

การนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสงขลา*

Implementation of Civil Rights Protection and Legal Aid Policy: A case study of Office of Songkhla Provincial Public Prosecution on Civil Rights Protection, Legal Aid Legal Execution

กัญญ์ประภัสสร โช๊ะมาลี¹ & ศิริลักษณ์ ตันตยกุล²

Kanprapas Somalee & Sirilak Tantayakul

6414832077@rumail.ru.ac.th

Received: 24/07/66 Revised:01/08/66 Accepted: 01/08/66

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ความสำเร็จของนโยบาย และแนวทางพัฒนาการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจาก

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง การนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสงขลา

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการนำนโยบาย
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติเป็นองค์ประกอบ
สำคัญที่ส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จของนโยบาย จากการแปลงนโยบายจาก
ระดับมหภาคลงมาสู่ระดับจุลภาคเป็นแผนปฏิบัติการที่มีกรอบแนวทางและ
หลักเกณฑ์การปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายให้
บรรลุยังเจตจำนงและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ควบคู่ไปกับการพัฒนาปรับปรุงโดย
นางจรรยาบริหารงานคุณภาพ หรือ PDCA มาใช้เพื่อให้นโยบายดำเนินไปอย่าง
เป็นระบบและยั่งยืน ซึ่งกระบวนการดำเนินนโยบายนั้นประกอบไปด้วยปัจจัยที่มี
ผลต่อความสำเร็จของนโยบาย ได้แก่ ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ของนโยบาย ด้านการ
กำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านระบบการ
วัดผลและประเมินผลงาน และด้านมาตรการในการให้คุณให้โทษ ซึ่งกระบวนการ
นำนโยบายไปปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพจึงส่งผลให้การนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและ
ช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติประสบความสำเร็จและบรรลุตาม
เป้าหมายตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยมีผลการ
ประเมินตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ที่ระดับ 5 คะแนน
ทุกตัวชี้วัด (KPI)

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ; การคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง
กฎหมาย; ประสบความสำเร็จ

Abstract

The purpose of this research was to study the process of implementing rights protection and legal assistance policies for people, policy success and guidelines for developing the implementation of rights protection and legal assistance policies for the people. It was conducted by means of research documents and interviews. Data were collected by in-depth interviews. A semi-structured interview with 7 key informants was used. The results showed that the process of implementing the rights protection and legal assistance policy for the people was an important factor contributing to the success of the policy. From the transformation of policies from the macro level down to the micro level into an action plan with a clear framework and guidelines is an important tool in driving policies to achieve the intent and objectives of the policy in parallel with the development and improvement by adopting the quality management cycle or PDCA to make the policy systematically and sustainably implemented. The policy implementation process consists of factors that affect the success of the policy, namely, factors of policy objectives; setting tasks and assigning tasks in terms of operational standards; performance measurement and evaluation system; and measurement for giving rewards & punishment. An efficient policy implementation process results in the implementation of the policy on protection of rights and legal assistance to the people to successfully implement and achieve the goals set forth in the Fiscal Year 2022 Action Plan, with evaluation results according to the indicators for the level of success are at very good criteria at the level of 5 of all indicators (KPI).

Keyword: Policy implementation; Civil Rights Protection and Legal Aid policy; achievement

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 248 ได้บัญญัติรับรองให้องค์กรอัยการเป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญ มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาทั้งปวง ดำเนินคดีแพ่ง และให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแก่รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ หรือสำนักงานอัยการสูงสุด มีภารกิจและอำนาจหน้าที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ ฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ให้ความช่วยเหลือด้านอรรถคดี การทำนิติกรรมสัญญา และให้คำปรึกษาในด้านกฎหมายแก่ประชาชน โดยดำเนินคดีแพ่งตามอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการตามที่กฎหมายกำหนด ประenomข้อพิพาทในชั้นพนักงานอัยการ และส่งเสริมการประenomข้อพิพาทแก่ประชาชนในท้องถิ่น

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสงขลา เป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของสำนักงานอัยการสูงสุด มีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และผลประโยชน์ของประชาชน อันเป็นการให้ความยุติธรรมอันแท้จริงแก่ประชาชน ตลอดจนดำเนินงานให้บริการช่วยเหลือทางด้านกฎหมายแก่ประชาชนผู้ยากไร้ และประชาชนในชนบท รวมทั้งดำเนินการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายให้แก่ประชาชนทั่วไป

เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนแท้จริงแล้ว คือ การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพของประชาชน สร้างความเท่าเทียม ลดช่องว่าง และความเหลื่อมล้ำทางสังคม ทำให้ผู้ด้อยโอกาส คนยากจน ได้มีโอกาสเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และความเท่าเทียมในสังคม สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) จึงจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีซึ่งเป็นเครื่องมือที่ทำให้นโยบายประสบความสำเร็จ โดยใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานตามนโยบายให้บรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์พร้อมกับสามารถตอบสนองต่อ

ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์กับประชาชนและประเทศชาติอย่างแท้จริง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาการนำนโยบายการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสงขลา เนื่องจากเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ในขับเคลื่อนนโยบายการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาค เพื่อทราบถึงกระบวนการและขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินนโยบาย เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการนำนโยบายการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการนำนโยบายการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสงขลา
3. เพื่อพัฒนาแนวทางและข้อเสนอแนะทางการจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการนำนโยบายการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัยเป็นการศึกษาการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสงขลา

