

การให้บริการของศูนย์ยุติธรรมชุมชนในระดับตำบล

Public services of Community Justice Centres
in Sub-district level

ทามาริน ปีทาร์ *

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและวิธีการให้บริการของศูนย์ยุติธรรมตำบล ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ยุติธรรมตำบล ทั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสาคร อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นกรณีศึกษาในการทำวิจัย โดยใช้วิธีวิจัยสองวิธีผสมผสานกัน ได้แก่ วิธีวิจัยเอกสารและวิธีวิจัยสนาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนสามารถเข้ามาติดต่อขอรับบริการได้ที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสาคร ซึ่งให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาเรื่องกฎหมาย การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท การแก้ไขปัญหาทุกข์ร้อนด้านกระบวนการยุติธรรม ประสานงานกับส่วนราชการอื่น และการให้ความช่วยเหลือดูแลบุคคลที่ได้รับความเสียหายจากอาชญากรรม เป็นต้น ในกรณีที่ประชาชนเข้ามาติดต่อใช้บริการที่ศูนย์ยุติธรรมฯ หากเป็นเรื่องที่ทางศูนย์ยุติธรรมฯ สามารถดำเนินการเองได้ ก็จะดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด หากเป็นเรื่องที่ศูนย์ยุติธรรมฯ ไม่สามารถดำเนินการเองได้ ศูนย์ยุติธรรมฯ ก็จะประสานงานต่อศูนย์ยุติธรรมจังหวัด หรือหน่วยราชการอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ ในทุกขั้นตอนของการดำเนินการ ศูนย์ยุติธรรมฯ จะทำการบันทึกข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลต่อไป

คำสำคัญ: การให้บริการ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน กระบวนการยุติธรรม

*นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับปฏิบัติการ องค์การบริหารส่วนตำบลสาคร อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี

Abstract

This research aimed to explore patterns and methods of servicing apply by the Community Justice Centre. The Community Justice Centre in Sakhu sub-district, Thalang district, Phuket province was selected as a case study for conducting this research using a combination of documentary and field research methods. The research found that people can ask for various services from the centre, such as legal counseling, receiving and handling grievances and complaints, mediation of disputes, solving the problems of justice, coordinating with other government agencies, helping people who have been damaged by crime, etc. In cases people come to request some services from the centre, if the centre can handle the issues itself, the centre will do it within the specified time. On the other hand, if the centre is unable to handle the issues by itself, the centre will coordinate with the Community Justice Centre at the provincial level or other relevant government agencies to get the issues proceeded. At all stages of the operation, the data will be recorded by the centre for further monitoring and evaluation purposes.

Keywords : public service, Community Justice Centre, Justice process

บทนำ

สภาพสังคมไทยในปัจจุบันนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากอดีตมาก ไม่ว่าจะเป็นในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม และระบบราชการ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาของประเทศไทย ระบบราชการในอดีตของไทยนั้น จุมพล หนีมพานิช (อ้างถึงใน ญัฐพงศ์ บุญเหลือ, 2559, หน้า 7) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาของระบบราชการไทย พบว่า ส่วนใหญ่งานของระบบราชการมีความล่าช้า มีขั้นตอนมาก เนื่องจากกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่ล้าสมัย ไม่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย เกิดปัญหาประสิทธิภาพในระบบราชการ ข้าราชการจำนวนไม่น้อยขาดความกระตือรือร้น ทำงานโดยยึดติดกับกฎหมาย กฎระเบียบ มีทัศนคติเชิงลบกับระบบราชการ มีการเล่นพรรคเล่นพวก ถือลำดับอาวุโสเป็นหลัก โดยไม่คำนึงถึงความสามารถเท่าที่ควร ปัญหาการคอร์รัปชัน และการแสวงหาประโยชน์เพื่อตนเองและกลุ่มจากทรัพยากรส่วนรวมของชาติ ต่อมาหลังจากที่ได้มีการปฏิรูประบบราชการไทย ภายใต้กรอบแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) อันเป็นกรอบแนวคิดที่ทรงอิทธิพลต่อการจัดระบบราชการในหลายประเทศ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ได้มีการพยายามส่งเสริมให้ระบบราชการไทยเป็นระบบการบริหารราชการแผ่นดินที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งรวมไปถึงการพัฒนาการบริการสาธารณะในองค์กรรัฐต่าง ๆ ให้มีระบบที่ทันสมัย สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง การให้บริการประชาชนได้กลายเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ

การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริหาร (citizen centered administration) ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้อย่างขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ไม่ได้ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (2559, หน้า 6-10) ได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2556 ในการเพิ่มโอกาสการเข้าถึงความยุติธรรม (access to justice) แก่ประชาชน ด้วยการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนระดับตำบลขึ้นอำเภอละ 1 ตำบล ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 นโยบายของรัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ข้อ 11 การปรับปรุงกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม มีเนื้อความว่า (11.5) ปรับปรุงระบบการช่วยเหลือทางกฎหมายและค่าใช้จ่ายแก่ประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยให้เข้าถึงความเป็นธรรมได้ง่าย รวดเร็ว ส่งเสริมกองทุนยุติธรรมเพื่อคุ้มครองช่วยเหลือคนจนและผู้ด้อยโอกาส คุ้มครองผู้ถูกกล่าวหาละเมิดสิทธิเสรีภาพ และ

เยียวยาผู้บริสุทธิ์หรือได้รับผลกระทบจากความไม่เป็นธรรม โดยเน้นความสุจริตและความ มีประสิทธิภาพของภาครัฐ ความเป็นธรรมของผู้ได้รับผลกระทบ และการไม่แอบอ้างฉวย โอกาสโดยสุจริตจากระบบการช่วยเหลือดังกล่าว จากนโยบายดังกล่าว หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และ กระทรวงยุติธรรมได้ผินึกกำลังการดำเนินการโดยได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ว่าด้วยการอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ต่อมาใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้มีนโยบายให้จัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนระดับตำบลขึ้นทุก ตำบล และเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2559 ได้มีคำสั่ง จัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสาकु อำเภอลาด จังหวัดภูเก็ต โดยมีบทบาท ภารกิจ ดังต่อไปนี้ 1. การเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาอาชญากรรม การทุจริตและประพฤติมิชอบ และการกระทำผิดกฎหมายต่าง ๆ ในชุมชน 2. การรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ปัญหา ความไม่เป็นธรรมของประชาชน และรับแจ้งเบาะแสข้อมูลการกระทำผิดกฎหมายต่าง ๆ ตลอดจนการช่วยเหลือ ดูแล ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นแก่ผู้ได้รับความ เดือดร้อน หรือผู้ที่ต้องการคำแนะนำเบื้องต้นทางด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม 3. โกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทหรือความขัดแย้งในชุมชนตามหลักความยุติธรรมเชิง สมานฉันท์ การเสริมสร้างความสมานฉันท์ในชุมชน และการติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติ ตามข้อตกลงที่ได้มีการโกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทหรือความขัดแย้งนั้น 4. ให้ความช่วยเหลือ ดูแล ผู้ที่ได้รับความเสียหายหรือได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมและประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามหน้าที่ 5. ให้ความช่วยเหลือ สงเคราะห์ และ บำบัดแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิดและผู้พ้นโทษให้กลับตน เป็นพลเมืองดีและไม่หวน กลับไปกระทำผิดอีก

