

การนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ
กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3*

Implementation of Civil Rights Protection and Legal Aid Policy : A case study of
Executive Director's Office of Legal Aid 3

อัญชิสา มั่นคง**

Unchisa Munkhong

6614832060@ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ (2) ผลการนำนโยบายไปปฏิบัติ และ (3) ปัญหาในการดำเนินนโยบาย ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การวิเคราะห์และการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ของนโยบาย ด้านการกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านระบบการวัดผล และด้านมาตรการในการให้ทุนให้โทษ (2) ผลการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย ถือว่าประสบความสำเร็จ ปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้บรรลุเป้าหมาย 2 ภารกิจ ได้แก่ การคุ้มครองสิทธิทางศาลและการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย (3) ปัญหาในการดำเนินนโยบาย ประกอบด้วย ความเพียงพอของบุคลากรและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของผู้ให้บริการ ทรัพยากรด้านสถานที่ขาดห้องให้คำปรึกษาที่มีความเป็นส่วนตัวและทรัพยากรด้านอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเข้าใจคลาดเคลื่อนของประชาชนต่อขอบเขตการให้บริการและความไม่เป็นมาตรฐานของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ในเรื่องจำนวนเอกสารที่ประชาชนต้องยื่นซึ่งแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ; การคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน; สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3

Keyword: Factors Influencing Policy Implementation; Policy Implementation; Executive Director's Office of Legal Aid

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 248 มีหน้าที่และอำนาจตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมาย พนักงานอัยการมีอิสระ ในการพิจารณาสั่งคดี และปฏิบัติหน้าที่อย่างรวดเร็ว เที่ยงธรรม และปราศจาก อคติทั้งปวง โดยการสั่งคดีของพนักงานอัยการจะไม่ ถือเป็นคำสั่งทางปกครอง โดยในพันธกิจของสำนักงาน อัยการสูงสุดข้อที่ 3 คือ รับรู้ ดูแล แก้ไขปัญหาในการ ค้ำครองสิทธิ เสรีภาพ และเป็นที่พึ่ง ของประชาชนในด้านกฎหมาย พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและ พนักงานอัยการ พ.ศ. 2553 มาตรา 14 กำหนดให้พนักงานอัยการมีอำนาจและหน้าที่ (6) ในคดีที่ราษฎร ฟ้องเองไม่ได้ โดยกฎหมายห้าม เมื่อเห็นสมควร พนักงานอัยการมีอำนาจเป็นโจทก์ได้ และมาตรา 23 ได้ ขยายบทบาทของสำนักงานอัยการสูงสุดให้มีหน้าที่ช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมาย รวมถึง การคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพและการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย ทั้งนี้สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือ ทางกฎหมาย 3 เป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มี หน้าที่ดำเนินการให้การคุ้มครองสิทธิทางศาล ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ ให้การช่วยเหลือทางอรรถคดี โดยจัดหาความอาสาดำเนินการทางศาล ใกล้เคียงประนอนข้อพิพาท เฉพาะที่อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลแพ่งธนบุรีและศาลแพ่งตลิ่งชัน ให้คำปรึกษากฎหมาย และ เผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน สะท้อนให้เห็นว่าสำนักงานอัยการสูงสุดและหน่วยงานภายใต้สังกัด มีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน โดยเฉพาะผู้ที่ขาดโอกาสในการ เข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ทั้งยังเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนทั่วประเทศ ซึ่งมีส่วนช่วยให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิของตนอย่างถูกต้องตามกฎหมายและมีความมั่นใจในการเข้าถึง ความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary data) โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากบทความ หนังสือ คู่มือ การปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายแก่ ประชาชน เอกสารวิจัย และวิทยานิพนธ์ต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิด ในการวิจัย

2. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปตามบริบทของการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ดังต่อไปนี้

- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 อัยการผู้เชี่ยวชาญ
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 อัยการอาวุโส
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 นิติกรชำนาญการพิเศษ
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 นิติกรปฏิบัติการ
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 ทนายความอาสาคนที่ 1
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 ทนายความอาสาคนที่ 2

ผลการวิจัย

ประการแรก ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ดังนี้

1. นโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพของประชาชน สร้างความเท่าเทียม ลดช่องว่าง และความเหลื่อมล้ำให้ผู้ด้อยโอกาส คนยากจน คนชายขอบ ได้มีโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ในสังคม โดยการให้ประชาชนเข้าถึงความยุติธรรม ได้รับการคุ้มครองสิทธิ และได้รับการช่วยเหลือทางกฎหมายอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาส สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการในการกิจการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มาจากการที่สำนักงานอัยการสูงสุดซึ่งมีภารกิจสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ การอำนวยความสะดวก การรักษาสันติภาพของสังคมและประชาชน และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน วิสัยทัศน์ของสำนักงานอัยการสูงสุด คือ เป็นองค์กรแห่งความยุติธรรมของสังคมเพื่อความมั่นคงของชาติและความผาสุกของประชาชน และพันธกิจข้อที่ 3 รับรู้ ดูแล แก้ปัญหาในการคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพ และเป็นที่ยึดเหนี่ยวของประชาชนในด้านกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าถึงความยุติธรรมตามมาตรฐานสากล และได้รับบริการทางกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ทั่วถึง เป็นธรรมและเท่าเทียม กำหนดการขับเคลื่อนเพื่อบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจโดยการให้บริการประชาชนด้านกฎหมาย อย่างเป็นระบบ เมื่อนโยบายเข้าสู่ระดับปฏิบัติ พบว่ามีความคลาดเคลื่อนในการตีความในบางประเด็น เช่น ขอบเขตของการให้คำปรึกษา หรือกรณีที่สามารถช่วยเหลือในทางอรรถคดีได้จริง ดังคำอธิบายดังนี้