ประชากรในการวิจัย คือ ผู้มีส่วนร่วมในการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงในระดับภูมิภาค จำนวน 3 ราย ประกอบด้วยอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี อัยการจังหวัดประจำสำนักงานอัยการสูงสุด (ผู้กลั่นกรอง) และอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสงขลา และผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 4 ราย ประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ นิติกร นักจัดการงานทั่วไป และทนายความอาสาที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสงขลา รวมจำนวน 7 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ชุด คือแบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร และแบบสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ทั้งแบบมีโครงสร้างและการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง และได้กำหนดประเด็นข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended) โดยเปิดช่องว่างผู้ให้ข้อมูลหลักตอบได้อย่างอิสระ ทั้งนี้ ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะใช้วิธีการจดบันทึก และได้ขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนา ก่อนทุกครั้ง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ดังนี้

1. กระบวนการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายไปปฏิบัติ เกิดจากกระบวนการแปลงนโยบายจากระดับมหภาคลงสู่ระดับจุลภาคออกมาเป็นแผนปฏิบัติการที่เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนนโยบาย เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ที่จะกำกับการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ควบคู่กับการนำวงจรการบริหารงานคุณภาพมาใช้ หรือ PDCA ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน Plan-Do-Check-Act หรือการวางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานขององค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อแก้ปัญหาและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความสำเร็จและความยั่งยืนของนโยบาย ซึ่งกระบวนการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้ให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดนโยบายเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างลึกซึ้งและรอบด้าน ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ แนวทางการดำเนินงาน ซึ่งแต่ละขั้นตอนจะมีความต่อเนื่องเชื่อมโยงและสอดคล้องกัน โดยมีกรอบระยะเวลากำหนด และสามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม กระบวนการดำเนินนโยบายถูกกำหนดออกมาเป็นผังกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในแสดงความคิดเห็น และร่วมกำหนดผังกระบวนการ เพื่อสร้างความชัดเจนในอำนาจหน้าที่ ลดความขัดแย้ง และสร้างการยอมรับ อันจะส่งผลให้เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติ และความสำเร็จของนโยบายอย่างยั่งยืน

แผนภาพที่ 1 แสดงวงจร PDCA

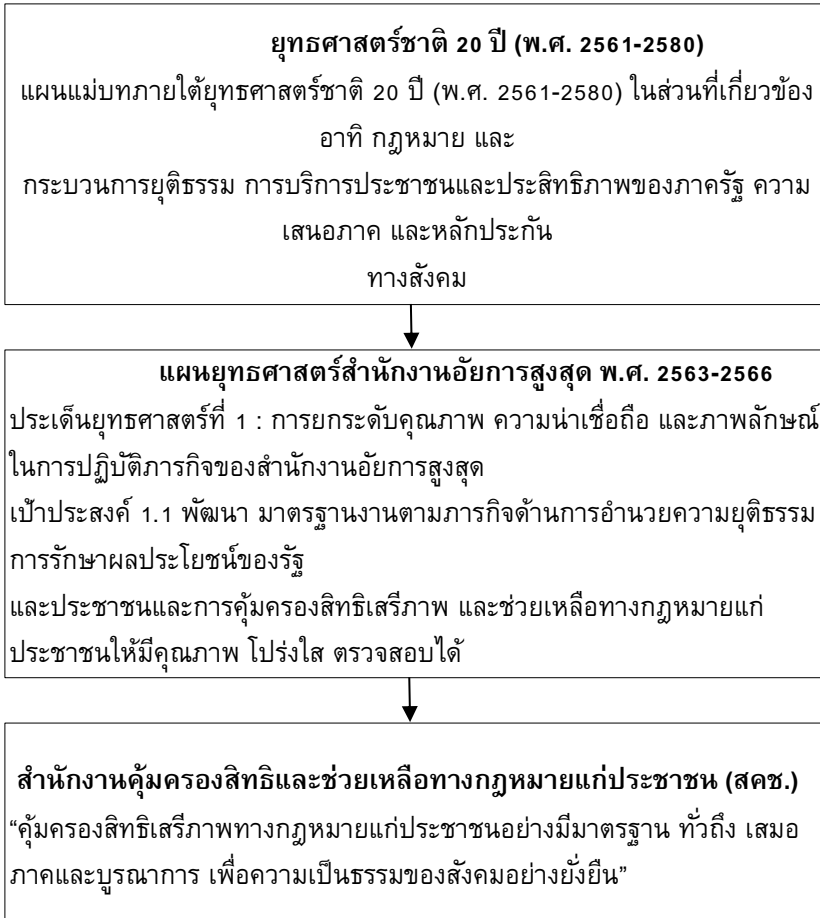


ตารางที่ 1 วงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ของกระบวนการนำนโยบาย
คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายไปปฏิบัติ

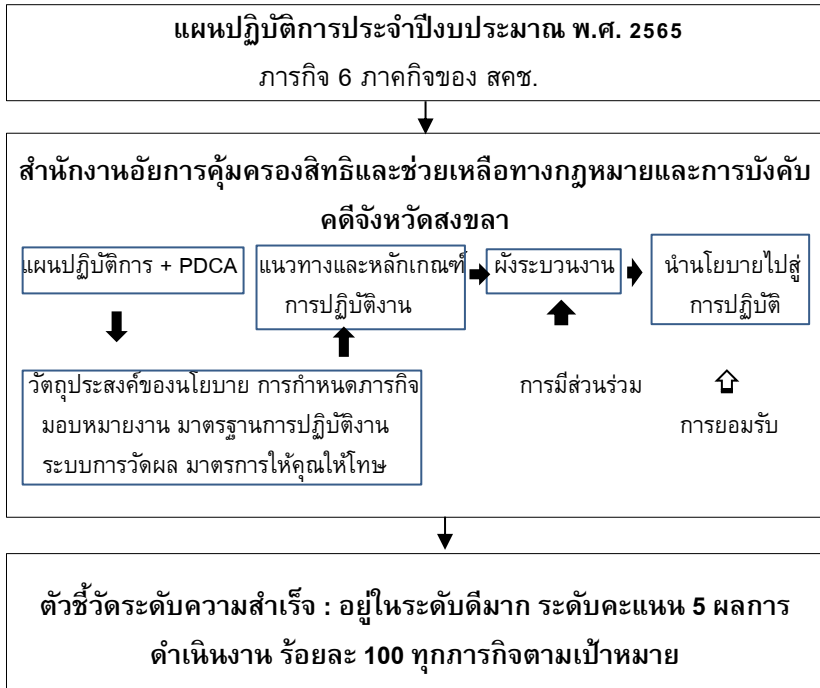
วงจรการบริหาร งานคุณภาพ	กระบวนการ
<p>Plan (การวางแผน)</p>	<p>การวางแผนการดำเนินงานโดยถอดแผนปฏิบัติการเป็นกรอบในการดำเนินงานแปลงมาสู่ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติ โดยสร้างความเข้าใจให้กับผู้ได้บังคับบัญชาทราบแผนปฏิบัติการ และกระบวนการทำงานตามภารกิจ/ผลผลิตกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการ เป็นการสร้างความตระหนักรู้ให้เล็งเห็นถึงความสำคัญของนโยบาย จนเกิดการยอมรับ พร้อมทั้งบทบาทการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการดังกล่าว</p>
<p>Do (การปฏิบัติ)</p>	<p>การมอบหมายงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน ตามบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ และความสามารถ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานอัยการ นิติกร ข้าราชการธุรการ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล จ้างเหมาบริการ และทนายความอาสา โดยการประชุมเพื่อมอบหมายอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และออกมาในรูปแบบคำสั่งสำนักงานที่จะประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน พร้อมทั้งระบุความชัดเจนด้านคุณและโทษของการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมายว่า การประเมินพนักงานอัยการ นิติกร</p>

	<p>ข้าราชการธุรการ และทนายความอาสาจะประเมินยึดโยงมาจากผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ โดยยึดตัวชี้วัด หรือ KPI มาเป็นเกณฑ์วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ว่าได้ดำเนินการตามเป้าหมายที่ สคช. กลาง ได้วางแผนและกำหนดไว้หรือไม่อย่างไร</p>
<p>Check (การตรวจสอบ)</p>	<p>การทำงานในทุกขั้นตอนตามที่ได้รับมอบหมาย จะต้องมีการรายงานผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบ พร้อมทั้งรวบรวมผลการดำเนินงาน รายงานไปยังสำนักงานอัยการสูงสุดเป็นประจำทุกเดือน และอีกนัยหนึ่ง หมายถึง การติดตามงาน เช่น กรณีประชาชนมาขอปรึกษาเรื่องจัดการมรดก แต่ปรากฏว่าเอกสารไม่ครบถ้วน จึงให้กลับไปเพื่อเตรียมเอกสารมาใหม่ ซึ่งหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานต้องติดตามว่าเขาได้มาดำเนินการแล้วหรือไม่อย่างไร</p>
<p>Act (การปรับปรุง)</p>	<p>การนำข้อมูลที่ได้รายงานผลการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาอุปสรรคต่างๆ มาประชุมหรืออภิปรายหาทางออกร่วมกันในการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจะประชุมเป็นประจำทุกเดือน</p>

แผนภาพที่ 2 การแปลงนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน



นโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน



2. ความสำเร็จของนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ อยู่ในระดับดีมากหรือระดับคะแนน 5 (ร้อยละ 100) ของเกณฑ์ตัวชี้วัด (KPI) ในการวัดผลสัมฤทธิ์ของงานตามแผนปฏิบัติการ โดยดำเนินการได้ตามเป้าหมายทุกผลผลิต/กิจกรรม

ตารางที่ 2 ผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

2565

ความสำเร็จ	เผยแพร่ความรู้		ฝึกอบรม	สนับสนุนการระดม		คุ้มครองสิทธิทางศาล	ช่วยเหลือทนายความอาสา)	ให้คำปรึกษา
	หมู่บ้าน	คน		คน	หมู่บ้าน			
เป้าหมาย	หมู่บ้าน	คน	คน	หมู่บ้าน	คน	เรื่อง	เรื่อง	เรื่อง
แผนปฏิบัติการ	300	1.200	650	130	260	135	12	800
ผลการดำเนินงาน	318	1.378	900	180	350	206	17	1,098
ร้อยละความสำเร็จ (%)	106	114.83	150	138.46	134.61	152.59	141.66	137.25
ระดับความสำเร็จ (KPI)	5	5	5	5	5	5	5	5