จากความสำคัญดังกล่าว จะเห็นได้ว่าศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสาकु อำเภอลาด จังหวัดภูเก็ต มีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชน และต้องทำงานใกล้ชิดกับ

ประชาชน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบและวิธีการให้บริการ ปัญหา อุปสรรค รวมถึงแนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการ และแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสาคร อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์ฯให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (documentary research) เป็นการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานการวิจัย สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ต่างๆ สิ่งพิมพ์ ระเบียบกฎหมาย และสืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (internet) ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการ

2. การวิจัยสนาม (field research) โดยการลงพื้นที่สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการ (structured interview or formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (population) ได้แก่ คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลและประชาชนผู้มารับบริการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสาคร อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี

2. กลุ่มตัวอย่าง (sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของ

ประชากรที่ต้องการศึกษา และใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) จำนวน 10 คน ดังต่อไปนี้

คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล 5 คน

ประชาชนที่มารับบริการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (structured interview or formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้แบบเดียวกัน มีลำดับขั้นตอนเรียงเหมือนกัน (สุภางค์ จันทวนิช, 2559, หน้า 75)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นการศึกษาค้นคว้าและการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา หนังสือ เอกสารรายงานการวิจัย สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ต่าง ๆ สิ่งพิมพ์ ระเบียบกฎหมายและสืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (internet) ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยการค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการให้บริการ

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (structured interview or formal interview) และมีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 การเตรียมความพร้อมในการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยทำความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นการสัมภาษณ์และข้อกำหนดไว้ล่วงหน้า

2.2 ติดต่อกับผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อแนะนำตนเองและทำความเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายในการวิจัยให้ถูกต้องตรงกัน พร้อมกำหนดนัดหมายวันและเวลาการสัมภาษณ์

2.3 เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ตลอดจนศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์ เช่น ประวัติโดยย่อและบุคลิกภาพ ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับตัวและใช้ถ้อยคำในการสัมภาษณ์ให้เหมาะสม

2.4 พบกับผู้ให้สัมภาษณ์ แนะนำตัวเองต่อผู้ให้สัมภาษณ์และสร้างบรรยากาศให้เป็นกันเองตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีความรู้สึกที่ดี พร้อมจะให้ความจริงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัยและบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์

2.5 ตรวจสอบข้อมูลขณะสัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์ไปตลอดระยะเวลาการสัมภาษณ์

2.6 ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลการสัมภาษณ์กับผู้ให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่งภายหลังการเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยการบันทึกการสัมภาษณ์จากผู้ให้สัมภาษณ์มาเปรียบเทียบระหว่างบุคคลแต่ละบุคคล จัดลำดับความสำคัญและคุณลักษณะของข้อมูล

2. นำข้อมูลการสัมภาษณ์ที่จัดลำดับความสำคัญแล้ว เปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ไม่ว่าจะเป็นแนวคิด ทฤษฎี เอกสารผลงานวิจัย เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล

3. นำข้อมูลการที่ได้จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ มาทำการวิเคราะห์ร่วมกันอย่างเป็นระบบและนำไปสู่การเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน เพื่อแสดงความสำคัญของข้อมูล ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นและเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ตามข้อเท็จจริงทั้งในเชิงเหตุและผล เพื่อสะดวกในการวิเคราะห์และการเขียนรายงานสรุป ติดตามผลทวิวิชาการ เขียนรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยด้วยวิธีการพรรณนา การบรรยาย ข้อเสนอแนะ เพื่อชี้ให้เห็นถึงรูปแบบและวิธีการให้บริการ ปัญหา อุปสรรค แนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการ รวมถึงแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสาคร อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเอกสาร พบว่าเมื่อนักวิชาการได้นำเสนอแนวคิดเรื่องการบริการสาธารณะแนวใหม่ โดยคำนึงถึงการเข้ามีส่วนร่วมของประชาชน และเน้นการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) ซึ่งเป็นฐานสำคัญของแนวคิดการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลตามบทบาทหน้าที่หรือภารกิจที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมดังต่อไปนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าหมายถึง กิจกรรมอันจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเป็นส่วนรวมที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อให้บริการแก่ประชาชน เช่น กิจกรรมสาธารณูปโภค กิจกรรมขนส่งคนโดยสาร

เสาวลักษณ์ สุขวิรัช (2557, หน้า 347-348) กล่าวว่าแนวทางการบริหารแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (new public service หรือ NPS) ว่าให้ความสำคัญกับ “ความเป็นพลเมือง” (citizenship) ที่มีทั้งสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบและเรียกร้องให้ข้าราชการต้องรับใช้พลเมือง โดยต้องคิดเสมอว่าพลเมืองคือเจ้าของเรือหรือเจ้าของประเทศ ทั้งยังวิจารณ์ว่านักจัดการภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management หรือ NPM) ที่ทำตัวเป็นกัปตันเรือและถือหางเสือเรือ มีอำนาจมากจนอาจลืมนตัวเองไปว่าเป็นเจ้าของเรือเสียเองและอาจคิดถึงผลประโยชน์ของตนมากกว่าของพลเมืองหรือของส่วนรวม แนวคิดนี้จึงเน้นให้ข้าราชการต้องให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของพลเมืองมาเป็นอันดับแรก และในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางในการตอบสนองผลประโยชน์ของส่วนรวมนั้น ต้องให้พลเมืองมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือและร่วมรับผิดชอบ โดยนักบริหารรัฐกิจต้องกระตุ้นให้พลเมืองมีการรวมตัวกันเป็นชุมชนและประชาคมและจัดให้มีการพูดคุยตกลงกัน โดยให้ข้าราชการทำตัวเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย และต้องมองไปที่ประโยชน์ส่วนรวม ไม่ใช่ประโยชน์ของคนใดคนหนึ่ง เพราะพลเมืองไม่ใช่ลูกค้า แนวคิดนี้ยังให้ความสำคัญกับการตรวจสอบจากภาคพลเมืองอีกด้วย (democratic accountability) การบริหารราชการจึงไม่ใช่เรื่องของฝ่ายข้าราชการหรือรัฐบาลแต่ฝ่ายเดียวอีกต่อไป แต่เป็นการร่วมมือกันทั้งฝ่ายรัฐบาล และฝ่ายพลเมืองหรือที่เรียกว่า “ระบบการร่วมบริหารกิจการบ้านเมืองแบบประชาธิปไตย” (governance system) ในด้านการบริหารงานภายในองค์กรนั้น แนวคิดนี้เรียกร้องให้มี 1) ความเสมอภาคทางสังคมให้มากขึ้น (greater of social equity) เช่น โอกาสในการ

