

การบริหารจัดการด้านการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน กรณีศึกษา  
ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ  
ทางกฎหมายแก่ประชาชน\*

The Management of Legal Aid for People, Case study : People's Legal Aid Service  
Center Department of Civil Rights Protection and Legal Aid

พัทธณีชิตา จารุสาร\*\*

Panchita Jarusan

poppyloveparent@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (2) ปัญหาและอุปสรรครวมถึงแนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนดังกล่าว ภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสม ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ จากข้อมูลเอกสาร และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก และใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถาม 133 ชุด

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยการบริหารจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D. = 0.69) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) โดยปัจจัยด้านบุคลากรมีผลความสัมพันธ์สูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับสูง ( $r = .730^{**}$ ) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านนโยบาย ( $r = .709^{**}$ ) ต่อมาคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $r = .649^{**}$ ) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านงบประมาณ ( $r = .638^{**}$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig.= 0.000\*) (2) ปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม ในการทำงาน (I AM READY) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.91$ , S.D. = 0.73) มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหาร โดยผลของความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมากกับประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ ( $r = .842^{**}$ ) และผลของความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมากกับประสิทธิผลมีความสัมพันธ์ ( $r = .819^{**}$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000\*) (3) การให้ความช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายมีปัญหาและอุปสรรค คือขาดแคลนอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยรวมถึงบุคลากรยังขาดความเข้าใจในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นไปที่การใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพิ่มช่องทางการติดต่อที่ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบการให้บริการและการประชาสัมพันธ์โดยผ่านการวิเคราะห์ถึงความคุ้มค่าและ ประโยชน์สูงสุดของประชาชน

**คำสำคัญ :** ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน; สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย; การบริหารภาครัฐแนวใหม่

**Keywords :** People's Legal Aid Service Center; Department of Civil Rights Protection and Legal Aid; New Public Management

\*การบริหารจัดการด้านการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน กรณีศึกษา ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

\*\*นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

งานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีลักษณะเป็นกระบวนการต่อเนื่อง เป็นงานสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประชาชน ไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบจากการไม่รู้กฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการคุ้มครองสิทธิทางศาลตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ การให้ความช่วยเหลือในการทำนิติกรรมสัญญาและการให้คำปรึกษาปัญหาทางกฎหมายแก่ประชาชน กิจกรรมเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายต่าง ๆ แก่ประชาชน

สืบเนื่องมาจากเดิมสำนักงานอัยการสูงสุดนั้นมีที่ตั้งอยู่ที่สำนักงานอัยการสูงสุดอาคารหลักเมืองเขตพระนครต่อมาได้ย้ายสำนักงานอัยการสูงสุดมาที่อาคารแจ้งวัฒนะหรืออาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ ในส่วนของงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายนั้นเดิมมีสำนักงานในการสูงสุดอาคารรัชดาพิเศษจะแบ่งพื้นที่รับผิดชอบ ดังนี้ (1) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิและสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 1 ตั้งอยู่ที่อาคารรัชดาภิเษก (2) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 2 ตั้งอยู่ที่อาคารหลักเมือง (3) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 ตั้งอยู่ที่สำนักงานคดีอาญาธนบุรี (4) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 4 ตั้งอยู่ที่สำนักงานคดีอาญามีนบุรีและเมื่อสำนักงานอัยการสูงสุดได้ย้ายมาที่อาคารแจ้งวัฒนะเห็นว่าจุดนี้เป็นจุดที่ยังไม่มีหน่วยบริการของทางด้านการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนทางสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน จึงได้ขอจัดตั้งศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนขึ้นที่ชั้น 2 ของอาคารราชบุรีดิเรกฤทธิ์ เพื่อทำหน้าที่ในลักษณะเดียวกันกับสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมายอื่น ๆ แต่ยังไม่ถึงกับสามารถที่จะดำเนินคดีตามเขตศาลต่าง ๆ ได้ หากเป็นหน่วยรับเรื่องราวเบื้องต้นเท่านั้น ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีภูมิสำเนาหรือที่พักอาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงกับอาคารสำนักงานอัยการสูงสุด ประชาชนได้รับความสะดวกในการที่จะมาติดต่อให้คำปรึกษาในเบื้องต้นรวมทั้งการทำหน้าที่ใกล้เคียงประណมข้อพิพาท โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายอื่น ๆ ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