“...สำนักงานอัยการสูงสุด ตั้งสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนขึ้นมา เพื่อให้ความช่วยเหลือในแง่อรรถคดีแก่ประชาชนซึ่งมีรายได้น้อย ไม่มีรายได้ เพียงพอที่จะไปจ้างทนายความข้างนอก ซึ่งอัตราการจ้าง ค่าวิชาชีพค่อนข้างสูง...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, 2568)

“...การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน รวมถึงการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม เป็นการช่วยเหลือฟรีไม่มีค่าใช้จ่าย วัตถุประสงค์ของนโยบายมีความชัดเจนครอบคลุมนะค่ะ เพราะว่าอะไรก็แล้วแต่ที่ประชาชนขาดที่พึ่งด้านกฎหมาย ต้องการปรึกษาคดีความ หรือถ้าหากว่าเป็นผู้ยากไร้ และไม่ได้รับความเป็นธรรม ไม่มีเงินว่าจ้างทนาย ทางเราก็น่าที่จะจัดทนายให้ความช่วยเหลือดำเนินคดีหรือว่าแก้ต่างให้ค่ะ วัตถุประสงค์ไม่คลุมเครือนะค่ะ เป็นวัตถุประสงค์ที่เปิดกว้าง แล้วก็สามารถที่จะให้ความช่วยเหลือได้ในหลายๆทาง...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, 2568)

2. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 ได้รับมอบหน้าที่ให้รับผิดชอบการดำเนินงานคุ้มครองสิทธิทางศาล ได้แก่ การร้องขอตั้งผู้จัดการมรดก ขอให้ศาลสั่งเป็นผู้สืบอายุ ที่อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลแพ่งธนบุรีและศาลจังหวัดตลิ่งชัน รับผิดชอบการให้ความช่วยเหลือในการทำนิติกรรมสัญญา การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย และให้ความช่วยเหลือในการ

ประνομข้อพิพาท แก่ประชาชนในเขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตราชบุรีบูรณะ เขตทุ่งครุ เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตจอมทอง เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางแค เขตบางพลัด เขตภาษีเจริญ และเขตหนองแขม รับผิดชอบการให้ความช่วยเหลือทางอรรถคดี โดยจัดทนายความอาสาดำเนินการว่าต่าง แก่ต่าง เรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ในชั้นศาล ที่อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของ ศาลแพ่งธนบุรีและศาลจังหวัดตลิ่งชัน หน่วยงานมีคู่มือและแนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินงานในการกิจหลัก โดยมีการระบุหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งจากภารกิจที่ได้รับ มอบหมายและคู่มือการปฏิบัติงาน ทางสำนักงานได้นำมาจัดทำคำสั่งแบ่งงานให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานแต่ละคน เพื่อให้ทราบถึงหน้าที่และขอบเขตงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ดังคำอธิบายดังนี้

“...การปฏิบัติงานจริง ในคู่มือระบุอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งไว้ชัดเจน (ตำแหน่งพนักงานอัยการ นิติกร ทนายความอาสา) แต่อาจมีการช่วยกันได้บ้าง เช่น ธุรการอาจเข้ามาช่วยรับเอกสารให้นิติกร หากมีประชาชนเข้ามาขอความช่วยเหลือเยอะ โดยส่วนมากจะเข้ามาสนับสนุนการทำงานกันมากกว่า สายการบังคับบัญชาไม่ซับซ้อน ในสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 มีอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 เป็นผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน คมทั้งอัยการ ทั้งธุรการ ซึ่งธุรการจะแยกเป็นนิติกร นักจัดการงานทั่วไปและเจ้าพนักงานธุรการ แต่ยังไปก็ตามธุรการก็ต้องสนับสนุนอัยการทุกคน แม้จะไม่ใช่ได้บังคับบัญชาโดยตรง และจะมีอธิบดีอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเป็นผู้บังคับบัญชาใหญ่สุด...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568)

3. มาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินงาน ที่มีความชัดเจนในระดับที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ เพื่อลดความคลุมเครือและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายแผนช่วยเหลือทางกฎหมายได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีในแต่ละปีงบประมาณ เพื่อให้สำนักงานที่อยู่ภายใต้สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน บริหารจัดการปฏิบัติตามแผนที่กำหนด รวมทั้งจัดทำคู่มือกระบวนการตามภารกิจเพื่อกำหนดมาตรฐานในการทำงาน สำหรับแต่ละภารกิจ ในส่วนของทนายความอาสา จะมีการจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการในทุกๆ ปี ทั้งนี้ในปี 2568 มีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการทนายความอาสาและทนายความอาสาอาวุโส เพื่อให้ทนายความอาสามีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของทนายความอาสาในการทำงานเชิงรุกของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีความรู้ในด้านกฎหมายอื่นๆ เพิ่มเติม ดังคำอธิบายดังนี้