ที่มา : เอกสารสรุปผลคะแนนการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากตารางผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เทียบกับตามเป้าหมาย ผลผลิต/กิจกรรมตามตัวชี้วัด หรือ (KPI)

แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการดำเนินนโยบาย ที่อธิบายได้ว่า สามารถปฏิบัติภารกิจได้ตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการที่ได้กำหนดไว้ อยู่ในระดับดีมาก หรือ ระดับคะแนน 5 โดยดำเนินการได้เกินกว่าร้อยละ 100 ในทุกภารกิจตามผลผลิต/กิจกรรมของเป้าหมาย ซึ่งแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรมว่า การนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ประสบความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยมีผลดำเนินงานเกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยปัจจัยแห่งความสำเร็จสามารถอธิบายได้ดังนี้

ตารางที่ 3 เหตุแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานตามภารกิจ

ภารกิจตามแผนปฏิบัติการ	ปัจจัยแห่งความสำเร็จ
เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน	1. เกิดจากแผนปฏิบัติการจากส่วนกลางที่มีความชัดเจนในเรื่องของจำนวนกลุ่มเป้าหมาย และหลักเกณฑ์แนวทางการปฏิบัติ ทำให้สามารถนำมากำหนดเป็นแผนหน่วยงานและนำมาปฏิบัติได้จริง
ฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายให้แก่บุคคลกลุ่มต่างๆ	2. เมื่อได้รับแผนปฏิบัติการที่มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายหน่วยงานจะลงพื้นที่เพื่อสำรวจความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อาทิเช่น มหาวิทยาลัย โรงเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรือนจำ สาธารณสุขจังหวัด อสม. ผู้นำชุมชน เป็นต้น ว่ามีความต้องการความรู้ทางด้านกฎหมายในเรื่องใด หรือมีปัญหาด้านไหนที่เป็นปัญหาหลัก ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน เพื่อนำมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานในการเผยแพร่และฝึกอบรมความรู้ทาง

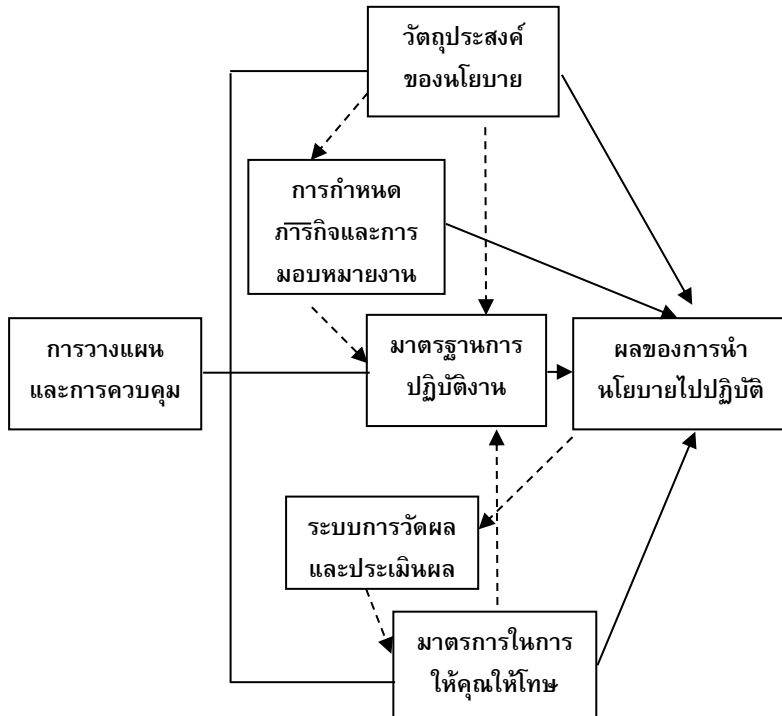
	<p>กฎหมายเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย ในการตอบสนองความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งยังสามารถแก้ปัญหาในชุมชนได้</p> <p>3. เนื่องจากจังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดใหญ่และมีประชากรจำนวนมาก ซึ่งอำเภอของกลุ่มเป้าหมายหลักๆ คือ อำเภอหาดใหญ่ และอำเภอเมืองสงขลา ซึ่งจำนวนประชากรหนาแน่น จึงทำให้ไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินการให้ครบตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการในประเด็นของจำนวนหมู่บ้าน และจำนวนคน</p>
สนับสนุนการระดมข้อพิพาทในชุมชน	<p>1. เกิดจากการที่ผู้นำชุมชนได้รับการฝึกอบรมความรู้ทางกฎหมายทำให้มีความรู้และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไประดมข้อพิพาทในชุมชนได้ โดยส่งผลให้ข้อพิพาทในชุมชนที่ต้องส่งมายังหน่วยงานลดน้อยลง และเมื่อประชาชนในพื้นที่ได้รับความรู้ทางด้านกฎหมาย ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนลดน้อยลง</p> <p>2. หน่วยงานได้รับหนังสือเชิญจากหน่วยงานอื่น หรือชุมชน เพื่อขอให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยระดมข้อพิพาท</p>
คุ้มครองสิทธิทางศาล	<p>1. เกิดจากกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยสามารถให้คำแนะนำ ปรีกษาแก่ประชาชน หรือดำเนินการยื่นคำร้อง หรือคุ้มครองสิทธิทางศาลแทนประชาชน ได้สำเร็จทุกกรณี ทำให้มีการบอกต่อปากต่อปากถึงความสำเร็จของการช่วยเหลือ ส่งผลให้มีประชาชนเข้ามาขอรับบริการจำนวนมาก ทั้งการจัดตั้งผู้จัดการมรดก ตั้งผู้อนุบาล หรือร่างสัญญาทางอรรถคดีต่างๆ แทนประชาชน หรือแม้กระทั่งการติดต่อกับ</p>
ช่วยเหลือนายความอาสา	
ให้คำปรึกษา	