ทำงานที่เท่าเทียมกัน ค่าจ้างที่เป็นธรรม และสามารถแข่งขันได้กับภาคเอกชน 2) ให้มีการบริหารภายในระบบราชการที่มีความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้นและเพิ่มอำนาจให้แก่ข้าราชการมากขึ้น (democratization and empowerment) 3) ความสำคัญกับ “ความเป็นมนุษย์” ของคนที่ทำงานในองค์กรมากขึ้น (humanization of public service) ซึ่งสะท้อนแนวคิดในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Denhardt and Denhardt (อ้างถึงใน ชมภูษ ชุณหาค, 2560, หน้า 129-130) ให้ความเห็นว่า หัวใจสำคัญของแนวคิดในกระบวนการบริการสาธารณะใหม่ (new public service) คือ ประชาธิปไตยและความเป็นพลเมือง ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้ ประการแรก ประโยชน์สาธารณะ คือ เป้าหมายหลักในการบริหารงานภาครัฐ โดยต้องมองข้ามผลประโยชน์ของตนเอง พวกพ่อ ราชการ นักการเมือง หรือกลุ่มผลประโยชน์ใดๆ ขณะเดียวกัน การที่รัฐจะสร้างการบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุดจำเป็นต้องสร้างจากการปรึกษาหารือร่วมคิดร่วมไตร่ตรองจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (public deliberation) ซึ่งมีลักษณะตรงกันข้ามกับการแบ่งเป็นฝ่ายเสียงข้างมากและเสียงข้างน้อย หรือฝ่ายที่ทำกับฝ่ายที่คัดค้าน ประการที่สอง การบริการสาธารณะใหม่เน้นการคิดในเชิงยุทธศาสตร์ (think strategically) และทำด้วยวิถีทางแห่งประชาธิปไตย (act democratically) กล่าวคือ หลังจากที่มีการปรึกษาหารือร่วมวิเคราะห์ร่วมไตร่ตรองจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องแล้วต้องมีการร่วมมือกันดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในขั้นต่อไปอย่างมียุทธศาสตร์ ขณะเดียวกันการบริการสาธารณะใหม่ยังให้ความสำคัญกับความยั่งยืนของสิ่งที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการจะต้องไม่มีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดรู้สึกว่าคุณเสียเปรียบ เหลือมั่งคั่ง ต้องมีทางออกที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย และหากหลีกเลี่ยงไม่ได้ต้องมีฝ่ายที่เสียประโยชน์จะต้องหาแนวทางในการชดเชยให้กับฝ่ายที่เสียประโยชน์ หรือฝ่ายที่รับผลกระทบในแง่ลบมากกว่า ประการที่สาม รัฐไม่ใช่ผู้กำกับ สั่งการ ตัดสินใจ และควบคุมทิศทางการบริหารประเทศและการบริการสาธารณะเหมือนในอดีต

แต่ต้องเป็นผู้รับใช้ประชาชน กล่าวคือ รับฟังความคิดเห็นของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์ ร่วมตรวจสอบ ซึ่งในความหมายนี้ประชาชนจะไม่ใช่เป็นเพียงลูกค้า หรือผู้รับบริการ แต่เป็นพลเมืองผู้ตื่นรู้ร่วมกันแก้ไขปัญหาและพัฒนาประเทศชาติ ประการที่สี่ รัฐประศาสนศาสตร์ไม่ได้เชื่อมโยงกับภาครัฐเท่านั้น แต่สัมพันธ์กับหลากหลายภาคส่วน และหลายระดับ ทั้งประโยชน์สาธารณะ วัฒนธรรม และกฎหมายต่างๆ และมาตรฐานวิชาชีพ เป็นต้น ประการที่ห้า คำว่า “ลูกค้า” (customers) ไม่อาจหมายถึง คนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น แต่ในความคิดของการบริการสาธารณะใหม่คนที่รัฐต้องรับใช้ คือ พลเมือง (citizens) เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐตระหนักอยู่เสมอว่าต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ ขณะเดียวกัน การมองประชาชนเป็นลูกค้า ชี้ให้เห็นว่า นโยบายของผู้ผลิตสินค้า คือ ภาครัฐเท่านั้น แต่ในแนวคิดของการบริการสาธารณะใหม่ผู้ผลิตครอบคลุมหลากหลายภาคส่วน เนื่องจากหากให้รัฐเป็นเจ้าของกิจการขององค์การภาครัฐแต่เพียงผู้เดียวย่อมก่อให้เกิดความเสี่ยง และความล้มเหลว ถ้าการตัดสินใจนั้นๆ เป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาด ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง คือ การร่วมมือและความรับผิดชอบร่วมกัน ประการที่หก การบริการสาธารณะใหม่เน้นตอบสนองความต้องการ และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ เป็นสำคัญ ไม่ได้มองเฉพาะผลผลิต ความมีประสิทธิภาพเท่านั้น ประการที่เจ็ด การบริการสาธารณะใหม่ไม่เห็นด้วยกับการสร้างนักการเมือง และข้าราชการให้เป็นเสมือนผู้ประกอบการในราชการ แต่ต้องการสร้างพลเมืองที่ร่วมแรงร่วมใจกันคนละไม้คนละมือ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยเชื่อมั่นว่าคนมีจิตใจที่ดี มีพลังและกล้าหาญพอที่จะคิดและลงมือทำ อันจะนำมาซึ่งชุมชน ท้องถิ่น สังคม และประเทศที่ดีขึ้น

เสาวลักษณ์ สุขวิรัช (2557, หน้า 341-343) ได้กล่าวถึงทฤษฎีที่อธิบายการบริการสาธารณะแนวใหม่ ดังนี้ 1) ทฤษฎีความเป็นพลเมืองแบบประชาธิปไตย (democratic citizenship theory) ทฤษฎีทางการเมืองและสังคมในปัจจุบันให้