“...หน่วยงานมีมาตรฐานการปฏิบัติงานชัดเจน อ้างอิงจากคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบที่กำหนด ส่วนเกณฑ์การพิจารณาความยากจนของผู้ขอรับความช่วยเหลือ หลักเกณฑ์คือดูว่ามีรายได้ไม่เกิน 20,000 บาททั่วประเทศเหมือนกันหมด ในทางปฏิบัติตามนี้ แต่ไม่มีระบุในคู่มือ อาจจะยืดหยุ่นได้ในกรณีมีหนี้เยอะ หรือหักหนี้สินแล้วรายได้เหลือไม่ถึง 20,000 บาท...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568)

4. ระบบการวัดผล มีการวัดผลการปฏิบัติงานทั้งระดับบุคคลและระดับหน่วยงาน โดยการวัดผลในระดับบุคคล อยู่ในรูปแบบการประเมินผลพนักงานอัยการและข้าราชการธุรการ ปีละ 2 ครั้ง ทุกๆ 6 เดือน โดยนำผลงานจากภารกิจมากำหนดเป็นตัวชี้วัดและประเมินผล และให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเป็นผู้

ประเมิน ในส่วนของทนายความอาสาจะมีการประเมินผลตามแบบการประเมินผลที่สำนักงานอัยการสูงสุด กำหนดทุกปี ปีละ 2 ครั้ง ทุกๆ 6 เดือน โดยให้หัวหน้าพนักงานอัยการ พนักงานอัยการ และนิติกร เป็นผู้ ร่วมกันประเมิน การวัดผลในระดับหน่วยงาน พบว่ามีการใช้ระบบการติดตามและวัดผลการปฏิบัติงาน เช่น การเก็บสถิติผู้มาใช้บริการ จำนวนเรื่องที่แล้วเสร็จ จำนวนเรื่องที่ให้คำปรึกษา หรือผลการไกล่เกลี่ย ซึ่งข้อมูล เหล่านี้ถูกนำมาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีการบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงานในระบบ อิเล็กทรอนิกส์ และจัดทำรายงานสำนวนเสร็จ สำนวนค้าง ประจำเดือน เพื่อประเมินผลงาน และมีการกำหนด เป้าหมายการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ ดังคำอธิบายดังนี้

“...สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานในแต่ละปี สำหรับอัยการ ข้าราชการตุลาการ และทนายความอาสา มีการประเมินผล ปีละ 2 ครั้ง การประเมินของข้าราชการ ตุลาการจะมีผลต่อเงินเดือนที่ได้รับ ส่วนทนายความอาสาการประเมินจะมีผลกับการต่ออายุการเป็นทนายความ อาสา โดยปกติจะต่ออายุทุกๆ 2 ปี และในทุกๆ เดือนจะมีการรายงานบัญชีสำนวนเสร็จ สำนวนค้าง ของ พนักงานอัยการและทนายความอาสา จำนวนเรื่องให้คำปรึกษา ไปยังสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือ ทางกฎหมายแก่ประชาชน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, 2568)

ตาราง 1

แสดงบัญชีงานเสร็จงานค้าง ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 – มิถุนายน 2568 ของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย ช่วยเหลือทางกฎหมาย 3

ลำดับ	ประเภท/ลักษณะงาน	จำนวนที่รับ (เรื่อง)	จำนวนที่เสร็จ (เรื่อง)
1	งานคุ้มครองสิทธิของประชาชนทางศาล	130	130
2	งานให้คำปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย	800	800
3	งานเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมาย	410	410
4	งานช่วยเหลืออรรถคดี	41	41
5	งานไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท	2	2

ที่มา. จากข้อมูลปริมาณคดีของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (หน้า 2), โดย สำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย ช่วยเหลือทางกฎหมาย 3, 2567, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

5. มาตรการในการให้ทุนให้โทษ อยู่ในรูปแบบของการพิจารณาผลงานประจำปี จากการประเมิน พนักงานอัยการ ข้าราชการตุลาการ ที่ส่งผลต่อเงินเดือน และมีการกล่าวชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา หากได้รับการ ชื่นชมจากประชาชน หากมีการร้องเรียน ในกรณีเป็นเรื่องเล็กน้อยจะมีการกล่าวตักเตือน แต่ในกรณีที่ เป็น เรื่องใหญ่จะมีการดำเนินการตามระเบียบต่อไป ในส่วนของทนายความอาสา มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปีทุกปี ซึ่งส่งผลต่อการต่ออายุการปฏิบัติงานที่จะมีการต่ออายุทุก 2 ปี และการมอบรางวัล ทนายความอาสาดีเด่นประจำปีในแต่ละปี ดังคำอธิบายดังนี้