ปัจจุบัน สถานะที่ให้บริการในการให้ช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนใน สคช.(ส่วนกลาง) มีดังนี้ (1) ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา มหาราชินี และ 60 พรรษามหาวชิราลงกรณ (2) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย1 (3) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย2 (4) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (5) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย4 (6) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิ (7) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองสิทธิประชาชนระหว่างประเทศ (8) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคุ้มครองผู้บริโภค โดยศูนย์บริการฯ นั้นมีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาปัญหาทางกฎหมายแก่ประชาชน, การให้ความช่วยเหลือในการจัดทำนิติกรรมสัญญาและการให้ความช่วยเหลือประណมข้อพิพาท เป็นต้น ซึ่งประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้ด้วยตนเองหรือจะติดต่อทางโทรศัพท์เป็นการเบื้องต้นได้เช่นกัน (สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน, 2565)

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด
- (2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรครวมถึงแนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
3. ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบาย มีความสัมพันธ์กับปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ในการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
4. ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
5. ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
6. ปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
7. ปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ใช้วิธีวิจัยแบบผสม (Mixed method) ประกอบด้วย ข้อมูลเอกสาร (Documentary research) การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informant) เป็นผู้บริหาร จำนวน 4 คน ประกอบด้วย ผู้ตรวจการอัยการ อธิบดีอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน อัยการพิเศษฝ่ายแผนการช่วยเหลือทางกฎหมาย หัวหน้าศูนย์บริการฯ และการวิจัยสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 133 ชุด จากประชาชนและผู้มาติดต่อ

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ประมวลข้อมูลดังนี้

ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาอันได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อบรรยายสรุปสาระสำคัญตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม

เกณฑ์เฉลี่ยเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ตามแบบ ตอบคำถามใน ส่วนที่ 2 สามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.0 – 1.80	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด

สถิติในเชิงอนุมานในส่วนการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ คือ Chi-square test ซึ่งใช้ในคำตอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 และ 2

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 – 7 ใช้สมมติฐานทางสถิติของ Pearson correlation โดยมีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่ออธิบายความสัมพันธ์แปลความหมายได้ดังนี้ Barzt (1999)