	<p>ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อคุ้มครองสวัสดิภาพประชาชนจากการถูกกระทำด้วยความรุนแรง</p> <p>2. ด้านความสะดวกด้านอาคารสถานที่ ที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยการติดตั้งเครื่องปรับอากาศในห้องพักรอสำหรับประชาชนผู้มาขอรับบริการ พร้อมทั้งตู้น้ำดื่ม และทางลาดสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการ เกิดความพอใจและมีความสบายใจในการมาติดต่อสำนักงาน</p>
--	---

3. ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติและความสำเร็จของการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ พบว่า การที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและการบังคับคดีจังหวัดสงขลา สามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายตามผลผลิต/กิจกรรมของแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และมีผลสัมฤทธิ์ของงานอยู่ในระดับดีมากหรือระดับคะแนน 5 และดำเนินการได้ ร้อยละ 100 ทุกภารกิจตามตัวชี้วัดนั้น แสดงให้เห็นถึง กระบวนการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ความสามารถในการควบคุมความก้าวหน้าหรือผลปฏิบัติการของนโยบายตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งบ่งชี้ถึงสมรรถนะที่ดีของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการแปลงนโยบาย ความชัดเจนของกิจกรรม แผนงานที่ถูกแปลงมาจากนโยบาย ความสามารถในการกำหนดภารกิจตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติงานและสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ ซึ่งเกิดขึ้นในขั้นตอนของกระบวนการนำนโยบายปฏิบัติ และแต่ละขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้น มีการพัฒนาปรับปรุงควบคู่ไปด้วย โดยนำวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) มากำกับดูแลเพื่อให้นโยบายดำเนินไปอย่างเป็นระบบ มีความต่อเนื่องและยั่งยืน โดยกระบวนการนำนโยบาย

ไปปฏิบัติมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อความสำเร็จของนโยบาย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ของนโยบาย ด้านการกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน ด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านระบบการวัดผลและการประเมินผลงาน และด้านมาตรการในการให้คุณให้โทษ เมื่อกระบวนการน่านโยบายไปสู่การปฏิบัติมีความชัดเจนเป็นเหตุเป็นผลสอดคล้องกันในแต่ละขั้นตอน ประกอบกับผู้บริหารให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดนโยบายเพื่อสร้างความเข้าใจรับรู้ และมีการกำหนดอำนาจหน้าที่มอบหมายงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรที่มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน มีระบบการให้คุณและโทษอย่างกระจ่างชัดเป็นธรรม และมีเกณฑ์วัดที่เป็นมาตรฐาน พร้อมกับเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการกำหนดผังกระบวนการ ก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมต่อการเป็นเจ้าของผลการตัดสินใจ และทำให้มีความเข้าใจในนโยบายและกระบวนการอย่างแท้จริง จนเกิดการยอมรับ และเมื่อนโยบายได้นำไปสู่การปฏิบัติ จึงมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการและส่งผลต่อความสำเร็จของการน่านโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและการบังคับคดีจังหวัดสงขลา สอดคล้องกันกับตัวแบบยึดหลักเหตุผลของ วรเดช จันทรศร ดังแผนภาพที่ 2

แผนภาพที่ 3 ตัวแบบยึดหลักเหตุผล (Rational Model)



ที่มา: วรเดช จันทสร. (2552). หน้า 131

4. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ได้แก่

1) การโยกย้ายของอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด ที่มีวาระการดำรงตำแหน่งครบ 1 ปี ต้องโยกย้ายเป็นประจำทุกปี (เมษายน ของทุกปี) พบว่า ทำให้นโยบายขาดความ

ต่อเนื่อง กิจกรรมหรือโครงการบางอย่างไม่ถูกนำมาพัฒนาหรือสานต่อ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และประสิทธิผลของการดำเนินนโยบาย

2) การเพิ่มทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน ให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยการฝึกอบรมให้ความรู้พนักงานอัยการ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน จะเป็นการส่งเสริมพัฒนาขีดความสามารถให้พร้อมและสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการและเป้าหมายที่ต้องความรับผิดชอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3) ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ได้แก่ ระเบียบที่เกี่ยวข้องและหลักเกณฑ์การดำเนินนโยบายที่ไม่ทันต่อสถานการณ์หรือการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดความล่าช้าเนื่องจากมีขั้นตอนจำนวนมากในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเข้าใจผิดและเกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร แนวทางการปรับปรุงนโยบายของหน่วยงานส่วนกลาง คือ ควรกำหนดนโยบายที่เหมาะสมชัดเจนทันต่อกฎหมายและระเบียบที่ปรับปรุงแก้ไข มีกระบวนการที่ง่ายและคล่องตัวต่อการปฏิบัติ มีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและขอบเขตการช่วยเหลือให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และควรเพิ่มมิติเกณฑ์การวัดผล หรือ ตัวชี้วัด (KPI) ที่วัดในเชิงคุณภาพ (ด้านความพึงพอใจ) ของประชาชนผู้รับบริการแบบ 100 % เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นศรัทธาในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการสูงสุดอย่างแท้จริง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. กระบวนการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ มีกรอบแนวทางการแปลงนโยบายมาสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน

โดยนำวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA มาใช้ร่วมกันแผนปฏิบัติการประจำปี ในการขับเคลื่อนนโยบาย และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดผังกระบวนการ หรือ Flow Chart เพื่อร่วมกันรับรู้นโยบาย สร้างความเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และเมื่อเกิดความรู้สึกร่วมต่อการ เป็นเจ้าของผลการตัดสินใจ ทำให้เกิดการยอมรับ และเข้าใจกระบวนการของ การนำนโยบายไปปฏิบัติ และเมื่อนโยบายได้นำไปสู่การปฏิบัติแล้ว จะพบปัญหา น้อย และมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิด ของ วรเดช จันทรศร (2529) ที่อธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติในระดับ จุลภาคเป็นขั้นตอนที่หน่วยงานในระดับภูมิภาคหรือท้องถิ่น ตลอดจนผู้มีส่วน เกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายจะต้องมีการตัดสินใจและปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกี่ยว พันธ์กับผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในขั้นตอน 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการระดมพลัง ขั้นตอนการปฏิบัติ และขั้นตอนการสร้างความเป็น ปึกแผ่นหรือความต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีความผูกพันและยอมรับนโยบายหรือ โครงการอันจะส่งผลทำให้เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติอย่างยั่งยืน

2. ความสำเร็จของการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทาง กฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติมีความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม คือ ผลการ ประเมินการปฏิบัติงานจากเกณฑ์ตัวชี้วัด (KPI) อยู่ในระดับดีมาก ระดับ 5 (ร้อยละ 100) ในการวัดผลสัมฤทธิ์ของงานตามแผนปฏิบัติการ โดยดำเนินการได้ตาม เป้าหมายในทุกผลผลิต/กิจกรรม ตามภารกิจของนโยบาย สอดคล้องกับ เฉลิม พูล ศรีหงษ์ (2566) ที่อธิบายว่า ตัวชี้วัดจะมีบทบาทในการกำหนดวัตถุประสงค์ ของโครงการให้มีความชัดเจนขึ้น และเชื่อมโยงกับ จุมพล หนีมพานิช (2554) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือการวัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) ที่จะนำไปใช้ในการประเมินผลความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำ นโยบายไปสู่การปฏิบัติ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ประกอบด้วย

1) วัตถุประสงค์ของนโยบาย มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ Donal S.Van Meter and Carl E.Van Horn และ Jeffry L. Pressman and Aaron Wildavky (อ้างถึงใน วรเดช จันทรศร, 2552, หน้า 123) และวรเดช จันทรศร (2552) ที่อธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และอลิสรา กังวล (2559) วิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินไปปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบาย โดยสัมพันธ์กับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ที่ให้ความเห็นพ้องกันว่า นโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน

2) การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ Donal S.Van Meter and Carl E.Van Horn (อ้างถึงใน วรเดช จันทรศร, 2552, หน้า 99) เห็นว่าภารกิจที่ชัดเจนช่วยให้ผู้บริหารสรรหาบุคคลได้ตามมาตรฐาน และวรเดช จันทรศร (2552) เห็นว่า การกำหนดและการมอบหมายงาน มีผลต่อการกำหนดความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายให้สัมพันธ์กัน ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่ว่า เมื่อได้รับนโยบายมาในรูปของแผนปฏิบัติการประจำปี สำนักงาน (สคชจ.สงขลา) มีการประชุมเพื่อกำหนดมอบหมายงานและกำหนดความรับผิดชอบเฉพาะของแต่ละคน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบาย ออกมาเป็นคำสั่ง และผังกระบวนการงาน ซึ่งจะช่วยให้การประสานการปฏิบัติงานมีความคล่องตัว และ

รายน ซึ่งสอดคล้องกับ วรเดช จันทรศร (2552) ที่ว่า การกำหนดภารกิจมอบหมายงานหรือกำหนดความรับผิดชอบโดยเฉพาะของแต่ละฝ่ายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบายทำให้การประสานการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น