“...ที่สำนักงานเรายังไม่มีการร้องเรียนหนักๆ ร้องเรียนเป็นหนังสือก็ยังมี มีแต่ประชาชนร้องเรียน ปากเปล่าไปที่ สชช.กลาง ในเรื่อง จำนวนเอกสารที่เราขอ 2 ครั้ง การบริการล่าช้า 1 ครั้ง ทางนั้นก็โทรมา

สอบถาม สำนักงานเราก็สอบถามข้อเท็จจริงจากอัยการประจำวันแล้วพบว่าในเรื่องเอกสารเป็นไปตามหลักเกณฑ์เอกสารที่ต้องใช้ยื่นต่อศาล จึงยุติเรื่องไป ส่วนเรื่องบริการล่าชาก็คือมีข้อเท็จจริงซับซ้อนและมีเอกสารที่ต้องตรวจสอบเยอะ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่เหมาะสมแล้ว จึงยุติเรื่อง...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568)

“...เมื่อมีการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หรือมีการทำหนังสือร้องเรียนถึงผู้บังคับบัญชาโดยตรง ที่สำนักงานเราก็มีผู้รับความคิดเห็น ก็สามารถแสดงความคิดเห็นใส่ในตู้ได้ ถ้ามีการร้องเรียนเข้ามา ถ้ามันเป็นเรื่องเล็กน้อยๆ ก็จะมีการว่ากล่าวตักเตือน หรือหากเป็นเรื่องใหญ่หน่อยก็มีตั้งกรรมการสอบดำเนินการตามขั้นตอนของข้าราชการปกติ ถ้ามีการขึ้นชมก็จะมีหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาว่าขึ้นชมและมีหนังสือเวียนให้ทราบ แล้วก็จะมีการประเมินตามรอบ ดีเยี่ยม ดีมาก ดี มันก็จะมีผลต่อเงินเดือน ของนายก็จะมีการประเมินตามรอบ มีผลต่อการต่ออายุการเป็นทนายความอาสา และถ้าผลการประเมินได้คะแนนรวมสูงสุด ก็จะได้รับเกียรติบัตรทนายความอาสาดีเด่น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, 2568)

ตาราง 2

แสดงผลเรื่องร้องเรียนและวิธีการดำเนินการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 – มิถุนายน 2568

ลำดับ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)	ช่องทางร้องเรียน	การดำเนินการและผลการตรวจสอบ
1	จำนวนเอกสารหลักฐานเยอะเกินไป	2	ร้องเรียนด้วยวาจา ณ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน	หัวหน้าอัยการสอบถามข้อเท็จจริงด้วยวาจาจากอัยการที่ทำหน้าประจำวันนั้น พบว่าเมื่อพิจารณาจากหลักเกณฑ์เอกสารที่ต้องใช้ถือว่าแล้วเป็นไปตามหลักเกณฑ์ จึงยุติเรื่อง
2	การให้บริการล่าช้า	1	ร้องเรียนด้วยวาจา ณ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน	หัวหน้าอัยการสอบถามข้อเท็จจริงด้วยวาจาจากอัยการที่ทำหน้าประจำวันนั้น พบว่ามีข้อเท็จจริงซับซ้อนและมีเอกสารที่ต้องตรวจสอบจำนวนมาก การให้บริการจึงเป็นไปตามเวลาที่เหมาะสมแล้ว จึงยุติเรื่อง

ที่มา. จาก อัยการผู้เชี่ยวชาญ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 2568

ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ส่งผลให้การนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 ประสบความสำเร็จ โดยประชาชนสามารถ

เข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ได้รับการคุ้มครองสิทธิและได้รับการช่วยเหลือทางกฎหมายอย่างทั่วถึง ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำให้ผู้ด้อยโอกาส คนยากจน คนชายขอบ ได้มีโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ในสังคม

ประการที่สอง ผลการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ดังนี้

การนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ถือเป็นนโยบายที่ประสบความสำเร็จ ส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากนโยบายนี้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะในด้านการลดภาระค่าใช้จ่ายในการจ้างทนายความ โดยสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 ทราบถึงวัตถุประสงค์ของนโยบาย แผนการปฏิบัติงาน เนื่องจากนโยบายมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ทำให้การดำเนินงานมุ่งเน้นไปที่การช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงบริการทางกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จำนวนประชาชนที่เข้ามาขอรับบริการเพิ่มขึ้น บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจในภารกิจหลักของตนดี ซึ่งถือเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนนโยบายไปสู่เป้าหมาย และส่งผลให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้ แต่ยังคงประสบปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับความเข้าใจคลาดเคลื่อนของประชาชนถึงขอบเขตการให้บริการ ดังคำอธิบายดังนี้

“...การดำเนินนโยบายในภาพรวม มีปัญหาในเรื่องความเข้าใจของประชาชน ประชาชนไม่เข้าใจว่าบางเรื่องไม่ได้อยู่ในหลักเกณฑ์ คิดว่าเราทำได้หมด คิดว่าอัยการสามารถช่วยเหลือได้ทุกประเด็น จริงๆ แล้วมันมีทั้งช่วยได้และช่วยไม่ได้ ไม่สามารถช่วยได้ทุกกรณี...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568)