ความสำคัญกับความเป็นพลเมืองและประชาธิปไตย Sandel ในหนังสือ *democracy's discontent* (1996) เสนอความเห็นที่ว่าตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างรัฐ กับพลเมือง อยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่ารัฐต้องรับประกันว่าพลเมืองสามารถกำหนดทางเลือกให้สอดคล้องกับผลประโยชน์ของเขาเองได้โดยผ่านกรรมวิธีต่าง ๆ เช่น การออกเสียงเลือกตั้งและการใช้สิทธิส่วนบุคคล ทศนะนี้สอดคล้องกับทฤษฎีทางเลือกสาธารณะและแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) แต่ Sandel เสนอทางเลือกใหม่ว่าด้วยความเป็นพลเมืองแบบประชาธิปไตยที่ปัจเจกชนสามารถเข้าร่วมในการบริหารจัดการประเทศได้ แนวคิดนี้มองว่าพลเมืองจะคิดถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว มีมุมมองกว้างและไกลที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการของรัฐ (public affairs) มีสำนึกกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีความผูกพันในเชิงจริยธรรมกับชุมชนซึ่งร่วมชะตากรรมเดียวกัน King and Stivers ในหนังสือ *Government is Us: Public Administration in an Anti-government Era* (1998) มีความเห็นที่สอดคล้องกับมุมมองนี้ว่านักบริหารต้องมองเห็นพลเมืองว่าเป็น “พลเมือง” ไม่ใช่เพียงผู้มีสิทธิเลือกตั้งหรือผู้มาขอรับบริการ หรือลูกค้า นักบริหารควรแบ่งปันอำนาจหน้าที่ของตนให้กับพลเมืองและลดการควบคุมลง ควรมีความไวใจในการร่วมมือกันระหว่างรัฐกับพลเมือง และตรงข้ามกับแนวคิด NPM ที่เรียกหา “ประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้น” King and Stivers เสนอว่านักจัดการภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากขึ้นและเพิ่มความเชื่อใจพลเมืองมากขึ้น

2) แนวคิดตัวแบบชุมชนและประชาสังคม (models of community and civil society) เมื่อไม่นานมานี้มีเสียงเรียกร้องจากหลาย ๆ ฝ่าย ในประเทศสหรัฐอเมริกา ทั้งพรรคการเมือง นักวิชาการจากค่ายต่าง ๆ หนังสือขายดีหลาย ๆ เล่ม เสนอให้ฟื้นฟูสำนึกความเป็นชุมชนขึ้นมาใหม่ เพราะความเป็นชุมชนเป็นหนทางในการทำให้เกิดความสมานฉันท์ ในทางการบริหารรัฐกิจนั้นได้มีเสียงเรียกร้องให้รัฐบาลเข้ามาช่วยสร้างและสนับสนุนชุมชน โดยการสร้างสถาบันที่เป็นตัวเชื่อมซึ่งทำหน้าที่ไปพร้อม ๆ กัน ทั้งในการเน้นความต้องการและผลประโยชน์ของพลเมือง และให้ประสบการณ์ที่จะช่วยตระเตรียม

ให้พลเมืองเหล่านั้นเข้าร่วมในระบบการเมืองที่ใหญ่กว่าต่อไป สถาบันดังกล่าวเป็นการรวมตัวกันของประชาชนที่เรียกว่า “ประชาสังคม” (civil society) ซึ่งอาจเป็นกลุ่มสมาคม หรือหน่วยงานที่รัฐก่อตั้งขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้เข้ามาแลกเปลี่ยนและร่วมกันทำให้บรรลุผลประโยชน์ของชุมชนของตน ชุมชนดังกล่าวอาจหมายถึงชุมชนตามเขตพื้นที่ หรือชุมชนในความหมายของความสนใจหรือผลประโยชน์ร่วมกัน เช่น กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภค กลุ่มต่อต้านยาเสพติด กลุ่มอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น 3) แนวคิดมนุษยนิยมแห่งองค์การและทฤษฎีวาทกรรม (organizational humanism and discourse theory) กล่าวว่า แนวทางการบริหารรัฐกิจแบบเก่าที่เน้นการควบคุม บังคับบัญชาตามลำดับขั้นและเน้นแนวทางแบบประจักษ์นิยมในการแสวงหาองค์ความรู้ทางสังคมศาสตร์ ภูมิพหักษวิจรรย์ และมีการนำเสนอแนวทางใหม่ในการแสวงหาความรู้ ซึ่งรวมถึงการใช้ทฤษฎีการตีความ (interpretive theory), ทฤษฎีในเชิงวิพากษ์ (critical theory), และอุดมการณ์หลังยุคทันสมัย (postmodernism) โดยเฉพาะอย่างยิ่งทฤษฎีวาทกรรม (discourse theory) แนวทางเหล่านี้ให้ความสำคัญกับประเด็นการใช้อำนาจหน้าที่และการควบคุมน้อยกว่าประเด็นการให้ความสนใจพนักงานที่ทำงานอยู่ในองค์การและประชาชนที่อยู่ภายนอกองค์การ แนวคิดนี้มีความพ้องต้องกันว่า “การร่วมกันตัดสินใจ” จะต้องอยู่บนพื้นฐานของวาทกรรมที่เปิดเผยและจริงใจระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ทั้งฝ่ายพลเมืองและนักบริหารภาครัฐ แม้ว่าพวกนักทฤษฎีการบริหารรัฐกิจแนวยุคหลังสมัยใหม่ (postmodernism) ไม่ค่อยไว้วางใจเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนตามแนวทางการบริหารแบบเก่า แต่ก็มีความเห็นสอดคล้องกันว่าควรมีการส่งเสริมให้มีเวทีสาธารณะ (public dialogue) ระหว่างภาครัฐกับประชาชนเพื่อทำให้การบริหารราชการมีความเข้มแข็งและรักษาความชอบธรรมไว้ได้

การพัฒนาการให้บริการ จึงต้องมีการดำเนินการตามกระบวนการต่อไปนี้

- 1) รับรู้ปัญหา ในขั้นแรกผู้บริหารจะต้องรับรู้ว่าองค์การประสบปัญหาและผู้บริหารเห็น

ความจำเป็นที่จะต้องขอความช่วยเหลือจากที่ปรึกษา ปัญหาต่าง ๆ ที่องค์กรประสบ เช่น การติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี มีความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย ไม่เป็นระบบ แรงจูงใจของพนักงานต่ำ ทีมงานไม่มีประสิทธิผล หรือรูปแบบของการบริหารไม่ดี เป็นต้น 2) การรวบรวมข้อมูล การหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยอาศัยเทคนิควิธีการรวบรวมข้อมูล เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การออกแบบสอบถาม การประชุมเพื่อทราบความรู้สึกนึกคิด (sensing) การระบายนใจในใจ (collages) 3) การวางแผนและการกำหนดยุทธศาสตร์ของการเปลี่ยนแปลงร่วมกัน และเมื่อจัดทำแผนปฏิบัติการเรียบร้อยแล้ว จึงเริ่มปฏิบัติตามแผน 4) ชี้นำเทคนิคการพัฒนาองค์กร (intervention) มาใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นหรือเพื่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเทคนิคการพัฒนาองค์กรที่นำมาใช้จะต้องขึ้นอยู่กับการเก็บรวบรวมข่าวสารข้อมูล การวินิจฉัยปัญหาและข้อมูลย้อนกลับ (data collection, diagnosis and feedback) เทคนิคการพัฒนาองค์กรที่นิยมใช้มากที่สุดมีอยู่หลายวิธีเช่น การฝึกฝนประสาทสัมผัส หรือการฝึกอบรมโดยกระบวนการกลุ่ม (t-group) การสร้างหรือพัฒนาทีมงาน (team development or team building) การใช้ระบบสังคมและเทคนิค (socio-technical system) การวิเคราะห์พฤติกรรม (transactional analysis) การสำรวจข้อมูลและการส่งข้อมูลย้อนกลับ (survey feedback) การให้คำปรึกษาหารือในกระบวนการทำงาน (process consultation) การแก้ปัญหา (problem solving) การเผชิญหน้า (confrontation) และอื่น ๆ อีกมากมาย 5) การประเมินผลการเปลี่ยนแปลงองค์กร (วรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์, 2560, หน้า 39-41)

สำหรับสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (2559, หน้า 6-10) ได้มีคำสั่งจัดตั้ง ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสาคร อำเภอดงหลวง จังหวัดกาญจนบุรี เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2559 โดยมีบทบาทภารกิจดังต่อไปนี้ 1) การเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาอาชญากรรม การทุจริตและประพฤติมิชอบ และการกระทำผิดกฎหมายต่างๆ ในชุมชน 2) การรับเรื่อง

ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ปัญหาความไม่เป็นธรรมของประชาชน และรับแจ้งเบาะแสข้อมูล การกระทำผิดกฎหมายต่าง ๆ ตลอดจนการช่วยเหลือ ดูแล ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา ในเบื้องต้นแก่ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือผู้ที่ต้องการคำแนะนำเบื้องต้นทางด้านกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม 3) โกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทหรือความขัดแย้งในชุมชนตามหลัก ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ การเสริมสร้างความสมานฉันท์ในชุมชน และการติดตามดูแล ให้การปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้มีการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทหรือความขัดแย้งนั้น 4) ให้ ความช่วยเหลือ ดูแล ผู้ที่ได้รับความเสียหายหรือได้รับผลกระทบจากอาชญากรรมและ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามหน้าที่ และ 5) ให้ความช่วยเหลือ สงเคราะห์ และบำบัดแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำความผิดและผู้พ้นโทษให้กลับตน เป็นพลเมืองดี และไม่หวนกลับไปกระทำความผิดอีก ทั้งนี้ การพัฒนาการให้บริการของศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตำบลสาकु อำเภอดง จังหวัดภูเก็ต ได้มีการพัฒนาการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการส่ง เจ้าหน้าที่เข้าไปร่วมโครงการเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ศักยภาพในการดำเนินงานของ ศูนย์ยุติธรรมฯ ซึ่งโครงการที่ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมนั้น จะเป็นโครงการที่ทางยุติธรรม จังหวัดได้จัดขึ้น หรือไม่ก็จะเป็นโครงการของหน่วยราชการอื่น การประเมินผลจาก แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และนำผลมาปรับปรุงการ ให้บริการของศูนย์ยุติธรรม ฯ

ผลการวิจัยสนาม พบว่า

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมาวิเคราะห์แยกเป็น ประเด็นต่าง ๆ สามประเด็น ดังนี้

1. รูปแบบและวิธีการให้บริการของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสาकु อำเภอดง จังหวัดภูเก็ต

ประชาชนสามารถเข้ามาติดต่อขอรับบริการได้ที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล สาคู หรือคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมฯ โดยศูนย์ยุติธรรมฯ ให้บริการในเรื่องการให้ คำปรึกษาเรื่องกฎหมาย การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท การ แก้ไขปัญหาทุกข์ร้อนด้านกระบวนการยุติธรรม ประสานงานกับส่วนราชการอื่น และการ ให้ความช่วยเหลือดูแลบุคคลที่ได้รับความเสียหายจากอาชญากรรม เป็นต้น ในกรณีที่เข้า มาติดต่อที่ศูนย์ยุติธรรมฯ จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ หากเป็นเรื่องที่ทางศูนย์ยุติธรรมฯ สามารถดำเนินการได้ ก็จะดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด หากเป็นเรื่องที่ศูนย์ยุติธรรมฯ ไม่สามารถดำเนินการเองได้ ศูนย์ยุติธรรมฯ ก็จะประสานงานต่อศูนย์ยุติธรรมจังหวัด หรือ หน่วยราชการอื่น ในกรณีที่ติดต่อกับคณะกรรมการฯ โดยตรง คณะกรรมการฯ ก็จะ ประสานมายังศูนย์ยุติธรรมฯ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป ทั้งนี้ ในการดำเนินการ เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และข้อมูลทั้งหมดจะ รวบรวมไว้เพื่อการประเมิน

2. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการของศูนย์ ยุติธรรมชุมชนตำบลสาคู อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต

2.1 การประชาสัมพันธ์ ยังอยู่ในวงแคบ โดยส่วนใหญ่แล้ว ในพื้นที่ตำบลสาคู ประชาชนยังไม่รู้จักบทบาทและภารกิจหลักของการให้บริการของศูนย์ยุติธรรมฯ แนว ทางแก้ไขคือ การประชาสัมพันธ์บทบาท ภารกิจ ไม่ว่าจะเป็นการออกงานจัดนิทรรศการ เพื่อให้ความรู้ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ต่าง ๆ การมีหน่วย เคลื่อนที่เพื่อเข้าถึงประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน เป็นต้น

2.2 บุคลากร เนื่องจากศูนย์ยุติธรรมฯ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตาม ระเบียบ แต่ยังไม่มีการมอบหมายในการดำเนินการรับเจ้าหน้าที่เข้ามาเพื่อให้บริการ หรือดำเนินการในเรื่องของศูนย์ยุติธรรมโดยเฉพาะ จึงอาจทำให้เจ้าหน้าที่มีความชำนาญ

ในงานไม่เพียงพอ แนวทางแก้ไขคือ การมีระเบียบ กฎหมายเพิ่มเติม ของศูนย์ยุติธรรมฯ ในการที่จะจ้างเจ้าหน้าที่มารับผิดชอบในเรื่องนี้โดยเฉพาะ