3) มาตรฐานในการปฏิบัติงานมีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของ George C Edwards (อ้างถึงใน สมบัติ ช้างธัญวงศ์, 2555, หน้า 454) ที่ว่า ระเบียบปฏิบัติขององค์กร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และสอดคล้องกับ แนวคิดของวรเดช จันทรศร (2552) ที่ว่า นโยบายที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานให้แก่หน่วยย่อยต่างๆ ขององค์กร ดังข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ที่มีความเห็นว่ามาตรฐานในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่เห็นว่า มาตรฐานในการปฏิบัติงานมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและเป็นธรรม

4) ระบบการวัดผลและการประเมินผล มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของวรเดช จันทรศร (2552) ที่ว่าระบบการประเมินผลที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพส่งผลต่อการตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายได้อย่างตลอดเวลาและต่อเนื่อง และเชื่อมโยงสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ที่กล่าวว่าระบบการวัดผลและการประเมินผลงานมีความชัดเจนเหมาะสมและเป็นรูปธรรม มีการตรวจสอบ ติดตาม และทบทวนจากผู้บริหาร และความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่เห็นว่า มีระบบการวัดผลและประเมินผลของเกณฑ์ตัวชี้วัด (KPI) ในการวัดผลสัมฤทธิ์ของงานตามแผนปฏิบัติการที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับเฉลิมพล ศรีหงษ์ (2556) ที่อธิบายว่า

ตัวชี้วัดที่ดีต้องมีความเป็นรูปธรรม ชัดเจน เฉพาะเจาะจง ทำให้สามารถวัดหรือสังเกตได้ ซึ่งจะช่วยให้ประเมินในการเก็บข้อมูล และยังสามารถคล้องกับผลการวิจัยของพูนทรัพย์ ราชวังเมือง (2559) พบว่าปัจจัยด้านการประเมินผลและการวัดผล การปฏิบัติงานในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร

5) มาตรการในการให้คุณให้โทษ มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือประชาชนไปปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวคิดของวรเดช จันทรศร. (2552) ที่กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้บริหารต้องรู้จักใช้วิธีจูงใจในเชิงบวก เช่น การให้รางวัลชมเชยหรือและการยอมรับจากสมาชิกคนอื่น สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ที่ว่ามีระบบความชัดเจนด้านคุณและโทษของการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึง การประเมินพนักงานอัยการ นิติกร ข้าราชการตุลาการ และทนายความอาสา จะประเมินยึดโยงมาจากผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่ส่งผลยังคำตอบแทน และความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า สิ่งที่สร้างความตั้งใจที่จะมุ่งมั่นในการปฏิบัติ และพัฒนางานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายคือแรงจูงใจด้านผลตอบแทนในรูปแบบของการประเมินคำตอบแทนที่ยึดโยงจากผลการปฏิบัติตามภารกิจหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของธนภัทร โคตรสิงห์ (2556) ที่พบว่าเงื่อนไขที่มีอิทธิพลต่อผลผลิตและความสำเร็จของนโยบายโฉนดที่ดิน คือการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอลิสรา กังวล (2559) ที่ว่า มาตรการในการให้คุณให้โทษที่มีความยุติธรรมเหมาะสมเป็นไปตามหลักเกณฑ์อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินไปปฏิบัติ

แนวทางการพัฒนาการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสงขลา มีดังนี้

1) ปัญหาการโยกย้ายของอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี(ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน) แนวทางการปรับปรุง คือ ผู้บริหารที่จะมาดำรงตำแหน่งดังกล่าวควรมาจากการคัดเลือกหรือสมัครใจ โดยมีใจรักในงาน และมุ่งมั่นที่จะพัฒนางาน สคช. จริง ๆ และควรจะมีระเบียบเพื่อรองรับการดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ในสถานที่ปฏิบัติงานเดิม

2) ปัญหาการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน แนวทางการปรับปรุง ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้ เพิ่มทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมพัฒนาขีดความสามารถให้พร้อมสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการและเป้าหมายของนโยบาย

3) ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน แนวทางการปรับปรุง ควรกำหนดนโยบายที่เหมาะสมชัดเจนทันต่อสถานการณ์ และกฎหมายหรือระเบียบที่มีการแก้ไขปรับปรุงมีกระบวนการที่คล่องตัวต่อการปฏิบัติ และควรเพิ่มมิติเกณฑ์การวัดผล หรือ ตัวชี้วัด (KPI) ที่วัดผลในเชิงคุณภาพ (ด้านความพึงพอใจ) ของประชาชนผู้รับบริการแบบ 100 % เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

นโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีความเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะนำไปใช้กับหน่วยงานส่วนภูมิภาค เพื่อเป็นการกระจายความช่วยเหลือด้านกฎหมายให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เนื่องจากนโยบายดังกล่าวมีความสอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมไทย ปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาช่องว่างระหว่างคนจน คนรวย ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคมที่ประจักษ์ชัดเจน ปัญหาเศรษฐกิจและสังคมที่ถดถอย ซึ่งส่งผลต่อปัญหาอาชญากรรม ความรุนแรง และปัญหาครอบครัวที่ตามมาในที่สุด เพื่อเป็นการช่วยเหลือ คุ้มครอง ป้องกัน แก้ไข และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับ

ประชาชนผู้ที่เดือดร้อน ยากจน หรือคนชายขอบ ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาสังคมดังกล่าว ให้ได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสม ได้สิทธิเสรีภาพที่พึงมีพึงได้ในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง และมีโอกาสในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ในสังคม สำนักงานอัยการสูงสุดจึงกำหนดนโยบายนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงาน พร้อมทั้งได้กำหนดเป้าหมายหลักเกณฑ์วิธีการดำเนินงาน และการวัดผลประเมินผลในเชิงคุณภาพเพื่อให้การดำเนินงานปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ประสบความสำเร็จในการนำนโยบายมาสู่การปฏิบัติ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากกระบวนการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ

การกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปีที่ถูกแปลงจากนโยบายมาสู่แนวทางการปฏิบัติงานในระดับภูมิภาค ควรปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีความสมเหตุสมผล และสอดคล้องกับข้อมูลท้องถิ่น โดยการสังเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจากรายงานผลการปฏิบัติงาน สถิติผู้รับบริการ เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวทางที่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน พร้อมกับพิจารณามอบหมายภารกิจหน้าที่รับผิดชอบให้สอดคล้องกับโครงสร้างด้านบุคลากร เพื่อให้กระบวนการงานในแต่ละขั้นตอนมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2. ข้อเสนอแนะจากการวัดความสำเร็จของการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ

ควรเพิ่มหลักเกณฑ์การวัดผลความสำเร็จของนโยบายในเชิงคุณภาพการให้บริการ หรือ เพิ่มตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อเป็นข้อมูลสะท้อนผลการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการข้าราชการและผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึง

คุณภาพการปฏิบัติงานที่เป็นข้อเท็จจริงจากประชาชน โดยเสียงสะท้อนดังกล่าว อาจส่งผลต่อการพิจารณาปรับปรุงแผนปฏิบัติการของผู้บริหาร เพื่อให้ประชาชน ได้รับประโยชน์สูงสุด และยังเป็นแนวทางการพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้น อีกทั้งยังสามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อมาตรการในการให้คุณให้โทษได้อีกทางหนึ่ง

3. ข้อเสนอแนะจากการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ โดยพิจารณาตามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1) วัตถุประสงค์ของนโยบาย ผู้บริหารควรกำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบายให้ชัดเจน ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของสำนักงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจนโยบาย มองเห็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ร่วมกันอย่างชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2) การกำหนดภารกิจกรมมอบหมายงาน ควรกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบนโยบายให้ชัดเจน และมอบหมายงานตามสายการบังคับบัญชาเป็นลำดับชั้น และควรช่วยสนับสนุนให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา และแนะนำในการปฏิบัติงาน

3) มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานตามนโยบาย และกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นธรรม

4) ระบบการวัดผลและการประเมินผลงาน ควรกำหนดให้มีการวัดผลความรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับนโยบายนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลในการเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้มาตรฐานเดียวกันที่เป็นรูปธรรม

5) มาตรการในการให้คุณให้โทษ ควรยึดหลักความยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาล ในการพิจารณาค่าผลงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการพิจารณาค่าตอบแทนพิเศษจากผลการปฏิบัติงาน และตามความสามารถอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

4. ข้อเสนอแนะด้านประชาชนผู้มารับบริการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย

การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชน เกี่ยวกับขอบเขตของการให้บริการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงาน โดยการเพิ่มช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อลดข้อผิดพลาดในการมาติดต่อขอรับบริการผิดหน่วยงาน ซึ่งทำให้ประชาชนเสียเวลาและเสียโอกาสในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างทันที่ และเมื่อประชาชนเกิดความเข้าใจก็ส่งผลให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างถูกต้อง และยังเป็นการลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงานอีกทางหนึ่งด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาตัวแบบด้านอื่นซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เช่น ทักษะคิดของผู้ปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือปัจจัยภายนอกอื่นๆ เพื่อให้งานวิจัยครั้งต่อไปสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จุมพล นิมิพานิช. (2554). การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ มุมมองในทัศนะทางรัฐศาสตร์ การเมือง และรัฐประศาสนศาสตร์ การบริหาร และกรณีศึกษาของไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ธันภัทร โคตรสิงห์. (2556). การนำนโยบายเอนดที่เดินไปปฏิบัติ. ค้นเมื่อ 6 มิถุนายน 2566, จาก <http://libdcms.nida.ac.th/thesis6/2556/b183163.pdf>
- พูนทรัพย์ ราชวังเมือง. (2559). ปัจจัยความสำเร็จ และความล้มเหลวในการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกรุงเทพมหานคร: กรณีศูนย์รับแจ้งทุกข์ 1555. ค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2566, https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5803010718_6193_5108.pdf
- วรเดช จันทรศร. (2552). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ, (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.
- สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.). แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565. (2565). สืบค้น 30 เมษายน 2566, จาก <https://www3.ago.go.th/center/wp-content/uploads/2022/02/หนังสือแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ-/2565.pdf>
- สมบัติ ธำรงธัญวงศ์. (2555). นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ, (พิมพ์ครั้งที่ 25). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

อลิสรา กังวล. (2559). การนำนโยบายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน). ค้นเมื่อ 6 มิถุนายน 2566, จาก

https://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/1023/fulltext_is_98.pdf