“...บางครั้งผู้ร้องก็ไม่เข้าใจ ว่านโยบายของเรา เราจะให้ความช่วยเหลือในกรณีที่ยากไว้และไม่ได้รับความเป็นธรรมจริงๆ แต่ผู้ร้องบางครั้งแล้วก็อยากจะได้รับการช่วยเหลือจากองค์กร ซึ่งเราก็จะต้องอธิบายให้ผู้ร้องเข้าใจ แล้วก็บางครั้งผู้ร้องก็ต้องการในรูปแบบที่ว่ามาไม่ถูกต้ององค์กร เราก็จะแนะนำไปให้ถูกต้องว่ากรณีแบบนี้ ในกรณีที่มาร้องขอความเป็นธรรมแบบนี้ควรที่จะติดต่อหน่วยงานไหน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6, 2568)

ในส่วนของผลการดำเนินงานสามารถปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายบรรลุเป้าหมายที่ทางสำนักงานกำหนด จำนวน 2 ภารกิจ ได้แก่ การคุ้มครองสิทธิทางศาลตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ และการให้ความช่วยเหลือในการทำนิติกรรมสัญญาและการให้คำปรึกษาทางกฎหมายและช่วยเหลือประณอมข้อพิพาท ในขณะที่ภารกิจด้านการช่วยเหลือทางอรรถคดี โดยการจัดหาทนายความอาสาเพื่อว่าความในชั้นศาลนั้น กลับมีผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลจากจำนวนผู้ร้องขอรับบริการในภารกิจนี้มีจำนวนน้อยกว่าที่คาดการณ์ไว้ ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันมีหลายหน่วยงานที่ให้บริการด้านกฎหมายในลักษณะเดียวกัน เช่น สภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์ และสำนักงานช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา (ส.ช.น.) ส่งผลให้ประชาชนมีทางเลือกหลากหลายและสามารถเข้าถึงการช่วยเหลือทางอรรถคดีได้สะดวกยิ่งขึ้น จึงทำให้ภารกิจในส่วนนี้ของสำนักงานไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 3

แสดงผลการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ลำดับ	เรื่องที่ดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)		ร้อยละความสำเร็จ
		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	
1	การคุ้มครองสิทธิทางศาลตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการ	180	160	88.88
2	การช่วยเหลือทางอรรถคดีโดยจัดหาทนายความอาสาให้ความช่วยเหลือในการว่าต่าง แก่ต่างในชั้นศาล	230	61	26.52
3	การให้ความช่วยเหลือในการทำนิติกรรมสัญญา และการให้คำปรึกษาทางกฎหมายและช่วยเหลือประណข้อพิพาท	800	588	73.50

ที่มา. จาก รายงานปริมาณคดีของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (หน้า 3), โดย สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3, 2567, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ประการที่สาม ปัญหาในการดำเนินนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4

แสดงปัญหาในการดำเนินนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	รายละเอียด
1	ปัญหาด้านบุคลากร	- ขาดบุคลากร จำนวน 2 อัตรา ได้แก่ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ 1 อัตราและเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน 1 อัตรา - ทนายความอาสาบางรายขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น กฎหมายแรงงาน กฎหมายที่ดิน
2	ปัญหาด้านสถานที่และอุปกรณ์	- พื้นที่ให้บริการเปิดโล่ง ขาดห้องให้คำปรึกษาที่มีความเป็นส่วนตัว - ขาดเครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 1 เครื่อง เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างปกติเนื่องจากเครื่องที่มีอยู่เกิดการชำรุดบ่อยครั้ง - ขาดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอสำหรับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 1 เครื่อง

ตาราง 4 (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็นปัญหา	รายละเอียด
3	ปัญหาด้านความเข้าใจของประชาชน	ความเข้าใจคลาดเคลื่อนของประชาชนต่อขอบเขตการให้บริการ
4	ปัญหาด้านหน่วยงานที่นานโยบายไปปฏิบัติ	จำนวนสำเนาเอกสารที่ประชาชนต้องยื่นเพื่อขอรับบริการ มีจำนวนไม่เท่ากันในแต่ละสาขา ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ที่มา. จาก การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ, 2568