2.3 การดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมฯ ยังไม่มีความชัดเจนในเรื่องของกรอบการทำงาน อีกทั้งในเรื่องของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อศูนย์ยุติธรรม แนวทางแก้ไข ขณะนี้กำลังมีการร่าง พ.ร.บ. ยุติธรรมชุมชน หากร่างนี้ ผ่านการพิจารณาและมีผลใช้บังคับ ศูนย์ยุติธรรมฯ ก็จะมีแนวทางการทำงานที่ชัดเจนมากขึ้น และควรมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบกิจกรรมต่างๆ

2.4 งบประมาณ ยังคงขาดในเรื่องของงบประมาณในการดำเนินการต่าง ๆ เนื่องจากกฎ ระเบียบยังไม่มีกรอบการกำหนดอย่างชัดเจน เมื่อมีปัญหาจึงทำให้ต้องประสานกับศูนย์ยุติธรรมจังหวัด ซึ่งแนวทางแก้ไข ควรมีการกำหนดกฎ ระเบียบ เกี่ยวกับงบประมาณในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือของศูนย์ยุติธรรม ฯ

3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสาคร อำเภอลาด จังหวัดภูเก็ต

3.1 ด้านบุคลากร ควรมีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของศูนย์ยุติธรรมฯ อีกทั้งการฝึกอบรมให้ความรู้แก่คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรม ฯ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะ ความสามารถในการเรื่องกฎหมายต่าง ๆ

3.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ศูนย์ยุติธรรมฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องการให้บริการของศูนย์ยุติธรรมฯ ให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยใช้ช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนได้รู้จัก และเข้ามาใช้บริการมากขึ้น

3.3 ด้านสถานที่ ควรมีการปรับให้มีห้องสำหรับศูนย์ยุติธรรมฯ โดยเฉพาะ เพื่อที่ประชาชนผู้มารับบริการได้มีความสะดวกสบายมากขึ้นในการติดต่อขอรับบริการ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. รูปแบบและวิธีการให้บริการของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสาकु อำเภอ กลาง จังหวัดภูเก็ต ประชาชนสามารถเข้ามาติดต่อขอรับบริการได้ที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตำบลสาकु หรือคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมฯ โดยศูนย์ยุติธรรมฯ ให้บริการในเรื่อง การให้ คำปรึกษาเรื่องกฎหมาย การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท การ แก้ไขปัญหาทุกข์ร้อนด้านกระบวนการยุติธรรม ประสานงานกับส่วนราชการอื่น และการ ให้ความช่วยเหลือดูแลบุคคลที่ได้รับความเสียหายจากอาชญากรรม เป็นต้น ในกรณีที่เข้า มาติดต่อที่ศูนย์ยุติธรรมฯ จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ หากเป็นเรื่องที่ทางศูนย์ยุติธรรมฯ สามารถดำเนินการได้ ก็จะดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด หากเป็นเรื่องที่ศูนย์ยุติธรรมฯ ไม่สามารถดำเนินการเองได้ ศูนย์ยุติธรรมฯ ก็จะประสานงานต่อศูนย์ยุติธรรมจังหวัด หรือ หน่วยราชการอื่น ในกรณีที่ติดต่อกับคณะกรรมการฯ โดยตรง คณะกรรมการฯ ก็จะ ประสานมายังศูนย์ยุติธรรมฯ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป ทั้งนี้ ในการดำเนินการ เจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และข้อมูลทั้งหมดจะ รวบรวมไว้เพื่อการประเมินซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (อ้าง ถึงใน ชมภูษุช หุ่นาค, 2560, หน้า 129-130) ที่กล่าวว่า รัฐไม่ใช่ผู้กำกับ สั่งการ ตัดสินใจ และควบคุมทิศทางการบริหารประเทศและการบริการสาธารณะเหมือนในอดีต แต่ต้องเป็นผู้รับใช้ประชาชน กล่าวคือ รับฟังความคิดเห็นของประชาชน เปิดโอกาสให้ ประชาชนร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์ ร่วมตรวจสอบโดย ประชาชนไม่ใช่เป็นเพียงลูกค้า หรือผู้รับบริการ แต่เป็นพลเมืองผู้ตื่นรู้ ร่วมกันแก้ไข

ปัญหาและพัฒนาประเทศไทย อีกทั้งสอดคล้องกับมุมมองของ เสาวลักษณ์ สุขวิรัช (2557, หน้า 347-348) ที่กล่าวว่า ในการบริหารแบบการบริการสาธารณะแนวใหม่ (new public service หรือ NPS) จะให้ความสำคัญกับ “ความเป็นพลเมือง” (citizenship) ที่มีทั้งสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบ และเรียกร้องให้ข้าราชการต้องรับใช้พลเมือง โดยต้องคิดเสมอว่าพลเมืองคือเจ้าของเรือหรือเจ้าของประเทศ ทั้งยังวิจารณ์ว่านักจัดการภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management หรือ NPM) ที่ทำตัวเป็นกัปตันเรือและถือหางเสือเรือ มีอำนาจมากจนอาจลืมนำไปเป็นเจ้าของเรือเสียเองและอาจคิดถึงผลประโยชน์ของตนมากกว่าของพลเมืองหรือของส่วนรวม แนวคิดนี้จึงเน้นให้ข้าราชการต้องให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของพลเมืองมาเป็นอันดับแรก และในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางในการตอบสนองผลประโยชน์ของส่วนรมนั้น ต้องให้พลเมืองมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือและร่วมรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ มุมมองของ จิตติมา อัครธิติพงศ์ (2557, หน้า 28) ที่กล่าวว่า ชั้นประเมินผล (evaluation) การประเมินผลโดยทั่วไป นอกจากเป็นการพิจารณาปัญหาของขั้นตอน กระบวนการพัฒนาองค์การแล้ว ยังเป็นการประเมินผลสำเร็จของการพัฒนาองค์การว่าสำเร็จตามที่ต้องการหรือไม่ นอกจากนี้การประเมินเรื่องของความรู้คือได้มีการเพิ่มพูนความรู้หรือการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคหรือวิธีการเพิ่มขึ้นเพียงไร ประเมินผลเกี่ยวกับทัศนคติเป็นแนวทางในการมองหรือความรู้สึคนึกคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้เปลี่ยนแปลงหรือไม่เพียงใด ประเมินผลเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกหรือการประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในองค์การเป็นอย่างไรภายหลังการเปลี่ยนแปลง และการประเมินผลเกี่ยวกับผลงานด้วยการประเมินดูผลงานของบุคคล หน่วยงานหรือองค์การโดยส่วนรวม เช่น เรื่องของบริการ การให้บริการทั้งมาตรการการขาย รายได้เป็นอย่างไร เพิ่มขึ้นหรือลดลง โดยวิธีการในการประเมินอาจจะใช้วิธีการสังเกต วิธีการสอบถาม วิธีการวัดผลงานโดยบุคคลที่จะทำการประเมินผลจะเป็นที่ปรึกษา หรือคนในองค์การก็ได้

2. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการของศูนย์ ยุติธรรมชุมชนตำบลสาकु อำเภอดกลาง จังหวัดภูเก็ต มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์ของศูนย์ยุติธรรมชุมชนฯ ยังอยู่ในวงแคบ โดยส่วนใหญ่ แล้วประชาชนยังไม่รู้จัก บทบาทและภารกิจหลัก การให้บริการของศูนย์ยุติธรรมฯ แนวทางแก้ไขคือ การประชาสัมพันธ์บทบาท ภารกิจ ไม่ว่าจะเป็นการออกงานจัดนิทรรศการ เพื่อให้ความรู้ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บไซต์ต่าง ๆ การมีหน่วยเคลื่อนที่เพื่อเข้าถึงประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เตชินท์ สิทธาภิภู (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยสรุปว่า ปัญหาอุปสรรคต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร คือการขาดเจ้าหน้าที่ แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วุฒิมวงค์ แก้วได้ปาน (2551) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อศูนย์ ยุติธรรมชุมชนตำบลบางศรีเมือง ผลการวิจัยพบว่า ในพื้นที่ที่มีการเปิดศูนย์ยุติธรรมชุมชน ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจ งานยุติธรรมชุมชนมากยิ่งขึ้น

2) บุคลากร เนื่องจากศูนย์ยุติธรรมชุมชนฯ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ตาม ระเบียบ แต่ยังไม่มีการเปรียบเทียบในการดำเนินการรับเจ้าหน้าที่เข้ามาเพื่อให้บริการ หรือดำเนินการในเรื่องของศูนย์ยุติธรรมโดยเฉพาะ จึงอาจทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ ในงานไม่เพียงพอในการให้บริการ แนวทางแก้ไขคือ การมีระเบียบ กฎหมายเพิ่มเติม ของ ศูนย์ยุติธรรมฯ ในการที่จะจ้างเจ้าหน้าที่มารับผิดชอบในเรื่องนี้โดยเฉพาะ สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ภูษิตดา ลพโภชน (2558) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการ ประชาชนของศาลแขวงพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการพัฒนาการ ให้บริการประชาชนของศาลแขวงพระนครเหนือเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือ บุคลากร

ผู้ให้บริการ ต้องมีความรับผิดชอบ มีจิตสำนึกและกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ ร่วมมือร่วมใจ ในการปฏิบัติตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ ไม่ยึดติดกับวัฒนธรรมองค์กรเดิม ๆ ที่เคยทำมา กระบวนการให้ บริการ ต้องกระชับ ลดเวลา ประหยัดทรัพยากร สถานที่ และสิ่งแวดล้อม ควรจัดสถานที่ให้สะอาด ถูกสุขอนามัย และวัสดุอุปกรณ์ต้องเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน 2) ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการให้บริการประชาชนของ ศาลแขวงพระนครเหนือ สรุปได้ คือ ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านโครงสร้างของ องค์กร ด้านนโยบาย และด้านตัวชี้วัด หน่วยงานที่รับผิดชอบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องนำไปจัดการแก้ไขปัญหาให้เกิดเป็นรูปธรรมและยั่งยืนต่อไป 3) รูปแบบในการ พัฒนาการให้บริการประชาชนของศาลแขวงพระนครเหนือ พบว่า รูปแบบ ด้านบุคลากร ต้องจัดให้มีการฝึกอบรม กระตุ้นเพื่อปลุกจิตสำนึกให้ใส่ใจในการให้บริการประชาชน รูปแบบ ด้านระบบงาน ควรจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาแบบครบวงจรในจุดเดียว (one stop service) รูปแบบด้านเทคโนโลยี ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยสืบค้นข้อมูลให้ทั่วทั้ง องค์กร เพื่อสะดวกในการหาข้อมูลให้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3) การดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชนฯ ยังไม่มีความชัดเจนในเรื่องของ กรอบการทำงาน อีกทั้งในเรื่องของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อศูนย์ยุติธรรม แนว ทางแก้ไข ขณะนี้กำลังมีการร่าง พ.ร.บ. ยุติธรรมชุมชน หากร่างนี้ ผ่านการพิจารณาและมี ผลใช้บังคับ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนฯ ก็จะมีแนวทางการทำงานที่ชัดเจนมากขึ้น และควรมี การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับมุมมอง ของ เสาวลักษณ์ สุขวิรัช (2557, หน้า 347-348) ที่ได้กล่าวว่า แนวทางการบริหารแบบ การบริการสาธารณะแนวใหม่ (new public service หรือ NPS) ให้ความสำคัญกับ “ความเป็นพลเมือง” (citizenship) ที่มีทั้งสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบและเรียกร้อง ให้ข้าราชการต้องรับใช้พลเมือง โดยต้องคิดเสมอว่าพลเมืองคือเจ้าของเรือหรือเจ้าของ ประเทศ แนวคิดนี้จึงเน้นให้ข้าราชการต้องให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของพลเมืองมา

เป็นอันดับแรก และในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางในการตอบสนองผลประโยชน์ของส่วนรวมนั้น ต้องให้พลเมืองมีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือและร่วมรับผิดชอบ โดยนักบริหารรัฐกิจต้องกระตุ้นให้พลเมืองมีการรวมตัวกันเป็นชุมชน และประชาคมและจัดให้มีการพูดคุยตกลงกัน โดยให้ข้าราชการทำตัวเป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ย และต้องมองไปที่ประโยชน์ส่วนรวม ไม่ใช่ประโยชน์ของคนใดคนหนึ่งเพราะพลเมืองไม่ใช่ลูกค้า และสอดคล้องกับแนวคิดของ Denhardt and Denhardt (อ้างถึงใน ชมภูษุช หุ่นาค, 2560, หน้า 129-130) ที่กล่าวว่า การบริการสาธารณะใหม่เน้นตอบสนองความต้องการและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ เป็นสำคัญ ไม่ได้มองเฉพาะผลผลิตความมีประสิทธิภาพเท่านั้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิสมัย เสือเฒ่า (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้ง 7 ด้าน ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนของข้าราชการของสำนักงานประจำ ศาลจังหวัดหนองคายอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

4) งบประมาณ ยังคงขาดในเรื่องของงบประมาณในการดำเนินการต่าง ๆ เนื่องจากกฎ ระเบียบยังไม่มีกรอบการกำหนดอย่างชัดเจน เมื่อมีปัญหาจึงทำให้ต้องประสานกับศูนย์ยุติธรรมจังหวัด แนวทางแก้ไข ควรมีการกำหนดกฎ ระเบียบ เกี่ยวกับงบประมาณในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือของศูนย์ยุติธรรม ฯ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วุฒิวงศ์ แก้วได้ปาน (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบางศรีเมือง พบว่า แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบรูปแบบการดำเนินงานของโครงการเครือข่ายยุติธรรมชุมชนที่เหมาะสม ควรมีการสนับสนุนงบประมาณส่วนหนึ่งเพื่อสนับสนุนการทำงานในศูนย์ยุติธรรมชุมชนแม้ว่าการ