ระดับ 0.81 – 1.00 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก

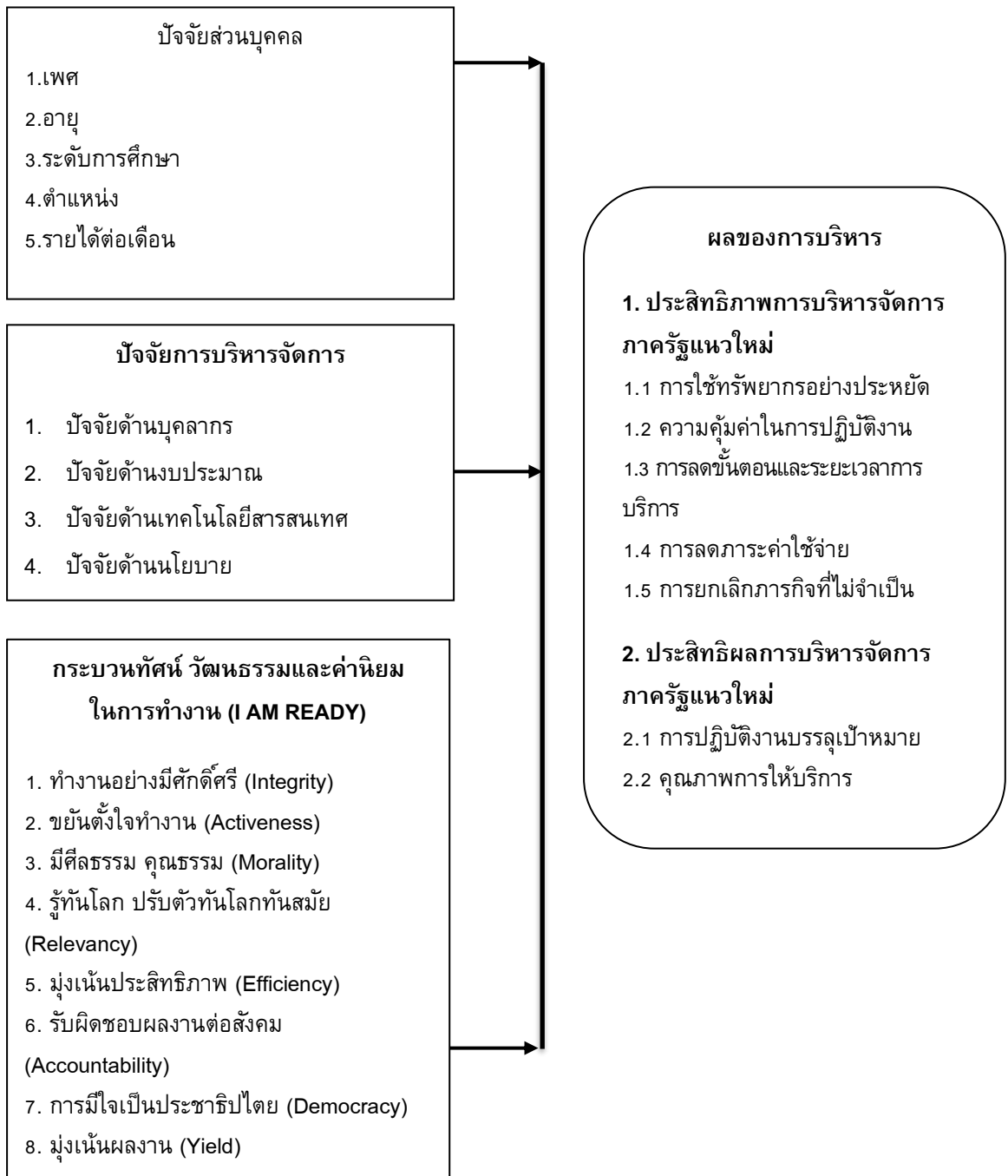
ระดับ 0.61 – 0.80 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

ระดับ 0.41 – 0.60 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 0.21 – 0.40 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ระดับ 0.00 – 0.20 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก

#### กรอบแนวคิดการวิจัย

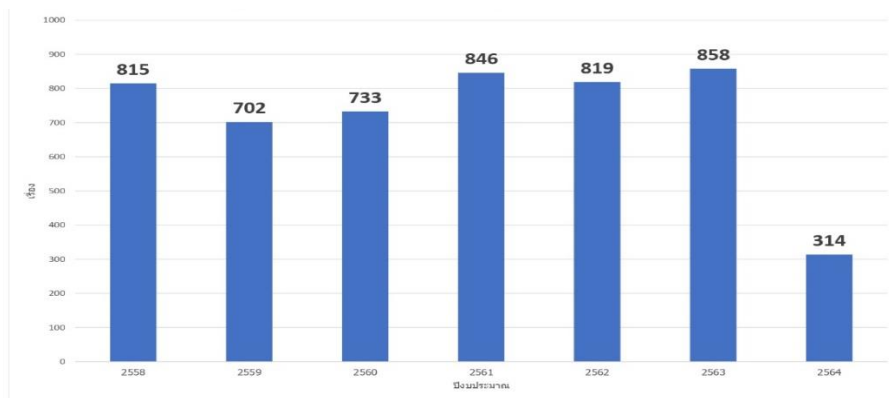


## ผลการวิจัย

### แผนการปฏิบัติการและกระบวนการของการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

จากสถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เมื่อพิจารณาจากแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 แล้ว การดำเนินงานตามภารกิจหลักจะให้บรรลุเป้าหมายและตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจำนวนประชาชนที่มาขอรับการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายจากศูนย์บริการฯ นั้น มีทิศทางจำนวนเพิ่มมากขึ้น ยกเว้นในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เนื่องสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัส (Covid - 19) ทำให้การเดินทางเข้ามาติดต่อและช่องทางในการติดต่อ ณ ขณะนั้นยังมีเพียง 2 ช่องทางหลักๆ คือ การติดต่อด้วยตนเองและการโทรศัพท์ ดังรายละเอียดตามภาพที่ 1