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ

1. วัตถุประสงค์ของนโยบาย มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ซึ่งนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนกำหนดให้มีวัตถุประสงค์และภารกิจที่ชัดเจนเพื่อคุ้มครองสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพของประชาชน สร้างความเท่าเทียมลดช่องว่าง และความเหลื่อมล้ำให้ผู้ด้อยโอกาส คนยากจน คนชายขอบ ได้มีโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่นๆ ในสังคม โดยการให้ประชาชนเข้าถึงความยุติธรรม ได้รับการคุ้มครองสิทธิและได้รับการช่วยเหลือทางกฎหมายอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาส สอดคล้องกับแนวคิดของวรเดช จันทรศร (2552, หน้า 130) ที่กล่าวว่า นโยบายที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจที่ชัดเจน นโยบายดังกล่าวมุ่งเน้นการให้ผู้ยากจนเข้าถึงการรับบริการทางกฎหมายได้อย่างเท่าเทียมกับคนอื่นๆ ในสังคม สอดคล้องกับแนวคิดของ Van meter and Van Horn (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2568, หน้า 18) ที่เห็นว่า วัตถุประสงค์ของนโยบายเป็นสิ่งสำคัญประการแรกที่ต้องทำ เนื่องจากวัตถุประสงค์เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญ์ประภัสร์ โช้ะมาลี (2566) พบว่า วัตถุประสงค์ของนโยบาย มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติกรณีศึกษา สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสงขลา ซึ่งนโยบายดังกล่าวมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชฎาภรณ์ หงษ์ภักดี (2562) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริหารราชการ ฉบับไผ่สสะอาด กรณีศึกษาสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ด้านวัตถุประสงค์ของนโยบายส่งผลต่อความสำเร็จ ตัวนโยบายมีความชัดเจนในวัตถุประสงค์ ฝ่ายบริหารสำนักงานเขตราชเทวี ซึ่งเป็นผู้นำนโยบายมากำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บริการมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายไปในทิศทางเดียวกัน

2. การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ โดยได้รับการมอบหมายภารกิจจากส่วนกลางสอดคล้องกับแนวคิดของวรเดช จันทรศร (2552, หน้า 130) ที่กล่าวว่า นโยบายที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจที่ชัดเจน มีการมอบหมายงาน การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานเพื่อกำหนด

ความรับผิดชอบเฉพาะของแต่ละฝ่ายให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบาย จากภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และคู่มือการปฏิบัติงาน ทางสำนักงานได้นำมาจัดทำคำสั่งแบ่งงานให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานแต่ละคน เพื่อให้ทราบถึงหน้าที่และขอบเขตงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน สอดคล้องกับแนวคิดของ Mazmanian and Sabatier (อ้างถึงใน วรเดช จันทรศร, 2552, หน้า 154) เห็นว่า การมอบหมายให้บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นตัวแปรที่สามารถทำให้นโยบายบรรลุวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญ์ประภัสร์ โชะมาลี (2566) พบว่า การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน เมื่อได้รับนโยบายมาในรูปของแผนปฏิบัติการประจำปี สำนักงานจะมีการประชุมเพื่อกำหนดมอบหมายงานและกำหนดความรับผิดชอบเฉพาะของแต่ละคน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบาย ออกมาเป็นคำสั่งและผังกระบวนการ ซึ่งจะช่วยให้การประสานการปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและราบรื่น

3. มาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ได้กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยได้จัดทำคู่มือกระบวนการทำงาน อันได้แก่ คู่มือการคุ้มครองสิทธิทางศาล คู่มือการให้คำปรึกษาปัญหาทางกฎหมายแก่ประชาชนทั่วไป คู่มือการช่วยเหลือทางอรรถคดีแก่ประชาชน คู่มือการช่วยเหลือในการระดมข้อพิพาทแก่ประชาชน และคู่มือการช่วยเหลือจัดทำนิติกรรมสัญญาแก่ประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีทิศทาง ในส่วนของทนายความอาสา มีการจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการในทุกๆ ปี เพื่อให้ทนายความอาสามีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของทนายความอาสา และมีความรู้เท่าทันการกระทำความผิดทางกฎหมายต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของวรเดช จันทรศร (2552, หน้า 131) กล่าวว่านโยบายที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานยังอำนวยความสะดวก ให้เกิดระบบการประเมินผลที่สมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพเป็นการง่ายที่ผู้บริหารนโยบาย สามารถควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายได้อย่างตลอดเวลาและต่อเนื่อง และสอดคล้องกับแนวคิดของ George C. Edwards (อ้างถึงใน สมบัติ ชำรงธัญวงศ์, 2555, หน้า 454) ที่เห็นว่า มาตรฐานของระเบียบปฏิบัติขององค์กร มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญ์ประภัสร์ โชะมาลี (2566) พบว่า สำนักงานมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนปฏิบัติการ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ หิรัญรักษ์ (2564) ศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติ กรณีศึกษา ตำบลบางประมุง อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าปัจจัยที่ทำให้การนำนโยบายสาธารณสุขไปปฏิบัติประสบความสำเร็จเป็นเพราะมีกระบวนการและขั้นตอน มีหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติที่หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายสามารถนำไปปฏิบัติได้ทันที

4. ระบบการวัดผล มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ มีการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานในแต่ละปีและมีการวัดผลการปฏิบัติงานทั้งระดับบุคคลและระดับหน่วยงาน สำหรับอัยการ ข้าราชการกร และทนายความอาสา จะมีการประเมินผล ปีละ 2 ครั้ง และในทุกๆ เดือนจะมีการรายงานบัญชีสำนวนเสร็จ สำนวนค้าง ของพนักงานอัยการและทนายความอาสา จำนวนเรื่องให้คำปรึกษา ไปยังสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