ทำงานศูนย์ยุติธรรมชุมชนจะเป็นการสมัครใจเข้ามาทำงานเพื่อความสงบสุขของชุมชนด้วยความเสียสละตามสมควรแต่ปัจจุบันก็ไม่สามารถคัดเลือกเครือข่ายยุติธรรมชุมชนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีได้ทั้งหมด ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานยุติธรรมชุมชนให้พัฒนายิ่งขึ้นควรมีการสนับสนุนงบประมาณตามความจำเป็นในการสนับสนุนงานศูนย์ยุติธรรมชุมชนเพื่อให้เกิดความคล่องตัวยิ่งขึ้น

3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสาคร อำเภอลาด จังหวัดภูเก็ต มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1) ด้านบุคลากร ควรมีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของศูนย์ยุติธรรมฯ อีกทั้งการฝึกอบรมให้ความรู้แก่คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมฯ เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะ ความสามารถในการเรื่องกฎหมายต่าง ๆ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุญเรือง โพธิ์นิล (2551) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงใหม่ ด้านความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่กองช่างส่วนมากมี ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ยังขาดการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่จัดขึ้น ภายในกองช่าง และภายนอกยังไม่ได้มีการนำไปใช้ประโยชน์ให้แก่หน่วยงานและประชาชน ผู้ใช้บริการสาธารณะของกองช่างเท่าที่ควร เนื่องจากยังไม่มีมาตรการควบคุมสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ดีพอ

2) ด้านการประชาสัมพันธ์ศูนย์ยุติธรรมฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์ เรื่องการให้บริการของศูนย์ยุติธรรมฯ ให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยใช้ช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น เฟสบุ๊ค เว็บไซต์ เพื่อที่ประชาชนจะได้รู้จัก และเข้ามาใช้บริการมากขึ้น

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนิตา หิรัญคำ (2558) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในเครือข่ายยุติธรรมชุมชน: กรณีศึกษายุติธรรมชุมชนตำบลบ้านซ้อง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี พบว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหา ในกระบวนการมีส่วนร่วมในเครือข่ายยุติธรรมชุมชนตำบลบ้านซ้อง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของศูนย์ยุติธรรมชุมชน คณะกรรมการควรจัดการประชาสัมพันธ์ถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ยุติธรรมชุมชนให้แก่สมาชิกในชุมชนได้รับทราบ จัดการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้สมาชิกเปิดใจและอยากเข้ามามีส่วนร่วมกับเครือข่ายยุติธรรมชุมชนมากขึ้น

3) ด้านสถานที่ ควรมีการปรับให้มีห้องสำหรับศูนย์ยุติธรรมฯ โดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้มีความสะดวกสบายมากขึ้นในการติดต่อขอรับบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนิตา หิรัญคำ (2558) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในเครือข่ายยุติธรรมชุมชน: กรณีศึกษายุติธรรมชุมชนตำบลบ้านซ้อง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในแนวทางในการแก้ไขปัญหา ในกระบวนการมีส่วนร่วมในเครือข่ายยุติธรรมชุมชนตำบลบ้านซ้อง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี พบว่า ด้านสถานที่ตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบ้านซ้อง ควรมีการตกลงกันระหว่างฝ่ายต่างๆ ในเครือข่ายให้ชัดเจน เพื่อเป็นการเห็นพ้องต้องกันและลดความขัดแย้ง ควรจัดให้มีการออกเสียงเลือกว่าควรให้ศูนย์ยุติธรรมตั้งอยู่ที่ใด เพื่อความสบายใจของทุกฝ่ายและความราบรื่นในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง การให้บริการของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลสาคร อำเภอลาด จังหวัดภูเก็ต นั้น จะเห็นได้ว่าศูนย์ยุติธรรมฯ ถือเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทและภารกิจที่สำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนต่าง ๆ แต่จะเห็นได้ว่า น้อยคนนักจะรู้จัก และเข้าใจบทบาทภารกิจของศูนย์ยุติธรรมฯ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อที่จะให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจถึงบทบาท ภารกิจ และเพื่อเป็นการไม่เสียสิทธิและโอกาสของตนเองไป หลักในการประชาสัมพันธ์ จึงควรดำเนินการตั้งแต่กระทรวงลงมา นอกจากเรื่องการประชาสัมพันธ์แล้ว ในเรื่องของบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมฯ หรือที่ปรึกษา ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้ และที่สำคัญคือการสร้างเครือข่ายของศูนย์ยุติธรรมฯ เพื่อเป็นแรงสำคัญในเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาอาชญากรรม การทุจริต และการกระทำผิดกฎหมายต่าง ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงยุติธรรม, สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. (2559). *เอกสารประกอบโครงการจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนระดับตำบลประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- จิตติมา อัครดิติพงศ์. (2557). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาองค์การ*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชมกฤษ หุ่นนาค. (2560). การบริการสาธารณะใหม่เพื่อรับใช้พลเมือง. *วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์*, 19(1), 125-140.
- ภูษิตา ลพโกชน. (2558). การพัฒนาการให้บริการประชาชนของศาลแขวงพระนครเหนือ. *ราชภัฏเพชรบูรณ์สาร*, 17(2), 37-44.
- ณัฐพงศ์ บุญเหลือ. (2559). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาวาระบบการเมืองและระบบราชการไทย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- เตชินท์ สิทธิภักุ (ผกา). (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลงเย็นอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร*. ค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2561, จาก <http://www.mcu.ac.th/userfiles/file/mcuthesis2556library/>
- ธนิดา หิรัญคำ. (2558). การมีส่วนร่วมของประชาชนในเครือข่ายยุติธรรมชุมชน: กรณีศึกษายุติธรรมชุมชนตำบลบ้านซ้อง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 6(2), 314-322.
- บุญเรือง โพธิ์นิล. (2551). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่*. ค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2561, จาก <http://cmuir.cmu.ac.th/handle/6653943832/16595>

- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. ค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2561, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- พิสมัย เสือเผ่า. (2553). แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วุฒิวงศ์ แก้วได้ปาน. (2551). ความคาดหวังของประชาชนต่อศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบางศรีเมือง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์. (2560). การจัดการการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสาวลักษณ์ สุขวิรัช. (2557). การบริหารรัฐกิจเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2559). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 23). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.