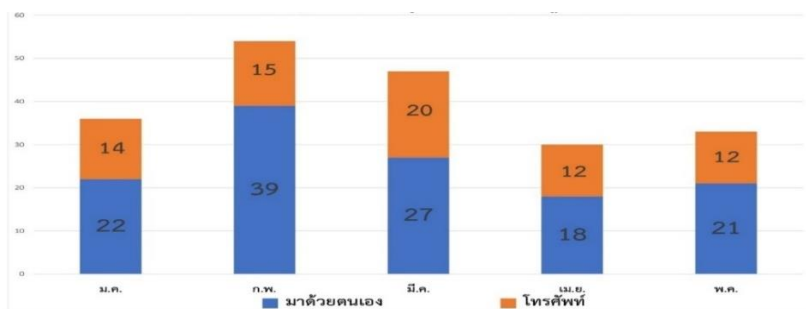
ภาพที่ 1 ภาพแผนภูมิแท่งแนวตั้งแสดงจำนวนผู้รับคำปรึกษาทางกฎหมาย ตั้งแต่ ปี 2558 - 2564



ที่มา : ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

จำนวนเรื่องที่ประชาชนหรือผู้มาติดต่อขอรับคำปรึกษาการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในภาพรวมทุกด้านในปี 2558 มีจำนวน 815 ราย ปี 2559 มีจำนวน 702 ราย ปี 2560 มีจำนวน 733 ราย ปี 2561 มีจำนวน 846 ราย ปี 2562 มีจำนวน 819 ราย ปี 2563 มีจำนวน 858 ราย และปี 2564 มีจำนวน 314 ราย ซึ่งผลกระทบมาจากการการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส (Covid-19)

ภาพที่ 2 ภาพแผนภูมิแท่งแนวตั้งแสดงจำนวนผู้รับคำปรึกษาทางกฎหมาย ตั้งแต่ เดือน มกราคม - พฤษภาคม 2565 ผ่านช่องทางติดต่อด้วยตนเองและทางโทรศัพท์



ที่มา : ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

จำนวนเรื่องที่ประชาชนหรือผู้มาติดต่อขอรับคำปรึกษาการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในภาพรวมในแต่ละเดือนของปีงบประมาณ 2565 ซึ่งแบ่งออกเป็นช่องทางการติดต่อด้วยตนเองและทางโทรศัพท์ เดือน มกราคม ติดต่อด้วยตนเอง มีจำนวน 22 ราย และ ทางโทรศัพท์ มีจำนวน 14 ราย เดือน กุมภาพันธ์ ติดต่อด้วยตนเอง มีจำนวน 39 ราย และ ทางโทรศัพท์ มีจำนวน 15 ราย เดือน มีนาคม ติดต่อด้วยตนเอง มีจำนวน 27 ราย และ ทางโทรศัพท์ มีจำนวน 20 ราย เดือน เมษายน ติดต่อด้วยตนเอง มีจำนวน 18 ราย และ ทางโทรศัพท์ มีจำนวน 12 ราย เดือน พฤษภาคม ติดต่อด้วยตนเอง มีจำนวน 21 ราย และ ทางโทรศัพท์ มีจำนวน 12 ราย (ศูนย์บริการช่วยเหลือกฎหมายแก่ประชาชน, 2565)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับข้อมูลของประชาชนและผู้มาติดต่อรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย จำนวน 133 คน ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ โดยสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 52.6

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของจำนวนเพศชาย - หญิง ของประชาชนและผู้มาติดต่อรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย (n=133)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	63	47.40
หญิง	70	52.60
รวม	133	100.00

ทั้งนี้ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.4 มีช่วงอายุไม่เกิน 40 ปี รองลงมา คือ 41 – 60 ปี ร้อยละ 35.3 ลำดับที่สาม คือ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละอายุของประชาชนและผู้มาติดต่อรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย (n=133)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 40 ปี	83	62.40
41 - 60 ปี	47	35.30
60 ปีขึ้นไป	3	2.30
รวม	133	100.00

ด้านการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 48.90 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 21.10 ลำดับที่ 3 คือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรีซึ่งมีค่าเท่ากัน คือ ร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละวุฒิการศึกษาของประชาชนและผู้มาติดต่อรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย (n=133)

วุฒิการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน	6	4.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	1.50
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	28	21.10
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	16	12.00
ปริญญาตรี	65	48.90
สูงกว่าปริญญาตรี	16	12.00
รวม	133	100.00

ทั้งนี้ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.40 จะประกอบอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รองลงมา คือ ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท ลำดับที่สาม คือ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละการประกอบอาชีพของประชาชนและผู้มาติดต่อรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย (n=133)

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	83	62.40
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	12.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	6	4.50
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	9	6.80
นักเรียน/นักศึกษา	1	0.80
รับจ้างทั่วไป	8	6.00
แม่บ้าน/พอบ้าน/เกษียณ	1	0.80
เกษตรกร/ประมง	3	2.30
ว่างงาน	1	0.80
อื่น ๆ	5	3.80
<b>รวม</b>	<b>133</b>	<b>100.00</b>

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลของการบริหารที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามต่อด้านต่าง ๆ ของการเข้ารับความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย (สคช.) สำนักงานอัยการสูงสุด

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ปัจจัยด้านนโยบาย	3.82	0.78	มาก	2
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.96	0.73	มาก	1
ปัจจัยด้านงบประมาณ	3.59	0.78	มาก	4
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.61	0.77	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 5 ปัจจัยการบริหารจัดการโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.75$ , S.D. = 0.69) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย ปัจจัยด้านบุคลากรมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.96$ , S.D. = 0.73) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านนโยบาย ( $\bar{x} = 3.82$ , S.D. = 0.78) ต่อมาคือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{x} = 3.61$ , S.D. = 0.77) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านงบประมาณ ( $\bar{x} = 3.59$ , S.D. = 0.78)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการด้านนโยบาย

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.59	1.00	มาก	5
2.การให้ความช่วยเหลือด้วยความรวดเร็วทันท่วงที	3.77	0.93	มาก	4
3.มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เป็นไปตามระบบ ตามขั้นตอน	3.89	0.86	มาก	2
4.การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน - หลัง	3.98	0.85	มาก	1
5.การอำนวยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	3.87	0.83	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 6 ปัจจัยการบริหารจัดการด้านนโยบายโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.82$ , S.D. = 0.78) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นได้ว่าการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน - หลัง มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 3.98$ , S.D. = 0.85) รองลงมาคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ เป็นไปตามระบบ ตามขั้นตอน ( $\bar{x} = 3.89$ , S.D. = 0.86) ต่อมาคือ การอำนวยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน ( $\bar{x} = 3.87$ , S.D. = 0.83)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการด้านบุคลากร

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. มีความสุภาพเรียบร้อย บริการด้วยความเต็มใจ แก่ผู้ขอรับ การบริการ	3.95	0.82	มาก	3
2. มีความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือเกิดความมั่นใจในการรับบริการ	4.03	0.76	มาก	2
3. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.95	0.81	มาก	4
4. มีการอธิบายขั้นตอน ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.94	0.78	มาก	5
5. มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในขณะที่ปฏิบัติงาน	4.05	0.81	มาก	1
6. มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็น เพื่อการปรับปรุงและชมเชย	3.83	0.86	มาก	6
รวม	3.96	0.73	มาก	

จากตารางที่ 7 ปัจจัยการบริหารจัดการด้านบุคลากรโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.96$ , S.D. = 0.73) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในขณะที่ปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.05$ , S.D. = 0.81) รองลงมาคือ มีความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือเกิดความมั่นใจในการรับบริการ ( $\bar{x} = 4.03$ , S.D. = 0.76) ต่อมาคือ มีความสุภาพเรียบร้อย บริการด้วยความเต็มใจ แก่ผู้ขอรับบริการ ( $\bar{x} = 3.95$ , S.D. = 0.81)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการด้านงบประมาณ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.59	0.87	มาก	4
2. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	3.44	0.94	มาก	5
3. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.59	0.90	มาก	3
4. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ	3.69	0.83	มาก	1
5. จัดทำคู่มือและเอกสารให้ความรู้กฎหมายเบื้องต้น	3.64	0.90	มาก	2
รวม	3.59	0.78	มาก	

จากตารางที่ 8 ปัจจัยการบริหารจัดการด้านงบประมาณโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.59$ , S.D. = 0.78) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้ อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 3.69$ , S.D. = 0.83) รองลงมาคือ จัดทำคู่มือและเอกสารให้ความรู้กฎหมายเบื้องต้น ( $\bar{x} = 3.64$ ,



S.D. = 0.90) ต่อมาคือ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{x} = 3.59$ , S.D. = 0.90)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.มีอุปกรณ์/เครื่องมือสื่อสารผ่านระบบประชุมทางไกล/ออนไลน์	3.59	0.89	มาก	4
2.“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	3.65	0.79	มาก	2
3.มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลหลายช่องทาง	3.56	0.87	มาก	5
4.มีช่องทางการติดต่อหรือใช้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.65	0.84	มาก	1
5.การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน	3.61	0.86	มาก	3
รวม	3.61	0.77	มาก	

จากตารางที่ 9 ปัจจัยการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.61$ , S.D. = 0.77) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นได้ว่า มีช่องทางการติดต่อหรือใช้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ( $\bar{x} = 3.65$ , S.D. = 0.84) รองลงมาคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ และมีช่องทางการติดต่อหรือใช้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 3.65$ , S.D. = 0.79) ต่อมาคือ การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน ( $\bar{x} = 3.61$ , S.D. = 0.86)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.ความทุ่มเท ความอดุสาหะ อุทิศตนในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ	3.84	0.86	มาก	8
2.ความกระตือรือร้นในการพัฒนาความรู้และทักษะใหม่ ๆ ใน การปฏิบัติงาน	3.90	0.81	มาก	6
3.ยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมในการปฏิบัติงาน	3.94	0.83	มาก	2
4.ความสนใจปรับตัวพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มากน้อยเพียงใด	3.85	0.82	มาก	7
5.ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.93	0.79	มาก	3
6.มีการตระหนักในความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ	3.95	0.74	มาก	1
7.มีการทำงานแบบมีส่วนร่วม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.91	0.81	มาก	5
8.มีการปฏิบัติงานโดยยึดผลสัมฤทธิ์	3.92	0.81	มาก	4
รวม	3.91	0.73	มาก	

จากตารางที่ 10 กระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.91$ , S.D. = 0.73) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการตระหนักในความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 3.95$ , S.D. = 0.74) รองลงมาคือ ยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.94$ , S.D. = 0.83) ต่อมาคือ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 3.93$ , S.D. = 0.79)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.86	0.79	มาก	3
2.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	3.94	0.78	มาก	1
3.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	3.91	0.75	มาก	2
รวม	3.90	0.74	มาก	

จากตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.90$ , S.D. = 0.74) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.94$ ) รองลงมาคือ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ( $\bar{x} = 3.91$ ) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.86$ )

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ตารางที่ 12 แสดงผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ปัจจัยส่วนบุคคล	$\chi^2$	df	Sig.
เพศ	3.147	4	.534
อายุ	1.788	8	.987
วุฒิการศึกษาสูงสุด	20.649	20	.418
ตำแหน่ง	23.087	36	.953
รายได้ต่อเดือน	13.230	16	.656

จากตารางที่ 12 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2** ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ปัจจัยส่วนบุคคล	$\chi^2$	df	Sig.
เพศ	2.335	3	.506
อายุ	1.595	6	.953
วุฒิการศึกษาสูงสุด	19.560	15	.189
ตำแหน่ง	22.274	27	.723
รายได้ต่อเดือน	12.229	12	.427

จากตารางที่ 13 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**สมมติฐานการวิจัยที่ 3** ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบาย มีความสัมพันธ์กับปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ในการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารกับปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ในการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ประเด็น	กระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม ในการทำงาน (I AM READY)		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับ
ปัจจัยด้านนโยบาย	.709**	.000	สูง
ปัจจัยด้านบุคลากร	.730**	.000	สูง
ปัจจัยด้านงบประมาณ	.638**	.000	สูง
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.649**	.000	สูง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 14 ปัจจัยด้านการบริหารกับปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ในการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน แยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ในการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนมากที่สุดโดยจัดในระดับสูง ( $r = .730^{**}$ ) รองลงมาคือ ด้านนโยบายในระดับสูง ( $r = .709^{**}$ ) ต่อมาคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูง ( $r = .649^{**}$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ในการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน น้อยที่สุด คือ ด้านงบประมาณในระดับสูง ( $r = .638^{**}$ )

**สมมติฐานการวิจัยที่ 4** ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ตารางที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารกับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ประเด็น	ประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับ
ปัจจัยด้านนโยบาย	.693**	.000	สูง
ปัจจัยด้านบุคลากร	.702**	.000	สูง
ปัจจัยด้านงบประมาณ	.625**	.000	สูง
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.637**	.000	สูง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 15 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารกับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน แยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนมากที่สุดโดยจัดในระดับสูง ( $r = .702^{**}$ ) รองลงมาคือ ด้านนโยบายในระดับสูง ( $r = .693^{**}$ ) ต่อมาคือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูง ( $r = .637^{**}$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนน้อยที่สุดคือ ด้านงบประมาณในระดับสูง ( $r = .625^{**}$ )

**สมมติฐานการวิจัยที่ 5** ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ตารางที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ประเด็น	ประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับ
ปัจจัยด้านนโยบาย	.711**	.000	สูง
ปัจจัยด้านบุคลากร	.696**	.000	สูง
ปัจจัยด้านงบประมาณ	.576**	.000	ปานกลาง
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.574**	.000	ปานกลาง

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 16 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารกับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน แยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนมากที่สุดโดยจัดในระดับสูง ( $r = .711^{**}$ ) รองลงมาคือ ด้านบุคลากรในระดับสูง ( $r = .696^{**}$ )

ต่อมาคือ ด้านงบประมาณในระดับปานกลาง ( $r = .576^{**}$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนน้อยที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง ( $r = .574^{**}$ )

**สมมติฐานการวิจัยที่ 6** ปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ตารางที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) กับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ประเด็น	ประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับ
ปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY)	.842**	.000	สูงมาก

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 17 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) กับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พบว่า ปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนโดยจัดในระดับสูงมาก ( $r = .842^{**}$ )

**สมมติฐานการวิจัยที่ 7** ปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) กับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ประเด็น	ประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับ
ปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY)	.819**	.000	สูงมาก

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 18 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) กับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน พบว่า ปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนโดยจัดในระดับสูงมาก ( $r = .819^{**}$ )

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยศึกษาคั้งนี้ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบาย มีความสัมพันธ์กับปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ ปัจจัยกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) กับ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การบริหารภาครัฐแนวใหม่ของศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปริศนา พิมพ์า (2559) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม มีจำนวน 6 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยด้านอำนาจในหน้าที่ในการทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ปัจจัยด้านการนิเทศงาน ปัจจัยด้านภาวะการณ์ทำงาน และปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 94.60

จากปัญหาความไม่เสถียรของระบบที่นำมาใช้งาน และความไม่ทันสมัยของเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ พร้อมทั้งประชาชนยังไม่มี ความเข้าใจของระบบเทคโนโลยีในการนำมาใช้ และศูนย์บริการจัดตั้งขึ้นในรูปแบบที่ยังไม่เป็นทางการ ไม่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบที่แน่นอน ทำให้บุคลากรที่มาปฏิบัติงานยังไม่เป็นตำแหน่งหลัก มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณของผลงาน ตลอดจน งบประมาณบางส่วนโดนตัด และ แนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค คือ ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ ขยายการนำระบบการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ควรนำสำรวจความเห็นของผู้รับบริการมาเป็นข้อมูลการปรับปรุงกระบวนการหรือการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ควรยกฐานะศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายขึ้นมาเป็นอีกหนึ่งสำนักงาน ตลอดจน ควรแต่งตั้งผู้อำนวยการหรือรักษาการผู้อำนวยการ นิติกร และ เจ้าหน้าที่ให้ครบตามกรอบอัตรากำลังเพื่อให้เกิดการทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพในการบริการ และ ควรมีการปลูกฝังความรู้ความเข้าใจในกระบวนการบริหารจัดการฯ โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพหรือว่าความสำเร็จของงาน ผู้ปฏิบัติจะต้องมีจิตบริการ และ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มงคล ไบแสง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารกระบวนการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า กระบวนการใช้สื่อการสอนในโรงเรียนไม่มีการสรุปประเมินผลกับการปรับปรุงสาระการเรียนรู้งบประมาณไม่เพียงพอต่อการปรับปรุงพัฒนา ไม่ตรงตามที่โรงเรียนได้วางแผน ส่วนแนวทางการบริหารการใช้สื่อคอมพิวเตอร์แต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านบริหารจัดการ ด้านวัสดุอุปกรณ์/สถานที่ ด้านงบประมาณ ควรได้รับการสนับสนุนให้มากขึ้นทุกด้านจากหน่วยงานต้นสังกัด และ สอดคล้องกับ วันเพ็ญ นิลนารถ (2553) ศึกษาสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ที่พบข้อเสนอแนะให้กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานควรสื่อสารให้ข้าราชการทุกคนทราบและเข้าใจถึงระดับสมรรถนะหลักของตนเอง เพื่อสร้างความพร้อมในการพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพของตนเองให้ก้าวไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามแนวทางการบริหารภาครัฐยุคใหม่ซึ่งยึดผลลัพธ์ ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบต่อความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ ขยายพื้นที่การนำระบบการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน และ ควรมีการปลูกฝังความรู้ความเข้าใจในกระบวนการบริหารจัดการฯ โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพหรือว่าความสำเร็จของงาน ผู้ปฏิบัติจะต้องมีจิตบริการสาธารณะ และ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางสำคัญ
2. ควรนำผลการสำรวจความเห็นของผู้รับบริการมาเป็นข้อมูลการปรับปรุงกระบวนการหรือการปฏิบัติราชการ
3. ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของความเสถียรของระบบต่าง ๆ ที่นำมาใช้ และ ความทันสมัยของเครื่องมือเทคโนโลยี ตลอดจนควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการเข้าถึงการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการด้านการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเพิ่มเติมเนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการด้านการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนอาจมีการเปลี่ยนแปลง จึงควรที่จะศึกษาว่ามีความแตกต่างไปอย่างไร หากมีแนวโน้มดีขึ้น จะได้ดำเนินการต่อไป หากแนวโน้มลดลง จะได้ทำการพิจารณาหาจุดที่เป็นปัญหาและทำการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น
2. การศึกษาครั้งนี้ได้มุ่งเน้นเฉพาะการบริหารจัดการด้านการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ดังนั้นผู้สนใจศึกษาเพิ่มเติมควรจะทำการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นที่อาจจะมีผลต่อการบริหารจัดการด้านการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนได้
3. ควรมีการวิจัยเรื่องเดียวกันในทุกปี เพราะเมื่อระยะเวลาผ่านไปการบริหารจัดการด้านการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ย่อมเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาวิจัยอีกครั้งในอีก 2-3 ปีข้างหน้า เมื่อทราบถึงนโยบาย เป้าหมายและวิธีการดำเนินงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบถึงการบริหารจัดการด้านการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

### เอกสารอ้างอิง

- ปริศนา พิมพา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- มงคล ไบแสง. (2553). การบริหารกระบวนการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

วันเพ็ญ นิลนารถ. (2553). *สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก

สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช.) สำนักงานอัยการสูงสุด. *แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565*.

Bartz, A. E. (1999). *Basic statistical concepts*. (4th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

#### ผู้ให้ข้อมูลหลัก

จักรวาล แสงแข, หัวหน้าศูนย์บริการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน, สัมภาษณ์ 11 กรกฎาคม 2565

ชาวลิต วงศานรเศรษฐ์, ผู้ตรวจการอัยการ, สัมภาษณ์ 8 กรกฎาคม 2565

ชัยพร เกริกกุลธร, อธิบดีอัยการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน, สัมภาษณ์ 12 กรกฎาคม 2565

ณรงค์ ศรีระสันต์, อัยการพิเศษฝ่ายแผนช่วยเหลือทางกฎหมาย, สัมภาษณ์ 7 กรกฎาคม 2565