สอดคล้องกับแนวคิดของวรเดช จันทรศร (2552, หน้า 131) เห็นว่า ระบบการประเมินผลที่สมบูรณ์และการมีมาตรฐานในการทำงานที่เด่นชัด ย่อมส่งผลให้การให้คะแนนให้โทษเป็นไปอย่างเป็นธรรมมากขึ้น และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn (อ้างถึงใน วรเดช จันทรศร, 2552, หน้า 346) เห็นว่า หากนโยบายมีความชัดเจนของวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดมาก ก็มีแนวโน้มที่จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จได้มาก และสอดคล้องกับแนวคิด Cheema & Rondinell (1980 อ้างถึงใน กล้า ทองขาว, 2548 หน้า 179) เห็นว่า การวัดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติพิจารณาจาก 2 องค์ประกอบ ได้แก่ วัดจากระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และวัดจากระดับผลกระทบ มาจากผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ตกไปสู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

5. มาตรการในการให้คะแนนให้โทษ มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ มีการประเมินพนักงานอัยการ ข้าราชการตุลาการ และทนายความอาสาเป็นประจำทุกปี ส่งผลต่อเงินเดือนและการต่ออายุการปฏิบัติหน้าที่ของทนายความ มีการกล่าวชื่นชมโดยทำเป็นหนังสือ ส่วนทนายความหากมีผลการประเมินสูงจะได้รับเกียรติบัตรทนายความอาสาดีเด่น สอดคล้องกับสมบัติ ธำรงธัญวงศ์ (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2568, หน้า 23) ที่สรุปว่า ธรรมชาติของมนุษย์ย่อมประสงค์จะได้รับการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ หากมีการร้องเรียน ในกรณีเป็นเรื่องเล็กน้อยจะมีการว่ากล่าวตักเตือน แต่ในกรณีที่เป็นเรื่องใหญ่จะมีการดำเนินการตามระเบียบต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดวรเดช จันทรศร (2552, หน้า 353) ที่กล่าวว่า ความเป็นธรรมของมาตรการในการให้คะแนนให้โทษ เป็นเสมือนเครื่องมือที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญ์ประภัสร์ โช้ะมาลี (2566) พบว่า การประเมินพนักงานอัยการ นิติกร ข้าราชการตุลาการ และทนายความอาสา จะประเมินยึดโยงมาจากผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่ส่งผลยังคำตอบแทน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจินต์สะพัด ศิริบุรณ์ (2564) พบว่า มาตรการในการให้คะแนนให้โทษ ถือว่าเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการควบคุม การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้คาดหวังไว้ จึงมีความสัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการนำนโยบายป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติ

ผลการนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ

นโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ ประสบความสำเร็จสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกภารกิจ โดยเฉพาะภารกิจการคุ้มครองสิทธิทางศาล และการให้คำปรึกษาทางกฎหมาย ซึ่งมีผลการดำเนินงานเกินกว่าร้อยละ 50 ของเป้าหมายที่สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนกำหนดไว้ แม้จะมีการกิจการช่วยเหลือทางอรรถคดีที่มีผลการดำเนินงานไม่ถึงเป้าหมายที่สำนักงานตั้งไว้ ความสำเร็จนี้เกิดจากการมีวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ชัดเจน การกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ตรงกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานตามคู่มือและระเบียบราชการ ที่ช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการให้บริการ นอกจากนี้ การมีระบบวัดผล เช่น การเก็บข้อมูลจำนวนผู้รับบริการและผลของการช่วยเหลือ ยังช่วยให้สามารถประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดตัวแบบยึดหลักเหตุผลของวรเดช จันทรศร (2552, หน้า 131) ที่กล่าวว่า นโยบายจะนโยบายที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจที่ชัดเจน มีการมอบหมายงาน และกำหนดมาตรฐานการทำงานให้แก่หน่วยงานย่อย มีระบบวัดผลการปฏิบัติงาน

ตลอดจนระบบการให้คุณให้โทษ พบว่านโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนได้ดำเนินนโยบายมาเป็นระยะเวลานาน จึงมีความชัดเจนในด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ส่งผลให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากนโยบายนี้อย่างแท้จริง ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

ปัญหาในการดำเนินนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

การดำเนินนโยบายดังกล่าวยังประสบกับปัญหาในหลายด้าน ดังนี้

1. ปัญหาด้านบุคลากร ขาดบุคลากร จำนวน 2 อัตรา ได้แก่ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการและเจ้าหน้าที่ธุรการปฏิบัติงานหรือชำนาญงาน ทั้งนี้ ยังพบว่าทนายความอาสาบางรายขาดความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับกฎหมายเฉพาะด้าน เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายแรงงาน ทำให้ไม่สามารถให้คำปรึกษาทางกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกกรณี สอดคล้องกับการวิเคราะห์ปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติของบุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ (2568, หน้า 26-30) ในด้านสมรรถภาพขององค์กรในด้านงบประมาณที่จัดสรรไม่เพียงพอ ความสามารถหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบุคลากร ทักษะความรู้กฎหมายที่ผิดพลาด และสอดคล้องกับงานวิจัยของกรัชร กาบกรณ์ (2562) พบว่า การขาดแคลนบุคลากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ด้านนิติศาสตร์ ยังเป็นสิ่งที่น่าจะเป็นปัจจัยเสริมประสิทธิภาพการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฯ ได้

2. ปัญหาด้านสถานที่และอุปกรณ์ ในส่วนสถานที่การให้บริการไม่มีห้องให้คำปรึกษาที่มีความเป็นส่วนตัว ทำให้ประชาชนรู้สึกไม่สบายใจในการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญในคดี ส่วนปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ขาดปัจจัยด้านงบประมาณทำให้ไม่สามารถจัดสรรอุปกรณ์ได้เพียงพอและขาดการบำรุงรักษา เช่น เครื่องถ่ายเอกสารที่ชำรุดบ่อย และคอมพิวเตอร์ยังไม่มีครบถ้วนทุกคน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับการวิเคราะห์ปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติของบุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ (2568, หน้า 26-30) ในด้านสมรรถภาพขององค์กร ในด้านงบประมาณที่จัดสรรไม่เพียงพอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกรัชร กาบกรณ์ (2562) พบว่า การขาดแคลนงบประมาณหรือทรัพยากรซึ่งได้รับการจัดสรรที่ไม่เพียงพอ ส่งผลให้การดำเนินงานมีข้อจำกัด

3. ปัญหาด้านความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนของประชาชนต่อขอบเขตการให้บริการ สะท้อนถึงปัญหาในด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์นโยบาย สอดคล้องกับแนวคิดของ George C. Edwards (อ้างถึงใน สมบัติ ชำรงธัญวงศ์, 2555, หน้า 454) ที่อธิบายว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้กำหนดนโยบาย ผู้ปฏิบัติ และกลุ่มเป้าหมาย มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความเข้าใจในเนื้อหา นโยบาย

4. ปัญหาด้านหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เรื่องจำนวนสำเนาเอกสารที่ประชาชนต้องยื่นในแต่ละสาขาให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มีการโอนสำนวนระหว่างสาขา หากเอกสารประกอบไม่ครบถ้วนตามที่แต่ละสาขากำหนด จะต้องมีการจัดส่งเอกสารเพิ่มเติม ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และทำให้ประชาชนเกิดความสับสน สอดคล้องกับแนวคิดวรเดช จันทรศร (2552, หน้า 130) ได้อธิบายว่า ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะต้องมีส่วนของการปฏิบัติงาน รวมถึงมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม เพื่อจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ ทั้งในด้านสถานที่ในการให้บริการประชาชน การจัดเก็บข้อมูล และการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของการดำเนินนโยบาย

2. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจง่ายสำหรับประชาชน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับขอบเขตของบริการและขั้นตอนการขอรับความช่วยเหลือทางกฎหมาย

3. ควรปรับปรุงหรือจัดทำคู่มือปฏิบัติงานกลางให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เช่น จำนวนเอกสารประกอบหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีมาตรฐานเดียวกันในทุกพื้นที่ และลดความสับสนของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นกลุ่มประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อศึกษาด้านความพึงพอใจและความต้องการ เพื่อให้การนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาเชิงลึกในแต่ละภารกิจของนโยบาย เช่น การคุ้มครองสิทธิทางศาลหรือการช่วยเหลือทางอรรถคดี เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานที่เหมาะสมกับภารกิจแต่ละประเภท

เอกสารอ้างอิง

- กล้า ทองขาว. (2548). การนำนโยบายและแผนการศึกษาไปปฏิบัติ:แนวคิด ทฤษฎีและแนวการดำเนินงาน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กรัชร กาบกรณ์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมในการจัดการความขัดแย้ง กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กัญญ์ประภัสร์ โช้ะมาลี. (2566). การนำนโยบายคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดี จังหวัดสงขลา. วารสารรามคำแหงฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, 6 ฉบับที่ 2/2566, 393-397
- จินต์สะพัด ศิริบุณธ์. (2564). ผลสัมฤทธิ์ของการนำนโยบายป้องกันและปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน. ค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2568, จาก <https://ojs.lib.buu.ac.th/index.php/journalgspace/article/view/8066>
- บุญเกียรติ การเวกพันธุ์. (2568). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

- รัฐภากรณ์ หงษ์ภักดี. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการให้บริการแบบศูนย์บริหารราชการ ฌับไวใสสะอาด กรณีศึกษาสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2568, จาก <https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/232>
- วรรณชนก นกขมิ้น. (2552). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: พรักหวานกราฟฟิค
- วรรณชนก นกขมิ้น. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3. ค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2568, จาก https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2565_1747805245_6414832026.pdf
- วิวัฒน์ หิรัญรักษ์. (2564). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ กรณีศึกษา ตำบลบางประมุง อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2568, จาก <https://so09.tci-thaijo.org/index.php/AJntc/article/view/1672/801>
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2566). แผนปฏิบัติการและแผนใช้จ่ายเงินงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2567). รายงานปริมาณคดีของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2568). รายงานปริมาณคดีของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ. (2568). อัยการผู้เชี่ยวชาญ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 9.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ. (2568). อัยการอาวุโส. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 9.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ. (2568). นิติกรชำนาญการพิเศษ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 18.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ. (2568). นิติกรปฏิบัติการ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 16.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ. (2568). ทนายความอาสา. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 23.