ยุติธรรมจังหวัด นายอำเภอ เป็นต้น จำนวน ๔,๐๙๙ คน

๒) Facebook กระทรวงยุติธรรม จำนวน ๔,๐๘๗ คน

๓) เว็บไซต์ข่าว เช่น ไทยรัฐออนไลน์ ผู้จัดการออนไลน์ เป็นต้น จำนวน ๓,๐๐๖ คน

๔) ผู้นำท้องถิ่น เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำทางศาสนา เป็นต้น จำนวน ๒,๘๔๖ คน

๕) เว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม จำนวน ๒,๕๗๖ คน

๒.๓.๓ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียของกระทรวงยุติธรรม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม พบว่าสถิติการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียของกระทรวงยุติธรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๘) เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

๑) Facebook การเข้าถึงข้อมูลจำนวน ๑,๘๐๖,๒๒๔ ครั้ง

๒) เว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม การเข้าถึงข้อมูลจำนวน ๘๓๕,๐๐๔ ครั้ง

๓) TikTok การเข้าถึงข้อมูลจำนวน ๒๒๘,๘๕๑ ครั้ง

๔) Youtube การเข้าถึงข้อมูลจำนวน ๓๗,๑๗๖ ครั้ง

จากข้อมูลช่องทางการติดตามข้อมูลข่าวสารกระทรวงยุติธรรมข้างต้น แสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่รู้จักและเข้าถึงกระทรวงยุติธรรมผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะช่องทางเฟซบุ๊ก และเว็บไซต์กระทรวงยุติธรรม ซึ่งเป็นข้อมูลที่สอดคล้องกันระหว่างผลสำรวจข้อมูลการเข้าถึงของทั้ง ๓ หน่วย อย่างไรก็ตาม ประชาชนทั่วไปยังคงรู้จักกระทรวงยุติธรรมผ่านโทรทัศน์ รวมถึงการติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่รัฐ

เจ้าหน้าที่ ...

เจ้าหน้าที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด ผู้นำชุมชน ซึ่งคือช่องทางสำคัญที่ประชาชนติดตามข้อมูลข่าวสารจาก กระทรวงยุติธรรม ฉะนั้น เพื่อให้การพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม รวมถึงการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงควร เน้นย้ำให้ทุกหน่วยงานดำเนินการสื่อสารและประชาสัมพันธ์บทบาทและภารกิจผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ โทรศัพท์ และเครือข่ายผู้นำชุมชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารรวมถึงงานบริการของ กระทรวงยุติธรรมเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายได้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนได้รับความช่วยเหลือเมื่อต้อง เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรมได้ดียิ่งขึ้น

๓. ข้อพิจารณา

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินงานของกระทรวงยุติธรรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการ ยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ แจกจ่ายงานผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมของ กระทรวงยุติธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไปยังหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม เพื่อรับทราบ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมของกระทรวงยุติธรรม

๓.๒ มอบหมายหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามผลการ สำรวจและข้อเสนอแนะข้อ ๒.๒ และ ๒.๓ เพื่อการปรับปรุงพัฒนางานตามภารกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นายมนินธ์ สุทธิวัฒนานิติ)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน