

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความเบ้ (Skewness : SK) ค่าความโด่ง (Kurtosis : KU) ของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการพัฒนาแบบจำลองเพื่อทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปร ซึ่งในงานวิจัยนี้ กำหนดความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95 % ค่า SK และ ค่า KU ต้องไม่เกิน 1.96 (สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์, 2554) แสดงให้เห็นว่า ยอดโค้งข้อมูลทั้งหมด ต้องมีการกระจายเป็นโค้งปกติ จึงจะนำไปวิเคราะห์ในขั้นตอน ต่อไป

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบองค์ประกอบ (Factor Analysis) เป็นเทคนิคที่จะจับกลุ่มหรือรวมตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ไว้ในกลุ่มหรือ Factor เดียวกัน ตัวแปรที่อยู่ใน Factor เดียวกัน จะมีความสัมพันธ์กันมาก โดยความสัมพันธ์นั้นอาจจะเป็นในทิศทางบวก (ไปในทางเดียวกัน) หรือทิศทางลบ (ไปในทางตรงกันข้าม) ก็ได้ ส่วนตัวแปรที่อยู่คนละ Factor จะไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือมีความสัมพันธ์กัน น้อยมาก อีกทั้งทำให้เห็นโครงสร้างความสัมพันธ์ขอตัวแปรที่ศึกษา เนื่องจากเทคนิค Factor Analysis จะหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของตัวแปรที่ละคู่แล้วรวม ตัวแปรที่สัมพันธ์กันมาก ไว้ในปัจจัยเดียวกัน จึงสามารถวิเคราะห์ถึงโครงสร้างที่แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในปัจจัย เดียวกันได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

5.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยการทดสอบ ความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโครงสร้างขององค์ประกอบและน้ำหนักองค์ประกอบ (Factors Loading) และตัวบ่งชี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อหา น้ำหนักองค์ประกอบย่อยและตัวบ่งชี้ ตรวจสอบความสอดคล้องและเหมาะสมของโมเดลการวิจัยที่เป็น โมเดลทฤษฎีที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วย การประมาณค่าพารามิเตอร์โดยวิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate = ML) ซึ่งขั้นตอนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของตัวแปรอิสระเริ่มต้นที่การพัฒนาโมเดล ที่เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Model) หรือสมมติฐานการวิจัยก่อน จากนั้นจึงทำ การวิเคราะห์โมเดล เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีขั้นตอนที่สำคัญ ในการวิเคราะห์ 5 ขั้นตอน คือ การกำหนดข้อมูลเฉพาะของโมเดล การระบุค่าความเป็นไปได้ค่าเดียว ของโมเดลการประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดล การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล และ การปรับโมเดล (พูลพงศ์ สุขสว่าง, 2556)

5.5 การตรวจสอบความสอดคล้องหรือเหมาะสมของโมเดลการวิจัยความเป็นเลิศในการ อำนวยความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งถ้าผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งแรก ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้วิจัยต้องปรับโมเดล เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยผู้วิจัย ใช้ค่าสถิติที่จะตรวจสอบ ดังนี้

5.5.1 ค่าไค - สแควร์ (Chi - Square statistics) เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ทางสถิติว่า ฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์ หรือความสอดคล้องของโมเดลการวิจัยกับข้อมูล

เชิงประจักษ์โดยภาพรวมมีความกลมกลืน ถ้าค่าไค - สแควร์ มีค่าต่ำมากหรือยิ่งเข้าใกล้ศูนย์มากเท่าไร อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่าโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์สอดคล้องและเหมาะสมกัน

5.5.2 ค่าสัดส่วน  $X^2/df$  เนื่องจากเมื่อจำนวนกลุ่มตัวอย่างมาก ค่า ไค - สแควร์ ก็จะยิ่งสูงมากจนอาจทำให้สรุปผลได้ไม่ถูกต้อง ดังนั้นจึงจึงแก้ไขโดยพิจารณาค่า  $X^2/df$  ซึ่งควรมีค่าไม่ควรเกิน 2.00 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2548, น. 9 - 18) แต่หากค่าสัดส่วน  $X^2/df$  มีค่าสูงเนื่องจากเมื่อจำนวนกลุ่มตัวอย่างมาก ค่าไค - สแควร์ ก็จะยิ่งสูงมากจนอาจทำให้สรุปผลได้ไม่ถูกต้อง ดังนั้นจึงจึงแก้ไขโดยพิจารณาค่า  $X^2/df$  ซึ่งควรมีค่าไม่ควรเกิน 2.00 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2548, น. 9 - 18)

5.5.3 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standardized Root Mean Squared Residual : Standardized SRMR) เป็นค่าบอกความคาดเคลื่อนของโมเดล มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2548, น. 9 - 18)

5.5.4 ค่าความคาดเคลื่อนในการประมาณค่าตัวแปร (Root Mean Square of Approximation : RMSEA) เป็นค่าที่บ่งบอกถึงความไม่กลมกลืนของโมเดลที่สร้างขึ้นกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งค่า RMSEA ต่ำกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2548, น. 9 - 18)

5.5.5 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องหรือเหมาะสมเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index : CFI) ใช้เปรียบเทียบโมเดลเชิงสมมติฐานการวิจัยว่ามีความสอดคล้องสูงกว่าข้อมูลเชิงประจักษ์มากน้อยเพียงใด ค่าตั้งแต่ 0.90 -1.00 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2548, น. 9 - 18)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์ในการตรวจสอบความสอดคล้องหรือเหมาะสมระหว่างโมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สรุปได้ตามตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ผลค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องหรือเหมาะสมของโมเดลความสัมพันธ์  
สมการโครงสร้างตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (แสดงว่าโมเดลมีความเที่ยงตรง  
เชิงโครงสร้าง (Construct Validity)

สถิติที่วัดความสอดคล้อง	ระดับการยอมรับ
1. $X^2/df$ (Relative Chi - Square)	มีค่าไม่ควรเกิน 2.00 หรือน้อยกว่า 5 (กรณีโมเดลซับซ้อน)
2. ค่า P - value ของค่า $X^2$	มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องหรือเหมาะสม
3. ค่า CFI	มีความสอดคล้องหรือเหมาะสมตั้งแต่ 0.90 - 1.00 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องหรือเหมาะสม
4. ค่า TLI	มีค่าสอดคล้องหรือเหมาะสมตั้งแต่ 0.90 - 1.00 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องหรือเหมาะสม
5. ค่า RMSEA และ SRMR	มีค่าต่ำกว่า 0.05

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก ผลค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องหรือเหมาะสมของโมเดลความสัมพันธ์สมการโครงสร้างตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (น. 33), โดย สุนทรพจน์ ดำรงค์พานิช, 2555, มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จากตารางที่ 3.3 สถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องหรือเหมาะสมของโมเดลการวิจัยตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์นั้น ใช้พิจารณาโมเดลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หากค่าสถิติที่คำนวณได้ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้วิจัยจะทำการปรับโมเดลใหม่ โดยการปรับโมเดล (Model Modification Indexes : MI) ผู้วิจัยจะปรับโมเดลบนพื้นฐานของทฤษฎีและงานวิจัยเป็นหลัก โดยมีการดำเนินการคือ จะดำเนินการตรวจสอบผลการประมาณค่าตัวแปรว่ามีความสมเหตุสมผลหรือไม่ มีค่าใดแปลกเกินความเป็นจริงหรือไม่ และพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุยกกำลังสอง (Squared Multiple Correlation) ให้มีความเหมาะสม รวมทั้งพิจารณาค่าความเหมาะสมรวม (Overall Fit) ของโมเดลว่าโดยภาพรวมแล้วโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด และจะหยุดปรับโมเดลเมื่อพบว่า ค่าสูงสุดของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐานต่ำกว่า 2.00 (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2548) และโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และได้ค่าสถิติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

5.6 นำผลการวิเคราะห์หามาตรตรวจสอบความสอดคล้องหรือเหมาะสมของโมเดลมาคัดเลือกตัวบ่งชี้ที่แสดงว่ามีค่าน้ำหนักประกอบ (Factor Loading) ตามเกณฑ์ค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.70 สำหรับน้ำหนักประกอบหลัก (Farrell and Rudd, 2011) เท่ากับหรือมากกว่า 0.30 สำหรับองค์ประกอบย่อยและตัวบ่งชี้ Tacq (1997, อ้างถึงใน วิลาวลัย มาคุ้ม, 2549, น. 17)

5.7 สถิติการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นขององค์ประกอบ (Construct Reliability : CR) โดยใช้สูตรของ (Diamantopoulos and Siguaw, 2000) ดังนี้

5.7.1 การหาค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบที่ได้จากการวัดของตัวแปร (ตัวบ่งชี้) หรือความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability : CR)

$$\text{สูตร} \quad CR = \frac{(\sum \lambda)^2}{(\sum \lambda)^2 + \sum (\theta)} \quad (3 - 2)$$

เมื่อ  $\lambda$  แทน น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน  
 $\theta$  แทน ความคลาดเคลื่อนของตัวบ่งชี้ (e)  
 $\sum$  แทน ผลรวม

5.7.2 ค่า CR เป็นค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบที่ได้จากการวัดของตัวแปร (ตัวบ่งชี้) ควรมีค่ามากกว่า 0.60 ตามเกณฑ์ที่ (Diamantopoulos and Siguaw, 2000, p. 141) กำหนดไว้ กล่าวโดยสรุป ถ้าโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกัน ผู้วิจัยจะต้องปรับโมเดล แล้วดำเนินการใหม่จนกว่าโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์จะสอดคล้องกลมกลืนหรือเหมาะสม

### ระยะที่ 3 การสร้างและประเมินต้นแบบความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น

#### 1. แหล่งข้อมูล

ผู้เชี่ยวชาญ 15 คน ประเมินต้นแบบที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 2

2. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมโดยมีเกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้

2.1 เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมายระดับปริญญาเอก หรือมีตำแหน่งทางวิชาการระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ หรือศาสตราจารย์ ทางด้านกฎหมายหรือการบริหาร

2.2 เป็นผู้มีความรู้ ประสบการณ์ และเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น

2.3 เคยปฏิบัติงานในศาลยุติธรรมชั้นต้นในตำแหน่งไม่น้อยกว่าผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นในศาลชั้นต้น

2.4 เป็นผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นหรือเคยเป็นกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม (ก.ต.) หรือกรรมการบริหารศาลยุติธรรม (ก.บ.ศ.)

2.5 เป็นผู้มีผลงานการวิจัย เป็นพิชญพิจารณ์ (Peer Review) ของวารสารต่าง ๆ หรือ มีผลงานทางวิชาการ อาทิ หนังสือ ตำรา และบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรม

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยระยะที่ 3 นี้ เป็นแบบประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ

#### 3.1 การสร้างเครื่องมือ

แบบประเมินยืนยันความเหมาะสมของโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมขั้นต้น ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในระยะที่ 2 โดยการวิเคราะห์ห่อ้งค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโครงสร้างขององค์ประกอบและน้ำหนักองค์ประกอบ (Factors Loading) ตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมขั้นต้น และโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกัน นำมาเป็นต้นแบบของโมเดล แล้วนำเสนอกลุ่มเป้าหมายผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำการตรวจสอบประเมินความเหมาะสม

#### 3.2 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือมีลักษณะเป็นแบบประเมิน โดยอาศัยโครงสร้างจากโมเดลความเป็นเลิศการอำนวยความสะดวกในศาลยุติธรรมขั้นต้น โดยอาศัยโครงสร้างจากทฤษฎีเชิงระบบ (System Theory) ทฤษฎีการบริหารจัดการตามระบบวงจรคุณภาพ (PDCA - Model) ซึ่งมีโครงสร้างพื้นฐานที่ประกอบด้วย Input - Process - Product - Impact ตามลำดับ ประกอบด้วย

##### 3.2.1 มิติปัจจัยนำเข้าการอำนวยความสะดวก (In - Put) ประกอบด้วย

3.2.1.1 ภาวะผู้นำทางการบริหาร มีตัวบ่งชี้ จำนวน 10 ข้อ

3.2.1.2 นโยบายและการวางแผน มีตัวบ่งชี้ จำนวน 7 ข้อ

3.2.1.3 ทรัพยากรการบริหาร มีตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ข้อ

3.2.1.4 มาตรฐานความประพฤติของตุลาการ มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ข้อ

##### 3.2.2 มิติกระบวนการจัดการ (Management Process) ประกอบด้วย

3.2.2.1 การบริหารจัดการในชั้นศาล มีตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ข้อ

3.2.2.2 กระบวนพิจารณาคดี มีตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ข้อ

3.2.2.3 ความเป็นอิสระของตุลาการ มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ข้อ

3.2.2.4 ระบบจริยธรรมของตุลาการ มีตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ข้อ

##### 3.2.3 มิติผลผลิตภาพของการอำนวยความสะดวก (Justice Productivity) ประกอบด้วย

3.2.3.1 ความประหยัดและเข้าถึงได้ มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ข้อ

3.2.3.2 ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น มีตัวบ่งชี้ จำนวน 8 ข้อ

3.2.3.3 ค่านิยมสะท้อนความเป็นเลิศทางศาล มีตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ข้อ

3.2.3.4 มาตรการการป้องกันการทุจริต มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ข้อ

3.2.4 มิติผลกระทบของการอำนวยความสะดวกยุติธรรม (Impact) ประกอบด้วย

3.2.4.1 คู่ความในคดี มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ข้อ

3.2.4.2 บุคลากรฝ่ายตุลาการ มีตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ข้อ

3.2.4.3 มาตรฐานของศาล มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ข้อ

3.2.5 ในส่วนนี้เป็นตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในศาลยุติธรรม  
 ชั้นต้นของกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกยุติธรรมชั้นต้นในฐานะ คู่ความพยาน  
 และประชาชนผู้ใช้บริการทางศาล ประกอบด้วย 4 มิติ 30 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

3.2.5.1 มิติความต้องการที่จำเป็นต้องใช้บริการทางศาล มีตัวบ่งชี้ จำนวน 7 ข้อ

3.2.5.2 มิติความพึงพอใจต่อการให้บริการทางศาล มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1) ด้านอาคาร สถานที่ มีตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ข้อ

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ข้อ

3) ด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ มีตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ข้อ

4) ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี มีตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ข้อ

3.2.5.3 มิติความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมศาล มีตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ข้อ

3.2.5.4 มิติความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อบริการทางศาล มีตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ข้อ

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลความเห็นข้อวิพากษ์ของผู้เชี่ยวชาญจากแบบประเมิน

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อวิพากษ์เสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับ Model ให้สมบูรณ์ เพื่อนำเสนอเป็นต้นแบบ  
 (Prototype)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น โดยใช้การวิจัยแบบผสานวิธี ในการนำเสนอผลข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวกและเข้าใจง่าย ผู้วิจัยใช้อักษรย่อและสัญลักษณ์แทนตัวแปรและค่าสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
$X^2$	แทน	ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนหรือความเหมาะสม (Chi - Square)
df	แทน	ค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom)
P - Value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
$R^2$	แทน	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination)
TE	แทน	ขนาดอิทธิพลรวม (Total Effect)
DE	แทน	ขนาดอิทธิพลทางตรง (Direct Effect)
IE	แทน	ขนาดอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)
CFI	แทน	ดัชนีเปรียบเทียบโมเดลของค่าความเหมาะสมกับโมเดลทางสถิติ (Comparative Fit Index)
TLI	แทน	ดัชนีเปรียบเทียบโมเดลเชิงทฤษฎีและโมเดลทางสถิติ (Tucker Lewis Index)
RMSEA	แทน	ค่าความเหมาะสมของโมเดลที่ดีที่สุด (Root Mean Square Error of Approximation)
SRMR	แทน	ค่าความเหมาะสมของโมเดลที่อยู่ในช่วงยอมรับได้ (Standardized Root Mean Squared Residual)
**P<.01	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ADM	แทน	การอำนวยการ (Administration)
LEAD	แทน	ภาวะผู้นำทางการบริหาร (Administration Leadership)
PLAN	แทน	นโยบายและการวางแผน (Policy and Planning)
RES.	แทน	ทรัพยากรการบริหาร (Administrative Resources)
CON.	แทน	มาตรฐานความประพฤติของบุคลากร (Conscious)
MAN	แทน	การบริหารจัดการ (Management)
JAD	แทน	การบริหารจัดการในชั้นศาล (Justice Administration)
JPR	แทน	กระบวนการพิจารณาคดี (Judicial Process)
JIN	แทน	ความเป็นอิสระของตุลาการ (Justice Independence)
JET	แทน	ระบบจริยธรรมของตุลาการ (Justice Ethics System)
PRO.	แทน	ผลผลิตของการอำนวยการ (Produce Management)
ACE.	แทน	ความประหยัดและเข้าถึงได้ (Frugality and Access)
TRUS.	แทน	ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น (Trust and Confidence)
VALU.	แทน	ค่านิยมสะท้อนความเป็นเลิศของศาล (Values for Excellence)
COR.	แทน	มาตรการป้องกันการทุจริต (Measure for Protect of Corrupt)
EXCELL	แทน	ความเป็นเลิศในการอำนวยการ (Administration for Excellence)
PART.	แทน	คู่ความในคดี (Partner in the Case)
PERS.	แทน	บุคลากรฝ่ายตุลาการ (Judicial Personnel)
STAND.	แทน	มาตรฐานของศาล (Court Standards)

#### 4.2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อค้นพบเกี่ยวกับประเด็นปัจจัย / องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการอำนวยการยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น (การวิเคราะห์เชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก)

ตอนที่ 2 การนำเสนอข้อค้นพบการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น (Preliminary Data Analysis)
2. การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลในการวิเคราะห์องค์ประกอบ
3. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลโครงสร้าง (Structural Model) และโมเดลการวัด (Measurement Model)
4. การวิเคราะห์โมเดลความเป็นเลิศ
5. การวิเคราะห์ผลลัพธ์ (Impact)



### ตอนที่ 3 การสร้างและประเมินโมเดล

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อค้นพบเกี่ยวกับประเด็นปัจจัย / องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น

ผู้วิจัย นำผลการวิจัยเอกสารทางองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวก ตามมาตรฐานสากลจากแนวคิดของสมาคมนานาชาติเพื่อความเป็นเลิศทางการศาล (ICCE) เปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานของประเทศสิงคโปร์แล้วนำมากำหนดเป็นโมเดลขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้นที่เหมาะสมกับบริบทของไทยสำหรับใช้ประกอบการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประเมินยืนยันและปรับปรุงเป็นแบบสอบถามในการวิจัยเชิงปริมาณในระยะที่ 2 ต่อไป

1. ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) ปรากฏข้อค้นพบในส่วนสาระสำคัญตามประเด็นวิจัยโดยสรุป ดังนี้

##### 1.1 การขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

“...ควรพัฒนาบุคลากรในสายงานตุลาการให้มีภาวะผู้นำเชี่ยวชาญเฉพาะทาง โดยกำหนดเป็น 2 สายงาน คือ สายงานคดี / วิชาการกับสายงานบริหาร เพื่อเป็นหลักประกันความเป็นอิสระในการใช้อำนาจตุลาการในสายงานคดีให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพได้ทัดเทียมกับสายงานบริหารไม่ต้องกังวลกับการเข้าสู่ตำแหน่งในสายงานบริหาร ส่วนสายงานบริหารในศาลชั้นต้น เนื่องจากเป็นหน่วยงานหน้าด่านที่สัมผัสกับประชาชนโดยตรงจำเป็นต้องมีผู้นำผู้บริหารที่มีทักษะ ภาพลักษณ์ และศักยภาพอย่างนักบริหารมืออาชีพจึงจะสามารถทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อระบบศาลยุติธรรมในภาพรวมได้ และควรมีหลักสูตรในการพัฒนาบุคลากรทั้งสองสายงานนี้อย่างต่อเนื่องทั่วถึงเท่าเทียมกันทุกคน...”

(ลาชิต ไชยอนงค์, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2562)

“...คนเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนา ถ้าคนไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาโอกาสที่จะขับเคลื่อนองค์กร หรือเกิดนวัตกรรมสร้างความเปลี่ยนแปลงในองค์กรคงเกิดขึ้นได้ยาก...”

(สรารุช เบญจกุล, สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2562)

“...ศาลต้องมีแผนเร่งรัดการเพิ่มพูนความรู้และการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจัง...”

(เมทินี ชโลธร, สัมภาษณ์, 22 มกราคม 2562)

“...ต้องให้ความสำคัญกับหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ เน้นย้ำอุดมการณ์ ค่านิยม และจริยธรรมตุลาการให้เป็นแบบอย่างมาตรฐานทางสังคม ส่วนมาตรการเสริมสมรรถภาพการทำงานของบุคลากรโดยเฉพาะสายงานหลักที่เป็นข้าราชการตุลาการ ควรแบ่งเป็น 2 แห่ง คือ หน่วยงานคดี / วิชาการ และหน่วยงานบริหาร โดยสิทธิประโยชน์และความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ (Career Path) ของบุคลากรทั้งสองแห่งต้องไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับหลักอาวุโส และความเหมาะสม มีการเลื่อนไหลตามอายุงานยึดโยงกับหลักคุณธรรม จะทำให้ได้คนที่เหมาะสมกับงาน ได้นักบริหารการอำนวยความยุติธรรมศาลชั้นต้นที่เข้าถึงหลักการบริหารอย่างมืออาชีพส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดี แก่องค์กรศาลยุติธรรมเป็นที่เชื่อมั่นศรัทธาของประชาชนอันเป็นเป้าหมายสูงสุดของการอำนวยความยุติธรรม...”

(ไชยยศ วรรณนทีศิริ, สัมภาษณ์, 25 มกราคม 2562)

“...การพิจารณาหาคนให้เหมาะกับงาน (Put the Right Man on the Right Job) ต้องสร้าง ระบบการคัดเลือกที่เป็นรูปธรรม ซึ่งอาจกระทำโดยการสอบแข่งขัน หรือการสัมภาษณ์ ในรูปแบบคณะกรรมการ การทำงานของผู้พิพากษาในศาลชั้นต้น ซึ่งเป็นชั้นที่มีการพิจารณาพิพากษาคดี จึงมีการพัฒนาทักษะ การสั่งสมความรู้เพื่อสร้างความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง จึงจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ด้วยบัญชีค่าตอบแทนของผู้พิพากษามีการแบ่งขั้นเงินเดือน โดยนำระดับชั้นศาลเป็นเกณฑ์แบ่งประกอบด้วย ทำให้ผู้พิพากษาศาลชั้นต้น ซึ่งมีความเชี่ยวชาญและประสงค์ที่จะทำงานในลักษณะของการได้พบปะกับคู่ความ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่คู่ความ ซึ่งลักษณะงาน ต่างกับการทำงานในชั้นอุทธรณ์ซึ่งเป็นการพิจารณาคดีจากพยานหลักฐานและเอกสารในสำนวน เป็นสำคัญไม่อาจอยู่ทำงานในศาลชั้นต้นตามความถนัดของตนได้เพราะจะกระทบกับลำดับขั้น ของเงินเดือนเป็นผลให้ไม่ได้รับการขึ้นเงินเดือนตามปกติ ไม่ควรนำเงินเดือนไปผูกไว้กับชั้นศาล อันจะเป็นการช่วยแก้ไขปัญหาก็ผู้พิพากษาที่มีความสามารถทำงานตามความถนัดของตนเอง ซึ่งเป็น ทักษะคนละชุดกับการทำงานในชั้นศาลอุทธรณ์ได้อย่างเหมาะสม อาจใช้ระบบอายุการทำงานมาเป็นฐาน ในการปรับเงินเดือนแทนการใช้ลำดับชั้นศาล นอกจากช่วยลดปัญหาการเลื่อนตำแหน่งในศาลสูงแล้ว ยังสามารถนำไปใช้กรณีผู้พิพากษาที่ไม่ถนัดหรือไม่ประสงค์เป็นผู้บริหารศาล โดยเฉพาะ ตำแหน่งผู้ พิพากษาหัวหน้าศาลชั้นต้นให้สามารถได้รับการขึ้นเงินเดือนโดยอิงจากอายุการรับราชการแทน ส่งผลให้ได้ ผู้ที่ต้องการทำงานบริหารอย่างแท้จริงออกไปดำรงตำแหน่งผู้พิพากษาหัวหน้าศาล ซึ่งอาจทำให้ระยะเวลา

การดำรงตำแหน่งยาวขึ้น เกิดความต่อเนื่องในการบริหารและการพัฒนาระบบงานของศาลชั้นต้น เพื่อการอำนวยความสะดวกที่ประณีต...”

(พงารัตน์ มาประณีต, สัมภาษณ์, 3 กุมภาพันธ์ 2562)

## 1.2 ระบบบริหารจัดการคดี

“...ความมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพัฒนางานบริการในการอำนวยความสะดวกสู่เป้าหมายการเป็น Digital Court ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาในทุกมิติ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย กระตุ้นบุคลากรให้ร่วมกันคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมการอำนวยความสะดวกเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในรูปแบบ R2R (Routine to Research) คือ การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย และใช้ผลงานวิจัย R2R เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน เพื่อนำไปสู่การพัฒนางาน และขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศในการผลิตงานบริการการอำนวยความสะดวกตามภารกิจของศาลยุติธรรม และเป้าหมายการเป็น Digital Court 2020 สิ่งสำคัญต้องสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ในรูปของ Knowledge Society Online ร่วมมือกับเครือข่ายเป็น Smart Learning Community ให้บุคคลากรสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบ E - Learning โดยสะดวก เพื่อการเปลี่ยนผ่าน (Transformation) สู่เป้าหมายได้อย่างรวดเร็วตอบสนองทันต่อความต้องการของประชาชนและสังคม...”

(สราวุธ เบญจกุล, สัมภาษณ์, 19 มกราคม 2562)

“...การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการประชาชน ประชาชนสามารถติดตามความคืบหน้าของคดีความของเขาได้โดยง่ายลดขั้นตอน ลดค่าใช้จ่าย ซึ่งสามารถทำได้โดยไม่จำเป็นต้องลงทุนหรือใช้เทคโนโลยีที่สลับซับซ้อนใด ๆ เช่นการแสดงความคืบหน้าของคดีผ่านหน้าเว็บไซต์ของศาล แบบ Real Time คู่ความจะสามารถติดตามได้ว่าคดีของเขาที่อุทธรณ์มานั้น ศาลได้รับไว้แล้วหรือไม่ อยู่ระหว่างดำเนินการหรือส่งให้ศาลชั้นต้นอ่านคำพิพากษาแล้ว อันเป็นการแสดงถึงความโปร่งใสสามารถตรวจสอบระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาคดีของศาลโดยเปิดเผย ซึ่งอยากให้นำไปใช้ในศาลชั้นต้นให้ครบถ้วนทุกศาล เพื่อให้คู่ความทราบว่าคดีมีการนัดสืบพยานเมื่อใด มีการเลื่อนคดีหรือไม่ ศาลมีคำพิพากษาเมื่อใด คดีมีอุทธรณ์ฎีกาหรือไม่ คู่ความจะได้เข้าใจว่าคดีของเขาเลื่อนออกไปจากกรอบเวลาเพราะเหตุใด...”

(เมทินี ชโลธร, สัมภาษณ์, 22 มกราคม 2562)

### 1.3 การจัดโครงสร้างองค์กร

“...ศาลชั้นต้นในภูมิภาคควรปรับปรุงเขตอำนาจของศาลจังหวัดที่ไม่มีศาลเยาวชนและครอบครัวกับศาลแขวงอยู่ในเขตนั้นให้มีอำนาจพิจารณาคดีได้ครอบคลุมทุกประเภทคดีบริการเบ็ดเสร็จในศาลเดียวโดยแบ่งเป็นแผนกคดีแพ่ง คดีอาญา คดีเยาวชน และครอบครัว คดีชำนาญพิเศษอื่นที่อาจเกิดขึ้นตามความซับซ้อนและสภาพปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมและให้สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาคเป็นหน่วยงานที่เน้นหนักในการสนับสนุนงานคดี / วิชาการ และงานบริหารศาลชั้นต้นทุกประเภทคดี โดยให้ผู้พิพากษาที่มีอาวุโสเทียบเท่าผู้พิพากษาในศาลสูงชั้นอุทธรณ์หรือฎีกาเป็นผู้บริหารและรองผู้บริหารศาลตามหลักความเหมาะสมจะทำให้การบริหารงานบุคคลในศาลชั้นต้นในภูมิภาคมีความยืดหยุ่นและผลงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับระบบสามชั้นศาลที่ตำแหน่งผู้บริหารศาลสูงชั้นอุทธรณ์ และชั้นฎีกา เรียกชื่อว่า “ประธาน” ก็อาจเรียกตำแหน่งผู้บริหารสำนักอธิบดีผู้พิพากษาภาคในปัจจุบันเป็นประธานศาลชั้นต้นภาค แนวทางนี้จะเป็นการลดขนาดกำลังคนภาครัฐ และควรเพิ่มคุณภาพงานบริการภาครัฐด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวกรวดเร็วประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายลดความเหลื่อมล้ำตามหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศเป็นการพัฒนาที่ยั่งยืนตอบสนองความต้องการจำเป็นและความพึงพอใจสูงสุดของประชาชน ประชาชนในส่วนภูมิภาคจะได้รับการบริการอำนวยความสะดวกโดยบุคคลากรที่มีประสิทธิภาพ ความเชี่ยวชาญงานคดี งานบริการเสมอภาคเทียบเท่ากับประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่เป็นอุปสรรคต่อการบริการงานบุคคลในระบบอาวุโสของศาลยุติธรรมทำให้เกิดเอกภาพในเชิงบริหารจัดการ และมีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน...”

(พศวีจณ์ กนกนาก, สัมภาษณ์, 11 กุมภาพันธ์ 2562)

“...เปิดศาลแขวงเพื่อแบ่งเบาภาระงานที่เป็นคดีแขวงออกไปจากศาลจังหวัดให้ครอบคลุมพื้นที่ห่างไกลในภูมิภาคระดับอำเภอ อันจะทำให้ประชาชนที่พิพาทกันด้วยคดีเล็ก ๆ น้อย ๆ ได้ประโยชน์จากการที่คดีเสร็จรวดเร็วขึ้น รวมถึงการเพิ่มศักยภาพสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาคให้สามารถสนับสนุนงานคดีในศาลชั้นต้นให้ตอบสนองแนวโน้มปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้นและมีความซับซ้อนมากขึ้นเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการของศาลโดยสะดวกรวดเร็วลดความเหลื่อมล้ำได้...”

(เมทินี ชโลธร, สัมภาษณ์, 22 มกราคม 2562)

“...โครงสร้างและระบบงานของศาลชั้นต้นในภูมิภาค ควรเน้นการกระจายอำนาจให้สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษามีอำนาจบริหารจัดการศาลชั้นต้นในสังกัดภาคให้มากขึ้นเพื่อความยืดหยุ่น ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เน้นการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประหยัด คุ่มค่า และสามารถเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็วโดยปรับปรุงระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการบริหารราชการศาลยุติธรรมในส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2548...”

(ลาชิต ไชยอนงค์, สัมภาษณ์, 16 มกราคม 2562)

“...การจัดโครงสร้างศาลชั้นต้นให้ยืดหยุ่นสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมมีความเป็นเอกภาพและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ให้ประชาชนในส่วนภูมิภาคได้รับการบริการอำนวยความสะดวกโดยบุคคลากรที่มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญงานคดี งานบริหารเสมอภาคเทียบเท่ากับประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ควรจัดตั้งศาลแขวงให้ครอบคลุมทุกพื้นที่เน้นบริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว เพื่อแบ่งภาระงานศาลจังหวัด และศาลแขวงขนาดใหญ่ อาจกำหนดเขตอำเภอ 3 - 4 อำเภอ เป็นหนึ่งเขตศาลแขวงให้การบริการกระจายยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันจะทำให้การบริหารจัดการคดีในศาลจังหวัดซึ่งลักษณะคดีมีความซับซ้อนมากกว่าศาลแขวงมีวันนัดพิจารณาได้ต่อเนื่องและยืดหยุ่น เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น...”

(ณรงค์ กลั่นวารินทร์, สัมภาษณ์, 21 กุมภาพันธ์ 2562)

#### 1.4 การสร้างความไว้วางใจและเชื่อมั่นของประชาชน

“...ศาลสามารถอำนวยความสะดวกสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากลได้ เพราะมีกฎหมายคุ้มครองหลักความเป็นอิสระของตุลาการอยู่แล้ว การที่กฎหมายและสังคมให้การยกย่องเชื่อมั่น ไว้วางใจให้ตุลาการมีความเป็นอิสระในการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีย่อมจะต้องเป็นเหตุผลให้ตุลาการต้องตระหนักในการบังคับบัญชาตนเองให้อยู่ในกรอบวินัย ไม่เพียงแต่ตัวบทกฎหมายเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงความยุติธรรมที่ต้องอำนวยให้แก่ประชาชนด้วยข้อสำคัญขอให้มีความตั้งใจ เป็นผู้อำนวยความยุติธรรม ประกอบด้วย พรหมวิหารธรรม 4 ประการ คือ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้ออุเบกขา คือ พิจารณาคดีโดยจิตว่าง ปราศจากอคติ กิเลส ตัณหา และอุปาทาน เพียงเท่านั้นก็สามารถอำนวยความสะดวกได้อย่างเป็นเลิศเกิดประสิทธิผลแก่ประชาชนโดยเสมอภาคได้แล้ว...”

(วีรพงษ์ รามางกูร, สัมภาษณ์, 3 มีนาคม 2562)

“...การจัดคนลงในศาลชั้นต้นในภูมิภาคโดยเฉพาะผู้พิพากษาควรให้มีประสบการณ์ให้ฝึกงานในศาลสูงกับผู้พิพากษาที่มีอาวุโสสูงเป็นเวลาพอสมควรไม่ควรน้อยกว่า 5 ปี นับแต่เข้ารับราชการเป็นข้าราชการตุลาการหลักสูตรผู้ช่วยผู้พิพากษาจะทำให้ประชาชนเชื่อมั่นในตัวบุคคลส่งผลต่อความศรัทธาในองค์กรศาลทั้งระบบได้ดีขึ้น...”

(เชวง ชูศิริ, สัมภาษณ์, 11 มีนาคม 2562)

“...เพื่อให้องค์กรศาลยุติธรรมดำรงสถานะความเป็นกลางตั้งบนหลักความเป็นอิสระจากฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร สามารถรักษาความเชื่อมั่นต่อองค์กรศาลยุติธรรมในสายตาของประชาชน ศาลยุติธรรมไม่ควรมีส่วนร่วมในการสรรหาบุคลากรเข้าเป็นกรรมการในองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร รวมถึงองค์กรอิสระต่าง ๆ ด้านความร่วมมือทางการศาล การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคดิจิทัล สามารถการติดต่อสื่อสารแบบเรียลไทม์จากทุกมุมโลก การขยายตัวของธุรกิจข้ามชาติ การเคลื่อนย้ายของแรงงานและประชากรแต่ละประเทศ การรวมกลุ่มของประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อร่วมมือกันทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เช่น กลุ่มภูมิภาคอาเซียนส่งผลให้เกิดความที่เกิเกิดขึ้นไม่ได้ถูกจำกัดเฉพาะในเขตอำนาจของศาลยุติธรรมไทย แต่อาจเกี่ยวเนื่องกับเขตอำนาจศาลต่างประเทศ จึงจำเป็นต้องอาศัยและสร้างความร่วมมือทางการศาลกับประเทศอื่น ๆ ทั้งทางแพ่งและอาญา ดังนั้นศาลยุติธรรมไทยจึงจำเป็นต้องมีกรอบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมให้แก่ประชาชนในชาติรวมถึงบุคคลหรือนิติบุคคลต่างชาติ ซึ่งมีคดีความในเขตอำนาจของศาลยุติธรรมไทย ส่งผลให้เกิดบรรยากาศ ด้านการลงทุนให้ไทยสามารถเข้าร่วมแข่งขันทางการค้าในเวทีระดับภูมิภาคและระดับโลกได้...”

(สันทัต สุจริต, สัมภาษณ์, 15 มีนาคม 2562)

“...เผยแพร่ผลงานและคำพิพากษาของศาลแก่สาธารณชนสร้างการรับรู้อย่างกว้างขวางเพื่อให้ประชาชนเข้าใจข้อกฎหมายและแนวทางการดำเนินคดีของศาลเกิดความโปร่งใสเป็นบรรทัดฐานทางสังคมอันเป็นมาตรการการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเชิงรุกที่จะป้องกันปัญหาทางสังคมและเศรษฐกิจได้อีกทางหนึ่ง...”

(ไชยยศ วรรณทีศิริ, สัมภาษณ์, 25 มกราคม 2562)

“...พันธกิจในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมเป็น Public Administration หัวใจสำคัญสูงสุดจึงอยู่ที่ Services คือ การส่งมอบบริการความยุติธรรมแก่ประชาชนผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าถึงบริการของศาลทุกขั้นตอนได้อย่างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับมาตรฐาน สากลตอบสนองความต้องการอันจำเป็นและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการและได้รับความไว้วางใจ เชื่อมั่น

ศรัทธาจากประชาชน จึงควรปรับระบบงานศาลชั้นต้นในภูมิภาคให้มีศักยภาพในการให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น การจัดโครงสร้างให้มีความยืดหยุ่นตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามทิศทางการเปลี่ยนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม และพัฒนาศักยภาพสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาคให้เป็นหน่วยงานที่เน้นหนักในการสนับสนุนงานคดี / วิชาการ และงานบริหารศาลชั้นต้นให้สามารถรักษาระดับมาตรฐานความเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรม ซึ่งตัวชี้วัดสำคัญแสดงถึงความเป็นเลิศของศาลชั้นต้น คือ การบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลประชาชนเชื่อมั่นศรัทธาในระบบการอำนวยความยุติธรรมของศาลชั้นต้น และส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้อำนาจตุลาการของศาลทั้งระบบ...”

(ศุภกิจ แยมประชา, สัมภาษณ์, 20 พฤษภาคม 2562)

สรุปองค์ประกอบและตัวบ่งชี้วัดความเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรมของศาลชั้นต้นจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดเห็นด้วยกับโมเดลองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ผู้วิจัยนำเสนอประกอบแบบสัมภาษณ์เชิงลึกโดยแบ่งเป็น 2 ชุด คือชุดปัจจัยนำเข้าของการอำนวยความยุติธรรมเห็นด้วยใน 4 มิติ 15 องค์ประกอบ 80 ตัวบ่งชี้ และชุดผลลัพธ์การอำนวยความยุติธรรมเห็นด้วยใน 4 มิติ 7 องค์ประกอบ 30 ตัวชี้วัด ดังนี้

#### 1. ชุดปัจจัยนำเข้าของการอำนวยความยุติธรรม 4 มิติ 15 องค์ประกอบ 80 ตัวบ่งชี้

##### 1.1 มิติปัจจัยนำเข้าการอำนวยความยุติธรรม แบ่งได้ 4 องค์ประกอบ

###### 1.1.1 ภาวะผู้นำทางการบริหาร

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 10 ตัวบ่งชี้ โดยให้ตัวบ่งชี้ด้านทรัพยากรบุคคลเป็นอันดับแรกว่า ต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล บริหารงานเชิงกลยุทธ์ได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการมีคุณธรรม จริยธรรมที่เหมาะสม รักษาภาพลักษณ์และคุณธรรมอันดีงามของศาลยุติธรรมไว้อย่างมั่นคงและสามารถเป็นตัวแบบที่ดี มีความรู้ความสามารถ มีศิลปะในการชี้แนะ จูงใจ และสั่งการ หรือบริหารงานได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์การต้องเร่งพัฒนาระบบกลั่นกรองสมรรถนะทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริงในการคัดเลือกผู้บริหารศาล การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารศาลควรยึดความรู้ความสามารถ และความเหมาะสมเป็นเกณฑ์จัดระบบค่าตอบแทนตำแหน่งวิชาชีพสายคดี และตำแหน่งทางการบริหารอย่างเสมอภาค จัดตั้งและพัฒนาหน่วยเชี่ยวชาญเฉพาะคดีสำคัญ หรือคลังสมองเฉพาะคดี (Special Guru) ที่เป็นนโยบายสำคัญของรัฐนอกเหนือจากคดีชำนาญพิเศษ เช่น หน่วยงานเชี่ยวชาญคดีทุจริต คดียาเสพติด คดีเลือกตั้ง คดีสิ่งแวดล้อม

### 1.1.2 นโยบายและการวางแผน

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 7 ตัวบ่งชี้ โดยให้ตัวบ่งชี้ด้านนโยบายและแผนกลยุทธ์สู่การบริการที่เป็นเลิศของศาลเป็นลำดับต่อมาว่าศาลต้องรักษามาตรฐานของการบังคับใช้กฎหมาย ผู้พิพากษา เจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการทางศาลและผู้มีส่วนได้เสียควรมีส่วนร่วมในการพัฒนานโยบาย แนวทาง และการวางแผนการปรับปรุง กระจายอำนาจการตัดสินใจทางการบริหารให้กับสำนักอธิบดีผู้พิพากษาภาค ด้านการบริหารบุคคล การบริหารงบประมาณ และการกลั่นกรองคดีสำคัญ จัดระบบข้อมูลสารสนเทศ และวิชาการที่มีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการกำหนดนโยบายและวางแผนกลยุทธ์ของศาล พัฒนาระบบงานบริหารบุคคลโดยกำหนดมาตรฐานตำแหน่งผู้พิพากษาศาลยุติธรรมขั้นต้นในภูมิภาคให้มีความอาวุโสสูงเป็นมาตรฐานเดียวกันกับศาลชั้นต้นในกรุงเทพมหานคร โดยให้เลื่อนขั้นตามระยะเวลา และสมรรถนะความเชี่ยวชาญโดยไม่ยึดกรอบตำแหน่งในแต่ละชั้นศาล พัฒนาระบบส่งเสริมความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ (Career Path) ของผู้พิพากษารายตำแหน่งตามสมรรถนะ (เชี่ยวชาญ) และความถนัด (ชอบ) และมีแผนการพัฒนาบุคลากรของศาลที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากร

### 1.1.3 ทรัพยากรการบริหาร

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 6 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่า ศาลจะบรรลุสู่การให้บริการอำนวยความสะดวกที่เป็นเลิศได้ต้องมีความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคล เครื่องมือเทคโนโลยี และงบประมาณ บุคลากรศาลต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เคารพในคุณค่าทางวิชาชีพ และสามารถปฏิบัติการกิจอำนวยความสะดวกได้ดีที่สุด มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรในเชิงรุก เพื่อประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลในการวินิจฉัยคดีของศาล พัฒนาสมรรถนะความเป็นมืออาชีพให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาสนับสนุนการบริการสู่ความเป็นเลิศเพื่อให้เกิดการอำนวยความสะดวกอย่างสมบูรณ์ (D - Court) อาทิ ระบบติดตามสำนวนคดีทางเว็บไซต์ (Tracking System) เป็นต้น

### 1.1.4 มาตรฐานความประพฤติของตุลาการ

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 4 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าตัวชี้วัดความเป็นเลิศของศาลที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ศาลต้องพัฒนาระบบมาตรฐานจริยธรรมของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้พิพากษาต้องดำรงตนอย่างเหมาะสมโดยยึดมั่นในหลักค่านิยมพื้นฐานความยุติธรรมอย่างเคร่งครัด ได้แก่ หลักความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความเป็นกลาง ความเป็นอิสระในการวินิจฉัย ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส ความเข้าถึงได้ ความรวดเร็วทันกาลและความแน่นอนเชื่อถือได้ ผู้พิพากษาไม่ควรใช้เสรีภาพในการแสดงออกหรือการชุมนุมที่อาจกระทบต่อการผดุงไว้ซึ่งความยุติธรรม ความเป็นกลาง และความเป็นอิสระของตุลาการ



## 1.2 มิติกระบวนการจัดการ (Management Process) แบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ

### 1.2.1 การบริหารจัดการในชั้นศาล

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 3 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าต้องเร่งจัดระบบปรับเปลี่ยนสายงานของผู้พิพากษาตามสมรรถนะ (Switch) ระหว่างสายงานคดีกับสายงานบริหาร และจัดโครงสร้างของศาลชั้นต้นให้ประชาชนเข้าถึงบริการของศาลได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การจัดตั้งศาลแขวงครอบคลุมทุกอำเภอ ปรับปรุงโครงสร้างศาลจังหวัดขนาดกลางและขนาดใหญ่เพื่อยกระดับให้สอดคล้องกับหลักความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพ โดยแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ เช่น แผนกคดีแพ่ง แผนกคดีอาญา แผนกคดีสิ่งแวดล้อม และแผนกคดีทุจริตฯ

### 1.2.2 กระบวนพิจารณาคดี

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 6 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าศาลต้องรักษามาตรฐานในการวินิจฉัยคดีอย่างเคร่งครัด เป็นธรรม และเชื่อถือได้ เช่น การมีคู่มือและแนวทางประกอบการใช้ดุลพินิจในการตัดสินคดีแต่ละประเภทให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และการมีแบบแผน (Platform) ในการใช้ดุลพินิจเพื่อให้การอำนวยความสะดวกเป็นมาตรฐานเดียว และศาลต้องพัฒนาระบบสนับสนุนงานตุลาการ โดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี (D - Court) เพื่อให้ระบบบริหารจัดการคดีมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสนับสนุนการพิจารณาคดีตัดสินคดี มีระบบบันทึกภาพ และเสียงในห้องพิจารณาคดี

### 1.2.3 ความเป็นอิสระของตุลาการ

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 5 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าตุลาการต้องทำหน้าที่พิจารณาพิพากษาอรรถคดีให้อยู่ภายใต้หลักความเป็นอิสระ ทั้งในเนื้อหาและในทางส่วนตัวตามหลักนิติธรรม การพิจารณาชี้ขาดตัดสินคดีต้องปราศจากอิทธิพลของผู้พิพากษาอื่น / ฝ่ายบริหาร / ฝ่ายนิติบัญญัติ / ภาคธุรกิจ / สื่อมวลชนหรือพลเมือง กระบวนการพิจารณาคดีต้องกระทำโดยเปิดเผยต่อสาธารณชน และดำเนินการอย่างเป็นกลางเป็นธรรมและเคารพต่อสิทธิของคู่ความ บุคคลสามารถแสดงความคิดเห็นในเชิงวิชาการอย่างเป็นกลางและสร้างสรรค์ต่อคำพิพากษาเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมและการพัฒนาหลักกฎหมาย

### 1.2.4 ระบบจริยธรรมของตุลาการ

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 6 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าศาลมีระบบการประเมินจริยธรรมของผู้พิพากษาตามมาตรฐานสากล มีระบบการประเมินจริยธรรมของผู้พิพากษาแบบ 360 องศา หรือใช้มุมมองการพิจารณาในหลากหลายมิติจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกศาลอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สามารถนำผลการประเมินจริยธรรมของผู้พิพากษามาใช้ประกอบการพิจารณาความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ ผู้พิพากษามีความมั่นคงในตำแหน่ง ค่าตอบแทน และให้การคุ้มกัน

ที่เหมาะสมแก่ผู้พิพากษา ระบบการถอดถอน หรือลงโทษผู้พิพากษามีความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้

1.3 มิติผลิตภาพของการอำนวยความสะดวกยุติธรรม (Justice Administration Productivity) แบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ

#### 1.3.1 ความประหยัดและสามารถเข้าถึงได้

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 5 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าศาลต้องมีนโยบาย หรือแนวทางการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการของศาลทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ต้องใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมส่งเสริมการดำเนินคดีของศาลที่สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว มีระบบให้ข้อมูลเพื่อช่วยเหลือผู้ต้องคดีที่ไม่มีทนายความ หรือตัวแทนปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ และการเข้าถึงบริการของศาลแก่สาธารณชนอย่างสม่ำเสมอ

#### 1.3.2 ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 8 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าสถาบันศาลจะดำรงสถานะเป็นที่พึ่งสุดท้ายของประชาชนได้ต้องมีบทบาทและผลงานที่ได้รับ ความไว้วางใจจากสาธารณชน สร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีนโยบายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การจัดการเรื่องร้องเรียน และระบบตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระโปร่งใสที่สามารถตรวจสอบและเชื่อถือได้ มีระบบสร้างการรับรู้เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทั้งงานบริการด้านธุรการและการวินิจฉัยคดีของศาลทุกชั้นตอนให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานตามเวลาและมาตรฐานการบริการทุกด้าน พัฒนามาตรการเกี่ยวกับการเข้าถึงความยุติธรรมหรือบริการทางศาลตามสิทธิของพลเมืองทุกคนอย่างเปิดเผย สนับสนุนให้สื่อเข้าถึงข้อมูลและรายงานกระบวนการพิจารณาของศาล สรรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศาลเพื่อนำข้อมูลไปแก้ปัญหามาตามข้อเสนอแนะที่เหมาะสม

#### 1.3.3 ค่านิยมสะท้อนความเป็นเลิศทางการศาล

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 3 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าตัวชี้วัดความเป็นเลิศของศาลที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ศาลต้องพัฒนาระบบมาตรฐานจริยธรรมของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้พิพากษาต้องดำรงตนอย่างเหมาะสมโดยยึดมั่นในหลักค่านิยมพื้นฐานความยุติธรรมอย่างเคร่งครัด ต้องดำรงไว้ความซื่อสัตย์สุจริตความโปร่งใส ความแน่นอนเชื่อถือได้ ความเป็นอิสระในการวินิจฉัยคดี ความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความเป็นกลาง และความสามารถในการสร้างความยุติธรรมที่เข้าถึงได้รวดเร็วทันกาล

#### 1.3.4 มาตรการป้องกันการทุจริต

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 5 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่า ศาลต้องเสริมสร้างความมั่นใจของประชาชนที่มีต่อจริยธรรม แนวปฏิบัติ และกระบวนการวินิจฉัยคดีของศาล มีการเผยแพร่เหตุผลในคำพิพากษาหรือคำสั่ง รายการพิจารณาคดี นโยบาย และรายงานประจำปีของศาลอย่างทันทั่วทั้งที่

สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ มีระบบบริหารจัดการและระบบทะเบียนคดี ที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อลดโอกาสการทุจริต มีการจัดสรรงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างเปิดเผย และเป็นธรรมโดยระบบการหมุนเวียนสุ่ม หรือเป็นไปตามสมรรถนะของบุคลากร

1.4 มิติผลกระทบของการอำนวยความสะดวกยุติธรรม (Justice Administration Impact) แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ

#### 1.4.1 คู่ความในคดี

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 4 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าความเป็นเลิศของศาล คือ ความพึงพอใจของคู่ความ หรือผู้ใช้บริการ (Court User Satisfaction) ว่าได้รับบริการอำนวยความสะดวกยุติธรรมทุกขั้นตอนตามมาตรฐานสากล โดยเฉพาะความสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว อย่างเสมอภาค เป็นธรรมลดความเหลื่อมล้ำ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี (Cost Per Case) มีความเหมาะสม

#### 1.4.2 บุคลากรฝ่ายตุลาการ

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 3 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าบุคลากรศาลต้องมีทัศนคติที่ยึดประโยชน์ส่วนรวมและความเป็นธรรมของสังคม (Social Justice) ความเป็นอิสระเป็นกลาง มีคุณภาพทางอำนาจและเกาะเกี่ยวยึดโยงกับประชาชน ความเป็นมืออาชีพ การมีแผนพัฒนาตนเอง และความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของบุคลากร เป็นบุคลากรศาลที่มีความกระตือรือร้น (Court Employee Engagement)

#### 1.4.3 มาตรฐานของศาล

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 5 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าผลการพิจารณาคดีมีความถูกต้อง ทันสมัยสมบูรณ์ยุติธรรม (Court File Integrity) การกำหนดวันพิจารณาคดี (Trial Date Certainty) และระยะเวลาแล้วเสร็จ (On - Time Case Processing) เป็นไปตามปฏิทินการดำเนินการ มีระบบการยื่นและส่งคำคู่ความ หรือคำสั่งศาลและเอกสารอื่นโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e - Payment) อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง อัตราคดีที่แล้วเสร็จ (Case Clearance Rate) ในระยะเวลาที่เหมาะสม อัตราส่วนคดีค้างล่าช้า (Case Backlog) ลดลงอย่างต่อเนื่อง ค่าธรรมเนียมศาลไม่สูงเกินไปสามารถเข้าถึงได้ (Access Fees)

1.4.4 คำถามที่ว่า มิติที่ควรเน้นเพื่อสร้างความเป็นเลิศที่เหมาะสมกับบริบทของศาลยุติธรรมชั้นต้นของไทยนั้น ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดเห็นตรงกันว่าทรัพยากรบุคคลสำคัญที่สุดต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศ ด้วยมุมมองหลากหลายมิติ

## 2. ชุดผลลัพธ์การอำนวยความสะดวกยุติธรรม 4 มิติ 7 องค์ประกอบ 30 ตัวชี้วัด

### 2.1 มิติความต้องการที่จำเป็นต้องใช้บริการทางศาล 1 องค์ประกอบ 7 ตัวบ่งชี้

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 7 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าตัวบ่งชี้การใช้บริการเพราะได้รับความเดือดร้อนและเสียหาย อันตรายแก่ร่างกาย จิตใจ สิทธิเสรีภาพ และทรัพย์สิน เพราะเพื่อเรียกร้อง

ทวงสิทธิขอความเป็นธรรม และต้องการได้รับการคุ้มครองตามหลักการสิทธิมนุษยชน เพราะถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพที่พึงมีตามกฎหมาย เพราะมีความเชื่อมั่น และไว้วางใจในองค์การศาลยุติธรรม เพื่อปกป้องสิทธิส่วนบุคคลและรับรองสิทธิของบุคคลตามกฎหมาย เพื่อการควบคุมความสงบเรียบร้อยของสังคม และเพื่อการปกป้องคุ้มครองประโยชน์สาธารณะและผดุงความยุติธรรม มีความเหมาะสม

## 2.2 มิติความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาล 4 องค์ประกอบ 16 ตัวบ่งชี้

### 2.2.1 ด้านอาคาร สถานที่

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 3 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าความเป็นเลิศของศาลควรแสดงให้ปรากฏถึงการมีการใช้อาคาร สถานที่ จัดสัดส่วนพื้นที่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด มีการควบคุมดูแลการจัดบริเวณพื้นที่อาคารให้มีสภาพสวยงาม และเหมาะสมกับสภาพการใช้งานอยู่เสมอ และมีการบำรุงรักษาพัฒนาอาคารต่าง ๆ ให้มีความสะอาด สดวก สะอาด และปลอดภัยของอาคารสถานที่

### 2.2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 5 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าความเป็นเลิศของศาลควรแสดงให้ปรากฏถึงการมีบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมในการให้บริการ บุคลากรให้การต้อนรับด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และกระตือรือร้นในการให้บริการ บุคลากรแต่งกายเหมาะสม สุภาพ และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และบุคลากรมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้บริการ

### 2.2.3 ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 5 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าความเป็นเลิศของศาลควรแสดงให้ปรากฏชัดเจนถึงการมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว กระบวนการให้บริการทางศาลมีความโปร่งใส ยุติธรรม และเสมอภาค การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการมีความชัดเจน เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทางศาล มีการจัดลำดับ หรือบัตรคิวเข้ารับบริการ ชัดเจน และแนะนำขั้นตอนที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงศาลให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ โดยยึดหลักความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และสุจริต

### 2.2.4 ด้านวัสดุอุปกรณ์ นวัตกรรมและเทคโนโลยี

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 3 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าความเป็นเลิศของศาลควรมีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยหรือมีประสิทธิภาพสูงมาช่วยในการให้บริการทางศาล (Digital Court) มีบริการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หรือ One Stop Service อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทางศาล และมีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการด้านให้คำปรึกษา ทางกฎหมาย แก่ผู้ใช้บริการทางศาล

### 2.3 มิติความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมศาล 1 องค์ประกอบ 3 ตัวบ่งชี้

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 3 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าควรกำหนดอัตราค่าขึ้นศาลให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม การคิดค่าขึ้นศาลที่เหมาะสม ควรมีการจำแนกประเภทคดีเพื่อยกเว้น ลด หรือเพิ่มค่าขึ้นศาล เช่น คดีที่มีผลกระทบต่อประชาชน หรือคดีที่ส่งผลเสียต่อสังคม เป็นต้น และค่าธรรมเนียมศาลถือเป็นตัวกลางระหว่างศาลและคดีที่จะเข้าสู่ศาล สามารถนำมาใช้ปรับพฤติกรรมบางประการของคู่ความ หรือผู้ใช้บริการศาลให้มีความเหมาะสมมากขึ้น จึงจะส่งผลถึงผลลัพธ์ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกที่ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้

### 2.4 มิติความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาล 1 องค์ประกอบ 4 ตัวบ่งชี้

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญใน 3 ตัวบ่งชี้ โดยเห็นว่าศาลที่เป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมต้องแสดงให้เห็นประจักษ์ชัดถึงการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ โดยยึดหลักความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และสุจริต ศาลไม่มีพฤติกรรมน่าสงสัยที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ศาลยึดมั่นต่อจรรยาวิชาชีพและจริยธรรมของศาล และศาลเป็นสถาบันที่คุ้มครองสิทธิ เสรีภาพของบุคคลผู้บริสุทธิ์มิให้ถูกล่วงละเมิดโดยไม่เป็นธรรม เปรียบเสมือนที่พึ่งหลักของประชาชนในการผดุงความยุติธรรม

## ตอนที่ 2 การนำเสนอข้อมูลเชิงปริมาณ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม 2 ชุด ในการวิจัยระยะที่ 2 ปรากฏผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น (Preliminary Data Analysis) ของปัจจัย / องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏดังตารางที่ 4.1 - 4.12

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเหมาะสมของปัจจัยการอำนวยความสะดวก  
ผู้นำทางการบริหาร

การอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ เหมาะสม	อันดับที่
1. ด้านภาวะผู้นำทางการบริหาร				
1.1 รักษา / ต่อยอดระบบอาวุโสในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.27	0.81	มาก	10
1.2 พัฒนาระบบวาระการดำรงตำแหน่งทางการบริหาร (วาระละไม่เกิน 2 ปี)	4.29	0.75	มาก	9
1.3 การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารศาลควรยึดความรู้ ความสามารถและความเหมาะสมเป็นเกณฑ์	4.42	0.72	มาก	5
1.4 มีวิสัยทัศน์กว้างไกล บริหารงานเชิงกลยุทธ์ได้สอดคล้อง กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและตัดสินใจ อย่างมีประสิทธิภาพ	4.69	0.57	มากที่สุด	1
1.5 มีคุณธรรม จริยธรรมที่เหมาะสม รักษาภาพลักษณ์และ คุณธรรมอันดีงามของศาลยุติธรรมไว้อย่างมั่นคงและ สามารถเป็นตัวอย่างที่ดี	4.68	0.59	มากที่สุด	2
1.6 มีความรู้ ความสามารถ มีศิลปะในการชี้แนะ จูงใจและ สั่งการ หรือบริหารงานได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ ให้บรรลุวัตถุประสงค์องค์การ	4.65	0.59	มากที่สุด	3
1.7 จัดระบบค่าตอบแทนตำแหน่งวิชาชีพและตำแหน่ง ทางการบริหารอย่างเสมอภาค	4.41	0.71	มาก	6
1.8 พัฒนาระบบกลั่นกรองสมรรถนะทางการบริหาร อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริงในการคัดเลือก ผู้บริหารศาล	4.34	0.74	มาก	7
1.9 จัดตั้งและพัฒนาหน่วยเชี่ยวชาญเฉพาะคดีสำคัญหรือ คลังสมองเฉพาะคดี (Special Guru) นอกเหนือจากคดี ชำนาญพิเศษ เช่น หน่วยงานเชี่ยวชาญคดีทุจริต คดียาเสพติด คดีเลือกตั้ง คดีสิ่งแวดล้อม คดีข้ามมนุษย์	4.45	0.69	มาก	4
1.10 จัดระบบการพัฒนาสมรรถนะทางการบริหาร ทักษะ การจัดการ และนวัตกรรมสำหรับผู้บริหารศาล อย่างต่อเนื่องปีละไม่น้อยกว่าหนึ่งครั้ง	4.30	0.76	มาก	8
รวมเฉลี่ย	4.45	0.69	มาก	-

จากตารางที่ 4.1 พบว่าตัวบ่งชี้ปัจจัยอำนาจการด้านภาวะผู้นำทางการบริหาร โดยภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 4, 5 และข้อที่ 6 ( $\bar{X} = 4.69, 4.68$  และ  $4.65$ ) ส่วนข้อที่ 1, 2, 3 และข้อที่ 7, 8, 9, 10 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27, 4.29, 4.42, 4.41, 4.34, 4.45$  และ  $4.30$ )

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเหมาะสมของปัจจัยการอำนาจการด้านนโยบาย และการวางแผน

ด้านการอำนาจการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	อันดับที่
2. ด้านนโยบายและการวางแผน				
2.1 ผู้พิพากษา เจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการทางศาลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการพัฒนานโยบาย แนวทางและการวางแผนการปรับปรุงศาล	4.41	0.67	มาก	4
2.2 จัดระบบข้อมูลสารสนเทศและวิชาการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการกำหนดนโยบายและวางแผนกลยุทธ์ของศาล	4.42	0.65	มาก	3
2.3 สร้างมาตรฐานของการบังคับใช้กฎหมายโดยการและนำหลักเกณฑ์สำหรับคดีบางประเภททั้งในทางแพ่งและอาญา	4.55	0.60	มากที่สุด	1
2.4 กระจายอำนาจการตัดสินใจทางการบริหารให้กับสำนักอธิบดีผู้พิพากษาศาลด้านการบริหารบุคคล การบริหารงบประมาณ และการกลั่นกรองคดีสำคัญ	4.30	0.71	มาก	5
2.5 กำหนดมาตรฐานตำแหน่งผู้พิพากษาศาลยุติธรรมชั้นต้นในภูมิภาคให้มีความอาวุโสสูงเป็นมาตรฐานเดียวกันกับศาลชั้นต้นในกรุงเทพมหานครโดยให้เลื่อนชั้นตามระยะเวลา และสมรรถนะความเชี่ยวชาญโดยไม่ยึดกรอบตำแหน่งในแต่ละชั้นศาล	4.47	0.73	มาก	2
2.6 การจัดทำแผนการพัฒนาศาลากรของศาลเกิดจากการมีส่วนร่วมทั้งฝ่ายตุลาการและฝ่ายธุรการ	4.30	0.77	มาก	6

(ต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ด้านการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	อันดับที่
2.7 พัฒนาระบบส่งเสริมความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ (Career Path) ของผู้พิพากษารายตำแหน่งตามสมรรถนะ (เชี่ยวชาญ) และความถนัด (ชอบ)	4.29	0.77	มาก	7
รวมเฉลี่ย	4.39	0.70	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่าตัวบ่งชี้ของปัจจัยอำนวยความสะดวกด้านการวางแผน โดยภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 3 ( $\bar{X} = 4.55$ ) ส่วนข้อที่ 1, 2, 4, 5, 6 และ 7 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.41, 4.42, 4.30, 4.47, 4.30$  และ 4.29)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเหมาะสมของปัจจัยการอำนวยความสะดวกด้านการบริหาร

ด้านการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	อันดับที่
3. ด้านทรัพยากรการบริหาร				
3.1 ความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคล เครื่องมือ เทคโนโลยี และงบประมาณ	4.51	0.72	มากที่สุด	2
3.2 บุคลากรศาลต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะในคุณค่าทางวิชาชีพ และสามารถปฏิบัติภารกิจอำนวยความสะดวกยุติธรรมได้ดีที่สุด	4.67	0.59	มากที่สุด	1
3.3 พัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรในเชิงรุก เพื่อประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.42	0.66	มาก	4
3.4 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงข้อมูลในการวินิจฉัยคดีของศาล	4.43	0.68	มาก	3
3.5 พัฒนาสมรรถนะความเป็นมืออาชีพให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	4.34	0.69	มาก	6



ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	อันดับที่
3.6 นำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาสนับสนุนการบริการสู่ความเป็นเลิศเพื่อให้เกิดการอำนวยความสะดวกอย่างสมบูรณ์ (D - Court) อาทิ ระบบติดตามสำนวนคดีทางเว็บไซต์ (Tracking System) เป็นต้น	4.41	0.69	มาก	5
รวมเฉลี่ย	4.46	0.67	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ตัวบ่งชี้ของปัจจัยอำนวยความสะดวกด้านทรัพยากรการบริหาร โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2 และข้อที่ 1 ( $\bar{X} = 4.67, 4.51$ ) ส่วนข้อที่ 3, 4, 5 และ 6 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.42, 4.43, 4.34$  และ 4.41)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเหมาะสมของปัจจัยการอำนวยความสะดวกด้านมาตรฐานความประพฤติของตุลาการ

ด้านการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	อันดับที่
4. ด้านมาตรฐานความประพฤติของตุลาการ				
4.1 ผู้พิพากษาต้องถอนตัวจากการเป็นผู้พิจารณาคดีหากตนเองหรือบุคคลในครอบครัวหรือบุคคลใกล้ชิดมีส่วนได้เสียกับคดีนั้น	4.80	0.59	มากที่สุด	1
4.2 ผู้พิพากษายึดมั่นหลักค่านิยมพื้นฐานความยุติธรรม ด้านความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความเป็นกลาง ความเป็นอิสระในการวินิจฉัย ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส ความเข้าถึงได้ ความรวดเร็ว ทันกาล และแน่นอนเชื่อถือได้	4.76	0.56	มากที่สุด	2
4.3 ผู้พิพากษาไม่ควรใช้เสรีภาพในการแสดงออก หรือการชุมนุมที่อาจกระทบต่อการผดุงไว้ซึ่งความยุติธรรม ความเป็นกลางและความเป็นอิสระของตุลาการ	4.69	0.57	มากที่สุด	3

(ต่อ)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	อันดับที่
4.4 พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนผู้พิพากษาและบุคลากรศาลอย่างรวดเร็วและทันที่	4.30	0.71	มาก	4
รวมเฉลี่ย	4.63	0.61	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ตัวบ่งชี้ของปัจจัยอำนวยความสะดวกด้านมาตรฐานความประพฤติของตุลาการ โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2 และ 3 ( $\bar{X} = 4.80, 4.76$  และ  $4.69$ ) ส่วนข้อที่ 4 มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเหมาะสมของปัจจัยการอำนวยความสะดวกด้านความประหยัดและเข้าถึงได้

ด้านผลผลิตของการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	อันดับที่
1. ด้านความประหยัดและเข้าถึงได้				
1.1 มีนโยบายหรือแนวทางการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการของศาลทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.25	0.84	มาก	5
1.2 ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมส่งเสริมการดำเนินคดีของศาลที่สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว	4.42	0.65	มาก	3
1.3 มีระบบให้ข้อมูลเพื่อช่วยเหลือผู้ต้องคดีที่ไม่มีทนายความหรือตัวแทน	4.48	0.65	มาก	1
1.4 ปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมเอื้อต่อผู้ใช้บริการทุกกลุ่มคน	4.43	0.65	มาก	2
1.5 เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการและการเข้าถึงศาลแก่สาธารณชนอย่างสม่ำเสมอ	4.34	0.70	มาก	4
รวมเฉลี่ย	4.38	0.67	มาก	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ตัวบ่งชี้ของปัจจัยอำนาจการด้านความประหยัดและเข้าถึงได้ โดยภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4 และ 5 ( $\bar{X} = 4.25, 4.42, 4.48, 4.43$  และ  $4.34$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเหมาะสมของปัจจัยการอำนาจการด้านความไว้วางใจ และความเชื่อมั่น

ด้านผลผลิตของการอำนาจการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	อันดับที่
2. ด้านความไว้วางใจและความเชื่อมั่น				
2.1 มีบทบาทและผลงานที่ได้รับความไว้วางใจจากสาธารณชน	4.24	0.79	มาก	8
2.2 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานตามเวลา และมาตรฐานการบริการทุกด้าน	4.37	0.71	มาก	4
2.3 มีระบบสร้างการรับรู้ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ กระบวนการอำนวยความสะดวกทั้งงานบริการ ด้านธุรการและการวินิจฉัยของศาลทุกชั้นตอน	4.35	0.70	มาก	6
2.4 มีนโยบายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การจัดการเรื่องร้องเรียน และระบบตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระโปร่งใส ที่สามารถตรวจสอบและเชื่อถือได้	4.38	0.71	มาก	3
2.5 สร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการว่าจะได้รับความ เป็นธรรมอย่างแท้จริง	4.36	0.71	มาก	5
2.6 พัฒนามาตรการเกี่ยวกับการเข้าถึงความยุติธรรมหรือ บริการทางศาลตามสิทธิของพลเมืองทุกคนอย่างเปิดเผย	4.41	0.74	มาก	1
2.7 สนับสนุนให้สื่อเข้าถึงข้อมูลและรายงานกระบวนการพิจารณา ของศาล	4.38	0.69	มาก	2
2.8 สำนักรวบรวมความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศาลเพื่อนำข้อมูลไป แก้ปัญหาตามข้อเสนอแนะที่เหมาะสม	4.28	0.76	มาก	7
รวมเฉลี่ย	4.35	0.72	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ตัวบ่งชี้ของปัจจัยอำนาจการด้านความไว้วางใจและความเชื่อมั่น โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 และ 8 ( $\bar{X} = 4.24, 4.37, 4.35, 4.38, 4.36, 4.41, 4.38$  และ  $4.28$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเหมาะสมของปัจจัยการอำนวยความสะดวก  
ด้านค่านิยมสะท้อนความเป็นเลิศของศาล

ด้านผลิิตภาพของการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	อันดับที่
3. ด้านค่านิยมสะท้อนความเป็นเลิศของศาล				
3.1 ผู้พิพากษาต้องดำรงไว้ซึ่งความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความเป็นกลาง และความเป็นอิสระในการวินิจฉัยคดี	4.25	0.81	มาก	3
3.2 ผู้พิพากษาต้องดำรงไว้ซึ่งความสามารถในการสร้าง ความยุติธรรมที่เข้าถึงได้รวดเร็วทันกาล	4.71	0.68	มากที่สุด	2
3.3 ผู้พิพากษาต้องดำรงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใส และความแน่นอนเชื่อถือได้	4.73	0.66	มากที่สุด	1
รวมเฉลี่ย	4.56	0.71	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ตัวบ่งชี้ของปัจจัยการอำนวยความสะดวกด้านค่านิยมสะท้อนความเป็นเลิศของศาล โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2, 3 ( $\bar{X} = 4.71$ , และ 4.73) ส่วนข้อ 1 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25$ )

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเหมาะสมของปัจจัยการอำนวยความสะดวก  
ด้านมาตรการการป้องกัน การทุจริต

ด้านผลิิตภาพของการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	อันดับที่
4. ด้านมาตรการการป้องกันการทุจริต				
4.1 มีการจัดสรรงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างเปิดเผยและเป็นธรรมโดยระบบการหมุนเวียนสุ่มหรือเป็นไปตามสมรรถนะของบุคลากร	4.76	0.67	มากที่สุด	1
4.2 มีระบบบริหารจัดการและระบบทะเบียนของศาล ที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อลดโอกาสการทุจริต	4.40	0.70	มาก	3
4.3 เสริมสร้างความมั่นใจของประชาชนที่มีต่อจริยธรรม แนวทางปฏิบัติ และกระบวนการวินิจฉัยคดีของศาล	4.39	0.69	มาก	4

(ต่อ)

## ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ด้านผลผลิตของการอำนวยความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	อันดับที่
4.4 เผยแพร่เหตุผลในคำพิพากษาหรือคำสั่ง รายการพิจารณาคดีนโยบาย และรายงานประจำปีของศาลอย่างทันที่	4.43	0.71	มาก	2
4.5 สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างเครือข่ายภาคประชาชน การติดต่อทางปัญหาให้กับประชาชนโดยการให้ความรู้หรือการเสนอแนะช่องทางในการตรวจสอบความโปร่งใสของกระบวนการวินิจฉัยคดีของศาล	4.29	0.78	มาก	5
รวมเฉลี่ย	4.45	0.71	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ตัวบ่งชี้ของปัจจัยอำนวยความมาตรฐานการป้องกันการทุจริต โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 ( $\bar{X} = 4.76$ ) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อที่ 2, 3, 4 และ 5 ( $\bar{X} = 4.40$ , 4.39, 4.43 และ 4.29)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเหมาะสมของความเป็นเลิศในการอำนวยความ  
ด้านคู่ความในคดี

ด้านความเป็นเลิศในการอำนวยความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	อันดับที่
1. คู่ความในคดี				
1.1 ความพึงพอใจของคู่ความหรือผู้ใช้บริการ (Court User Satisfaction) ได้รับความยุติธรรมตามมาตรฐานสากลในศาลยุติธรรมชั้นต้น	4.31	0.76	มาก	4
1.2 ระยะเวลาการควบคุมตัวก่อนฟ้อง (Duration of Pretrial Custody) มีความเหมาะสม	4.41	0.65	มาก	3
1.3 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี (Cost Per Case) มีความเหมาะสม	4.51	0.67	มากที่สุด	1

(ต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	อันดับที่
1.4 ความต้องการเข้าถึงและได้รับบริการทางศาล อย่างเสมอภาคเป็นธรรม	4.50	0.67	มาก	2
รวมเฉลี่ย	4.43	0.67	มาก	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ตัวบ่งชี้ของความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกด้านคู่ความในคดี โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 3 ( $\bar{X} = 4.51$ ) ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อที่ 1, 2 และ 4 ( $\bar{X} = 4.31$ , 4.41 และ 4.50)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเหมาะสมของความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกด้านบุคลากร ฝ่ายตุลาการ

ด้านความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	อันดับที่
<b>2. บุคลากรฝ่ายตุลาการ</b>				
2.1 ความกระตือรือร้นของบุคลากร (Court Employee Engagement) ฝ่ายตุลาการ	4.51	0.67	มากที่สุด	3
2.2 ความเป็นมืออาชีพ การมีแผนพัฒนาตนเอง และความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของผู้พิพากษาและบุคลากรในศาลยุติธรรมชั้นต้น	4.56	0.68	มากที่สุด	1
2.3 ยึดประโยชน์ส่วนรวมและความเป็นธรรมของสังคม (Social Justice) มีความเป็นอิสระ เป็นกลาง มีดุลยภาพทางอำนาจ และเกาะเกี่ยวยึดโยงกับประชาชน	4.53	0.63	มากที่สุด	2
รวมเฉลี่ย	4.53	0.66	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ตัวบ่งชี้ของความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกด้านบุคลากรฝ่ายตุลาการ โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2 และ 3 ( $\bar{X} = 4.51$ , 4.56 และ 4.53)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเหมาะสมของความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวก  
ด้านมาตรฐานของศาล

ด้านความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	อันดับที่
3. มาตรฐานของศาล				
3.1 ค่าธรรมเนียมศาลไม่สูงเกินไปสามารถเข้าถึงได้ (Access Fees) โดยบางลักษณะไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมศาล	4.40	0.68	มาก	4
3.2 อัตราคดีที่แล้วเสร็จ (Case Clearance Rate) ในระยะเวลาที่เหมาะสม อัตราส่วนคดีค้างล่าช้า (Case Backlog) ลดลงอย่างต่อเนื่อง	4.63	0.64	มากที่สุด	1
3.3 ผลการพิจารณาคดีมีความถูกต้องทันสมัย สมบูรณ์ ยุติธรรม (Court File Integrity)	4.58	0.66	มากที่สุด	2
3.4 การกำหนดวันพิจารณาคดี (Trial Date Certainty) และระยะเวลาแล้วเสร็จ (On - Time Case Processing) เป็นไปตามปฏิทินการดำเนินการ	4.46	0.67	มาก	3
3.5 มีระบบการยื่นและส่งคำคู่ความหรือคำสั่งศาลและเอกสารอื่นโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E - Payment) อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง	4.39	0.69	มาก	5
รวมเฉลี่ย	4.49	0.65	มาก	-

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ตัวบ่งชี้ของความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกด้านมาตรฐานของศาล โดยภาพรวม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2 และ 3 ( $\bar{X} = 4.63$  และ 4.58) ส่วนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อที่ 1, 4 และ 5 ( $\bar{X} = 4.40$ , 4.46 และ 4.39)

ตารางที่ 4.12 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเหมาะสมของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการอำนวยการยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น

ปัจจัย / ตัวบ่งชี้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม	อันดับที่
<b>1. การอำนวยการ</b>				
1.1 ภาวะผู้นำทางการบริหาร	4.45	0.69	มาก	3
1.2 นโยบายและการวางแผน	4.39	0.70	มาก	4
1.3 ทรัพยากรการบริหาร	4.46	0.67	มาก	2
1.4 มาตรฐานความประพฤติของตุลาการ	4.63	0.61	มากที่สุด	1
<b>2. การบริหารจัดการ</b>				
2.1 การบริหารจัดการในชั้นศาล	4.38	0.74	มาก	3
2.2 กระบวนการพิจารณาคดี	4.66	0.61	มากที่สุด	1
2.3 ความเป็นอิสระของตุลาการ	4.42	0.63	มาก	2
2.4 ระบบจริยธรรมของตุลาการ	4.34	0.73	มาก	4
<b>3. ผลผลิตภาพของการอำนวยการ</b>				
3.1 ความประหยัดและเข้าถึงได้	4.38	0.67	มาก	3
3.2 ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	4.35	0.72	มาก	4
3.3 ค่านิยมสะท้อนความเป็นเลิศของศาล	4.56	0.71	มากที่สุด	1
3.4 มาตรการป้องกันการทุจริต	4.45	0.71	มาก	2
<b>4. ความเป็นเลิศในการอำนวยการ</b>				
4.1 คู่ความในคดี	4.43	0.67	มาก	3
4.2 บุคลากรฝ่ายตุลาการ	4.53	0.66	มาก	1
4.3 มาตรฐานศาล	4.49	0.65	มาก	2



## 2. การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลในการวิเคราะห์องค์ประกอบ

การวิเคราะห์ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น ดังตารางที่ 4.13

**ตารางที่ 4.13** ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวก

ตัวแปร / ตัวบ่งชี้	KMO	Bartlett's Test o Sphericity
68 ตัวแปร / ตัวบ่งชี้	0.815	P<.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่าของไคเซอร์ - ไมเยอร์ - โอลกิน (Kaiser-Meyer - Olkin Measure of Sampling Adequacy : KMO) มีค่าเท่ากับ 0.887 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่า ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ มีความสัมพันธ์กัน สามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้และค่าสถิติของ Bartlett's Test of Sphericity มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรมีความสัมพันธ์กันที่ระดับ .05 ดังนั้น เมทริกซ์สหสัมพันธ์ จึงเหมาะที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบได้

## 3. วิเคราะห์องค์ประกอบ (ปัจจัย) เชิงยืนยันของโมเดลโครงสร้าง

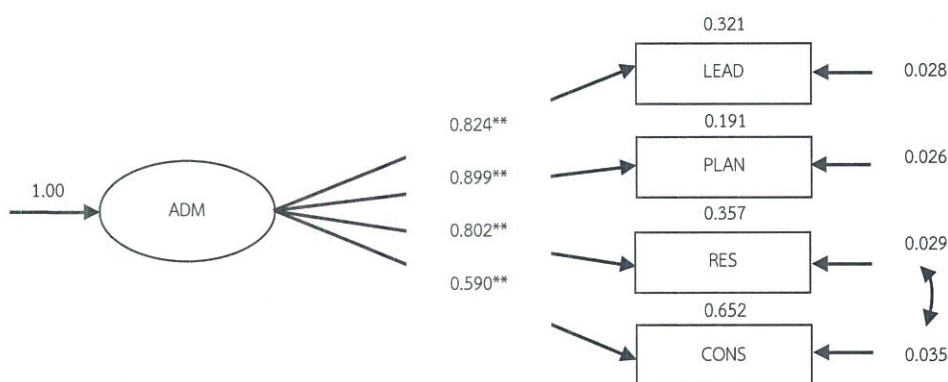
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability) ผลปรากฏ ดังนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดปัจจัยการอำนวยความสะดวก (ADM.) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14 และภาพที่ 4.1

**ตารางที่ 4.14** ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยการอำนวยความสะดวก (ADM.)

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ ( $\lambda$ )	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.)	z - test	R <sup>2</sup>	C.R.
LEAD	0.824**	0.017	48.198	0.679	0.982
PLAN	0.899**	0.014	62.072	0.809	
RES	0.802**	0.018	43.820	0.643	
CONS	0.590**	0.029	20.019	0.348	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



$X^2 = 2.448$ ,  $df = 2$ ,  $X^2 / df < 2$ ,  $P - Value = 0.503$ ,  $CFI = 1.000$ ,  $TLI = 1.000$ ,  $RMSEA = 0.000$ ,  $SRMR = 0.003$ ,  $CR = 0.982$ ,  $**P < .01$

ภาพที่ 4.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดปัจจัยการอำนาจการ (ADM)

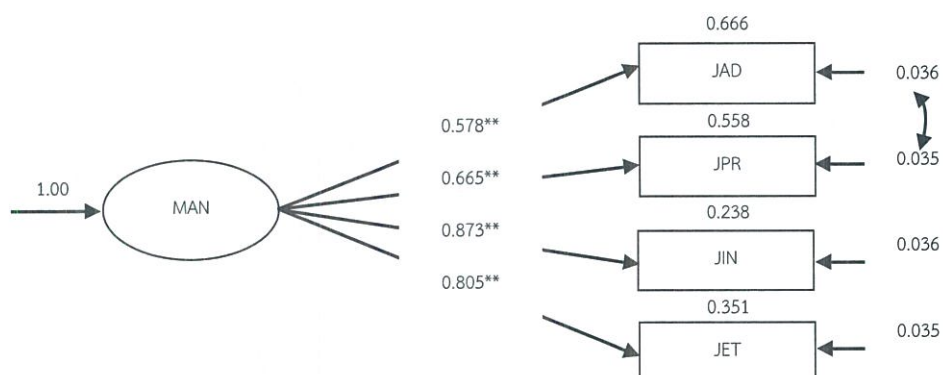
จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านอำนาจการ (ADM) พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ( $\lambda$ ) ของตัวแปรการวัดทั้ง 4 ตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่า  $X^2 = 2.448$ ,  $df = 2$ ,  $X^2 / df < 2$ ,  $P - Value = 0.503$ ,  $CFI = 1.000$ ,  $TLI = 1.000$ ,  $RMSEA = 0.000$ ,  $SRMR = 0.003$  จากค่าสถิติแสดงว่า โมเดลเชิงสมมติฐานมีความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากเหตุผลดังกล่าวแสดงว่า โมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และเมื่อพิจารณาค่า  $CR = 0.982$  ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.60 แสดงโมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability)

3.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดปัจจัยการบริหารจัดการ (MAN) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.15 และภาพที่ 4.2

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยการบริหารจัดการ (MAN)

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ ( $\lambda$ )	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.)	z - test	R <sup>2</sup>	C.R.
JAD	0.578**	0.032	18.335	0.334	0.988
JPR	0.665**	0.027	24.948	0.442	
JIN	0.873**	0.021	42.322	0.762	
JET	0.805**	0.022	36.650	0.649	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



$X^2 = 1.512$ ,  $df = 3$ ,  $X^2 / df < 2$ ,  $P - Value = 0.202$ ,  $CFI = 0.992$ ,  $TLI = 0.951$ ,  $RMSEA = 0.033$ ,  $SRMR = 0.012$ ,  $CR = 0.988$ ,  $**P < .01$

ภาพที่ 4.2 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดปัจจัยการบริหารจัดการ (MAN)

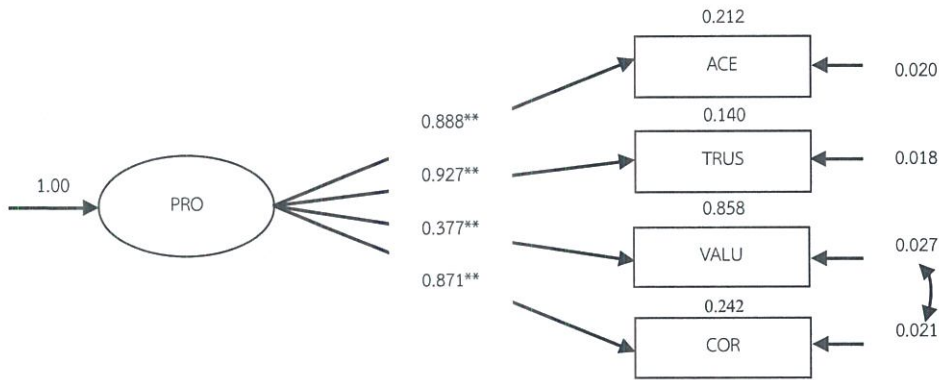
จากผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดปัจจัยการบริหารจัดการ (MAN) พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ( $\lambda$ ) ของตัวแปรการวัดทั้ง 4 ตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่า  $X^2 = 1.512$ ,  $df = 3$ ,  $X^2 / df < 2$ ,  $P - Value = 0.202$ ,  $CFI = 0.992$ ,  $TLI = 0.951$ ,  $RMSEA = 0.033$ ,  $SRMR = 0.012$  จากค่าสถิติแสดงว่า โมเดลเชิงสมมติฐานมีความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากเหตุผลดังกล่าวแสดงว่า โมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และเมื่อพิจารณาค่า  $CR = 0.988$  ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.60 แสดงโมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability)

3.3 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดปัจจัยผลิตภาพของการอำนวยการ (PRO) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.16 และภาพที่ 4.3

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยผลิตภาพของการอำนวยการ (PRO)

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ ( $\lambda$ )	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.)	z - test	R <sup>2</sup>	C.R.
ACE	0.888**	0.011	78.038	0.788	0.992
TRUS	0.927**	0.010	95.621	0.860	
VALU	0.377**	0.036	10.345	0.142	
COR	0.871**	0.012	71.292	0.757	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



$X^2 = 1.602$ ,  $df = 1$ ,  $X^2 / df < 2$ ,  $P - Value = 0.205$ ,  $CFI = 1.00$ ,  $TLI = 0.998$ ,  $RMSEA = 0.040$ ,  $SRMR = 0.005$ ,  $CR = 0.992$ ,  $**P < .01$

ภาพที่ 4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดปัจจัยผลิตภาพของการอำนวยการ (PRO)

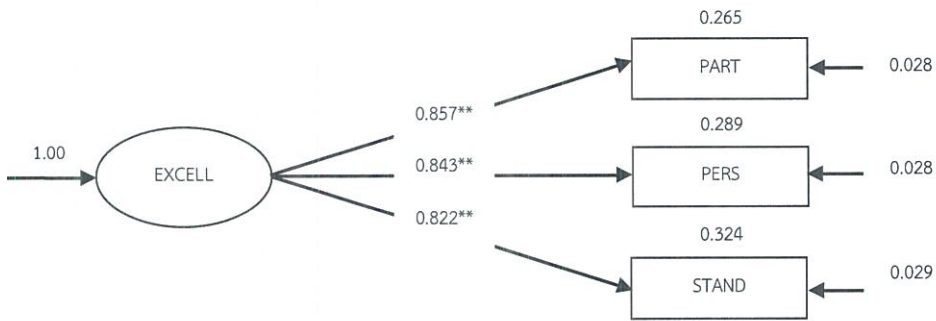
จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยผลิตภาพของการอำนวยการ (PRO) พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ( $\lambda$ ) ของตัวแปรการวัดทั้ง 4 ตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่า  $X^2 = 1.602$ ,  $df = 1$ ,  $X^2 / df < 2$ ,  $P - Value = 0.205$ ,  $CFI = 1.00$ ,  $TLI = 0.998$ ,  $RMSEA = 0.040$ ,  $SRMR = 0.005$  จากค่าสถิติแสดงว่า โมเดลเชิงสมมติฐานมีความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากเหตุผลดังกล่าวแสดงว่า โมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และเมื่อพิจารณาค่า  $CR = 0.992$  ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.60 แสดงโมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability)

3.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความเป็นเลิศในการอำนวยการ ความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น (EXCELL) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.17 และภาพที่ 4.4

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความเป็นเลิศในการอำนวยการ (EXCELL)

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ ( $\lambda$ )	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.)	z - test	R <sup>2</sup>	C.R.
PART	0.857**	0.016	52.707	0.735	0.982
PERS	0.843**	0.017	56.272	0.711	
STAND	0.822**	0.018	46.781	0.676	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



$X^2 = 2.715$ ,  $df = 2$ ,  $X^2 / df < 2$ ,  $P - Value = 0.062$ ,  $CFI = 1.000$ ,  $TLI = 1.000$ ,  $RMSEA = 0.041$ ,  $SRMR = 0.020$ ,  $CR = 0.982$ ,  $**P < .01$

ภาพที่ 4.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดความเป็นเลิศในการอำนวยการ (EXCELL)

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความเป็นเลิศในการอำนวยการ (EXCELL) พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (ปัจจัย) ( $\lambda$ ) ของตัวแปรการวัดทั้ง 3 ตัว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่า  $X^2 = 2.715$ ,  $df = 2$ ,  $X^2 / df < 2$ ,  $P - Value = 0.062$ ,  $CFI = 1.000$ ,  $TLI = 1.000$ ,  $RMSEA = 0.041$ ,  $SRMR = 0.020$  จากค่าสถิติแสดงว่า โมเดลเชิงสมมติฐานมีความสอดคล้องหรือเหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากเหตุผลดังกล่าวแสดงว่า โมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และเมื่อพิจารณาค่า  $CR = 0.982$  ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.60 แสดงโมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability)

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันภาพรวมของโมเดลเชิงสาเหตุของความเป็นเลิศในการอำนวยการความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ ( $\lambda$ )	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.)	z - test	R <sup>2</sup>	CR.
LEAD	0.782**	0.017	44.687	0.611	0.995
PLAN	0.816**	0.015	52.897	0.666	
RES	0.793**	0.017	47.397	0.629	
CONS	0.680**	0.023	29.677	0.462	
JAD	0.648**	0.025	25.730	0.419	
JPR	0.725**	0.021	33.999	0.526	
JIN	0.782**	0.018	43.364	0.612	
JET	0.837**	0.015	56.686	0.700	

(ต่อ)

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

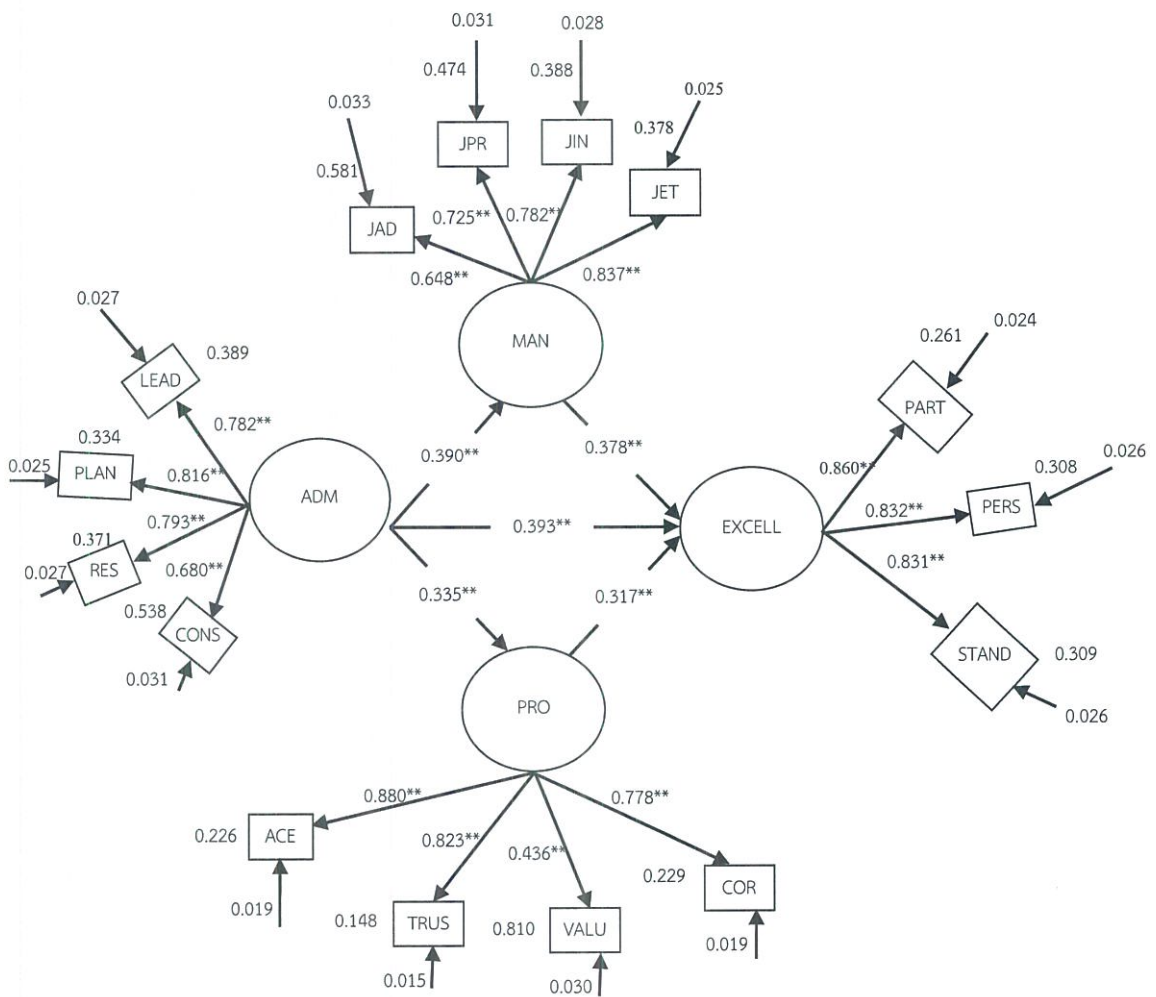
ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ ( $\lambda$ )	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน (S.E.)	z - test	R <sup>2</sup>	CR.
ACE	0.880**	0.011	82.394	0.774	
TRUS	0.823**	0.008	115.168	0.852	
VALU	0.436**	0.034	12.879	0.190	
COR	0.778**	0.011	81.524	0.771	
PART	0.860**	0.014	61.180	0.739	
PERS	0.832**	0.015	53.650	0.692	
STAND	0.831**	0.016	52.996	0.691	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น

4.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดโครงสร้างเชิงสาเหตุของความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น โดยภาพรวมภาพที่ 4.5

4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าขนาดอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลรวม (Total Effect) ดังภาพที่ 4.5



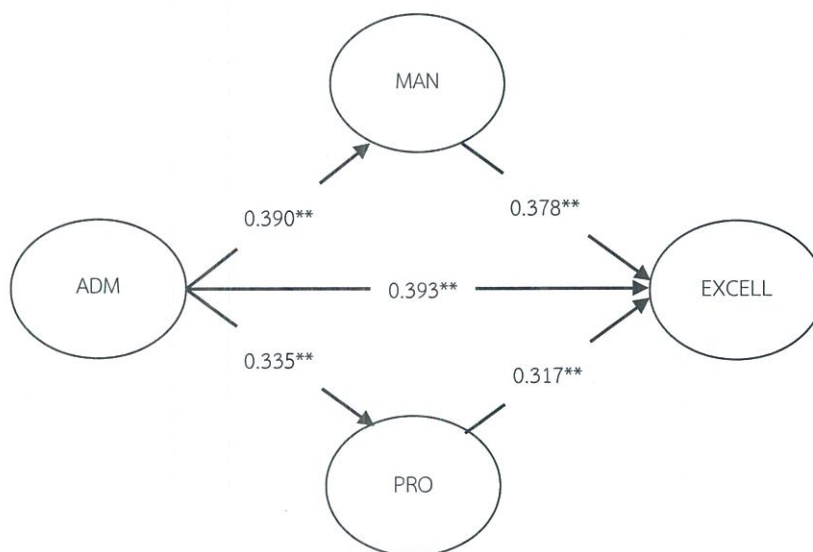
$X^2 = 81.363$ ,  $df = 85$ ,  $X^2 / df < 2$ , P - Value = 0.081, CFI = 0.982, TLI = 0.954, RMSEA = 0.030, SRMR = 0.042, CR = 0.995, \*\*P<.01

ภาพที่ 4.5 โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น

ตารางที่ 4.19 ค่าสถิติของความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของความเป็นเลิศในการอำนวยการ  
ความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	การพิจารณา
$\chi^2 / df$	น้อยกว่า 2	0.957	ผ่านเกณฑ์
P - Value	มากกว่า 0.05	0.081	ผ่านเกณฑ์
CFI	มากกว่า 0.90	0.982	ผ่านเกณฑ์
TLI	มากกว่า 0.90	0.954	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	น้อยกว่า 0.05	0.030	ผ่านเกณฑ์
SRMR	น้อยกว่า 0.05	0.042	ผ่านเกณฑ์

จากผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของความเป็นเลิศในการอำนวยการความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น พบว่า โมเดลมีความสอดคล้อง หรือเหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า  $\chi^2 = 81.363$ ,  $df = 85$ ,  $\chi^2 / df < 2$ , P - Value = 0.081, CFI = 0.982, TLI = 0.954, RMSEA = 0.030, SRMR = 0.042 แสดงว่า โมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และค่า CR = 0.995 มีค่ามากกว่า 0.60 แสดงโมเดลมีความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability)



ภาพที่ 4.6 ค่าขนาดของอิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของตัวแปร (ปัจจัย) ADM, MANA และ PRO ที่มีต่อ EXCELL



ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ค่าขนาดของอิทธิพลทางตรง ทางอ้อม และขนาดอิทธิพลรวมของโมเดล  
เชิงสาเหตุของความเป็นเลิศในการอำนวยการความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น

ดัชนี	ขนาดของอิทธิพล (Effect Size)		
	Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect
AMD	0.393**	0.253**	0.646**
MAN	0.378**	-	0.378**
PRO	0.371**	-	0.371**

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.20 พบว่า 1) ปัจจัยการอำนวยการ (ADM) ส่งผลทางตรงต่อกระบวนการจัดการ (MAN) ผลผลิตภาพของการอำนวยการยุติธรรม (PRO) และความเป็นเลิศในการอำนวยการความยุติธรรม (EXCELL) มีขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.390, 0.335 และ 0.393 ตามลำดับ 2) กระบวนการจัดการ (MAN) และผลผลิตภาพของการอำนวยการความยุติธรรม (PRO) ส่งผลทางตรงต่อความเป็นเลิศในการอำนวยการความยุติธรรม (EXCELL) มีขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.378 และ 0.371 ตามลำดับ 3) ปัจจัยการอำนวยการ (ADM) ส่งผลทางอ้อมโดยผ่านปัจจัยกระบวนการ (MAN) และผ่านปัจจัยผลผลิตภาพของการอำนวยการ (PRO) ไปสู่ความเป็นเลิศในการอำนวยการความยุติธรรมมีขนาดอิทธิพลรวม (Total Effect Size) เท่ากับ 0.646 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ผลการวิเคราะห์ผลลัพธ์ (Impact) จากปัจจัยการอำนวยความสะดวก ปัจจัยการบริหารจัดการและปัจจัยผลิตภาพของการอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 4.21 - 4.27

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลลัพธ์ (Impact) ด้านความต้องการและจำเป็นในการใช้บริการทางศาล

ด้านความต้องการและจำเป็นในการใช้บริการทางศาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ	อันดับที่
1. ได้รับความเดือดร้อนและเสียหาย อันตรายแก่ร่างกาย จิตใจ และสิทธิเสรีภาพ ตลอดจนทรัพย์สิน	4.32	0.69	มาก	2
2. เรียกร้อง ทวงสิทธิ ขอความเป็นธรรม และต้องการได้รับการคุ้มครองตามหลักการสิทธิมนุษยชน	4.28	0.68	มาก	3
3. ถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพที่พึงมีตามกฎหมาย	3.57	0.71	มาก	4
4. มีความเชื่อมั่น และไว้วางใจในกระบวนการยุติธรรม	4.43	0.66	มาก	1
5. เพื่อปกป้องสิทธิส่วนบุคคล และรับรองสิทธิของบุคคลตามกฎหมาย	3.54	0.72	มาก	5
6. การควบคุมความสงบเรียบร้อยของสังคม	3.52	0.76	มาก	6
7. การปกป้องคุ้มครองประโยชน์สาธารณะและผดุงความยุติธรรม	3.51	0.79	มาก	7
รวมเฉลี่ย	3.88	0.71	มาก	-

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผลลัพธ์ด้านความต้องการและจำเป็นในการใช้บริการทางศาล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จากอันดับที่ 1 - 3 ปรากฏว่า 1) มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในกระบวนการยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.66) 2) ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายอันตรายแก่ร่างกาย จิตใจ และเสรีภาพ ตลอดจนเสียหายทรัพย์สิน ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.69) และ 3) เรียกร้อง ทวงสิทธิ ขอความเป็นธรรม และต้องการได้รับการคุ้มครองตามหลักการสิทธิมนุษยชน ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลลัพธ์ (Impact) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการทางศาล

ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ	อันดับที่
1. มีการใช้อาคาร สถานที่ จัดสัดส่วนพื้นที่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด	4.52	0.69	มากที่สุด	1
2. มีการควบคุมดูแล การจัดบริเวณพื้นที่อาคารให้มีสภาพสวยงาม และเหมาะสมกับสภาพการใช้งานอยู่เสมอ	3.78	0.72	มาก	2
3. มีการบำรุงรักษาพัฒนาอาคารต่าง ๆ ให้มีความสะอาด สะอาด และปลอดภัยของอาคารสถานที่	3.64	0.71	มาก	3
รวมเฉลี่ย	3.98	0.69	มาก	-

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อการให้บริการทางศาลด้านอาคาร สถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จากอันดับที่ 1 - 3 ปรากฏว่า 1) มีการใช้อาคาร สถานที่ จัดสัดส่วนพื้นที่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.69) 2) มีการควบคุมดูแล การจัดบริเวณพื้นที่อาคารให้มีสภาพสวยงาม และเหมาะสมกับสภาพการใช้งานอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.72) และ 3) มีการบำรุงรักษาพัฒนาอาคารต่าง ๆ ให้มีความสะอาด สะอาด และปลอดภัยของอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลลัพธ์ (Impact) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการทางศาล

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ	อันดับที่
1. บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.48	0.78	มาก	2
2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมในการให้บริการ	3.71	0.69	มาก	3
3. บุคลากรให้การต้อนรับด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.64	0.78	มาก	5
4. บุคลากรแต่งกายเหมาะสม สุภาพและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ	3.66	0.66	มาก	4
5. บุคลากรมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้บริการ	4.51	0.67	มากที่สุด	1
รวมเฉลี่ย	4.00	0.68	มาก	-

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อการให้บริการทางศาลด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากอันดับที่ 1 - 3 ปรากฏว่า 1) บุคลากรมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้บริการ ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.67) 2) บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.78) และ 3) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลลัพธ์ (Impact) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการทางศาล

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ	อันดับที่
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.87	0.89	มาก	3
2. กระบวนการให้บริการทางศาลมีความโปร่งใส ยุติธรรม และเสมอภาค	4.41	0.78	มาก	1
3. การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการมีความชัดเจน เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทางศาล	4.32	0.88	มาก	2
4. มีการจัดลำดับหรือบัตริควิเข้ารับบริการ ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ	3.64	0.79	มาก	4
5. มีความชัดเจนด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ มีเอกสารแผ่นพับ ที่เข้าใจง่ายและได้รับการด้วยความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	3.58	0.81	มาก	5
รวมเฉลี่ย	3.96	0.82	มาก	-

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อการให้บริการทางศาลด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากอันดับที่ 1 - 3 ปรากฏว่า 1) กระบวนการให้บริการทางศาลมีความโปร่งใส ยุติธรรม และเสมอภาค ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.78) 2) การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการมีความชัดเจน เหมาะสม และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทางศาล ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.88) และ 3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลลัพธ์ (Impact) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการทางศาล

ด้านวัตถุประสงค์และเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ	อันดับที่
1. มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยหรือมีประสิทธิภาพสูงมาช่วยในการให้บริการทางศาล (Digital Court)	3.96	0.79	มาก	2
2. มีบริการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หรือ One Stop Service อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทางศาล	4.31	0.75	มาก	1
3. มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการด้านให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ผู้ใช้บริการทางศาล	3.77	0.74	มาก	3
รวมเฉลี่ย	4.01	0.73	มาก	-

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อการให้บริการทางศาลด้านวัตถุประสงค์และเทคโนโลยี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากอันดับที่ 1 - 3 ปรากฏว่า 1) มีบริการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หรือ One Stop Service อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทางศาล ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.75) 2) มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยหรือมีประสิทธิภาพสูงมาช่วยในการให้บริการทางศาล (Digital Court) ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.79) และ 3) มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการด้านให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ผู้ใช้บริการทางศาล ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลลัพธ์ (Impact) ของความเหมาะสม  
ของค่าธรรมเนียมศาล (ค่าขึ้นศาล)

ด้านความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมศาล (ค่าขึ้นศาล)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ต้องการ	อันดับที่
1. ควรกำหนดอัตราค่าขึ้นศาลให้เหมาะสมกับสภาพ เศรษฐกิจและสังคม	4.12	0.71	มาก	1
2. การคิดค่าขึ้นศาลที่เหมาะสม ควรมีการจำแนกประเภท คดี เพื่อยกเว้น ลด หรือเพิ่มค่าขึ้นศาล เช่น คดีที่มี ผลกระทบต่อประชาชน หรือคดีที่ส่งผลเสียต่อสังคม เป็นต้น	3.95	0.79	มาก	2
3. ค่าธรรมเนียมศาลถือเป็นตัวกลางระหว่างศาลและ คดีที่จะเข้าสู่ศาล สามารถนำมาใช้ปรับพฤติกรรม บางประการของคู่ความ หรือผู้ใช้บริการศาล ที่มีความเหมาะสมมากขึ้น	3.66	0.84	มาก	3
รวมเฉลี่ย	3.91	0.76	มาก	-

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผลลัพธ์ของความเหมาะสมต่อการให้บริการทางศาลด้านความเหมาะสม  
ของค่าธรรมเนียมศาล (ค่าขึ้นศาล) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.76)  
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จากอันดับที่ 1 - 3 ปรากฏว่า 1) ควรกำหนดอัตราค่าขึ้นศาลให้เหมาะสม  
กับสภาพเศรษฐกิจและสังคม ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.71) 2) การคิดค่าขึ้นศาลที่เหมาะสม ควรมีการจำแนก  
ประเภทคดี เพื่อยกเว้น ลด หรือเพิ่มค่าขึ้นศาล เช่น คดีที่มีผลกระทบต่อประชาชน หรือคดีที่ส่งผล  
เสียต่อสังคม เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.79) และ 3) ค่าธรรมเนียมศาลถือเป็นตัวกลางระหว่างศาล  
และคดีที่จะเข้าสู่ศาล สามารถนำมาใช้ปรับพฤติกรรมบางประการของคู่ความ หรือผู้ใช้บริการศาล  
ที่มีความเหมาะสมมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลลัพธ์ (Impact) ของความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาล

ด้านความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ	อันดับที่
1. ศาลให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ โดยยึดหลักความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และสุจริต	4.51	0.69	มากที่สุด	3
2. ศาลไม่มีพฤติกรรมน่าสงสัยที่สื่อไปในทางทุจริต หรือประพฤตินิชอบ	4.52	0.77	มากที่สุด	2
3. ศาลยึดมั่นต่อจรรยาบรรณวิชาชีพและจริยธรรมของศาล	4.54	0.68	มากที่สุด	1
4. ศาลเป็นสถาบันที่คุ้มครองสิทธิ เสรีภาพของบุคคล ผู้บริสุทธิ์ มิให้ถูกล่วงละเมิดโดยไม่เป็นธรรม เปรียบเสมือนที่พึ่งหลักของประชาชน ในการผดุงความยุติธรรม	3.97	0.74	มาก	4
รวมเฉลี่ย	4.38	0.70	มาก	-

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผลลัพธ์ของความเชื่อมั่นต่อการให้บริการทางศาลด้านความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จากอันดับที่ 1 - 3 ปรากฏว่า 1) ศาลยึดมั่นต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ และจริยธรรมของศาล ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.68) 2) ศาลไม่มีพฤติกรรมน่าสงสัยที่สื่อไปในทางทุจริต หรือประพฤตินิชอบ ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.77) และ 3) ศาลให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ โดยยึดหลักความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และสุจริต ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.69) ตามลำดับ



ตอนที่ 3 สร้างและประเมินโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น เป็นการวิจัยในระยะที่ 3 ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน

1. การสร้างโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น

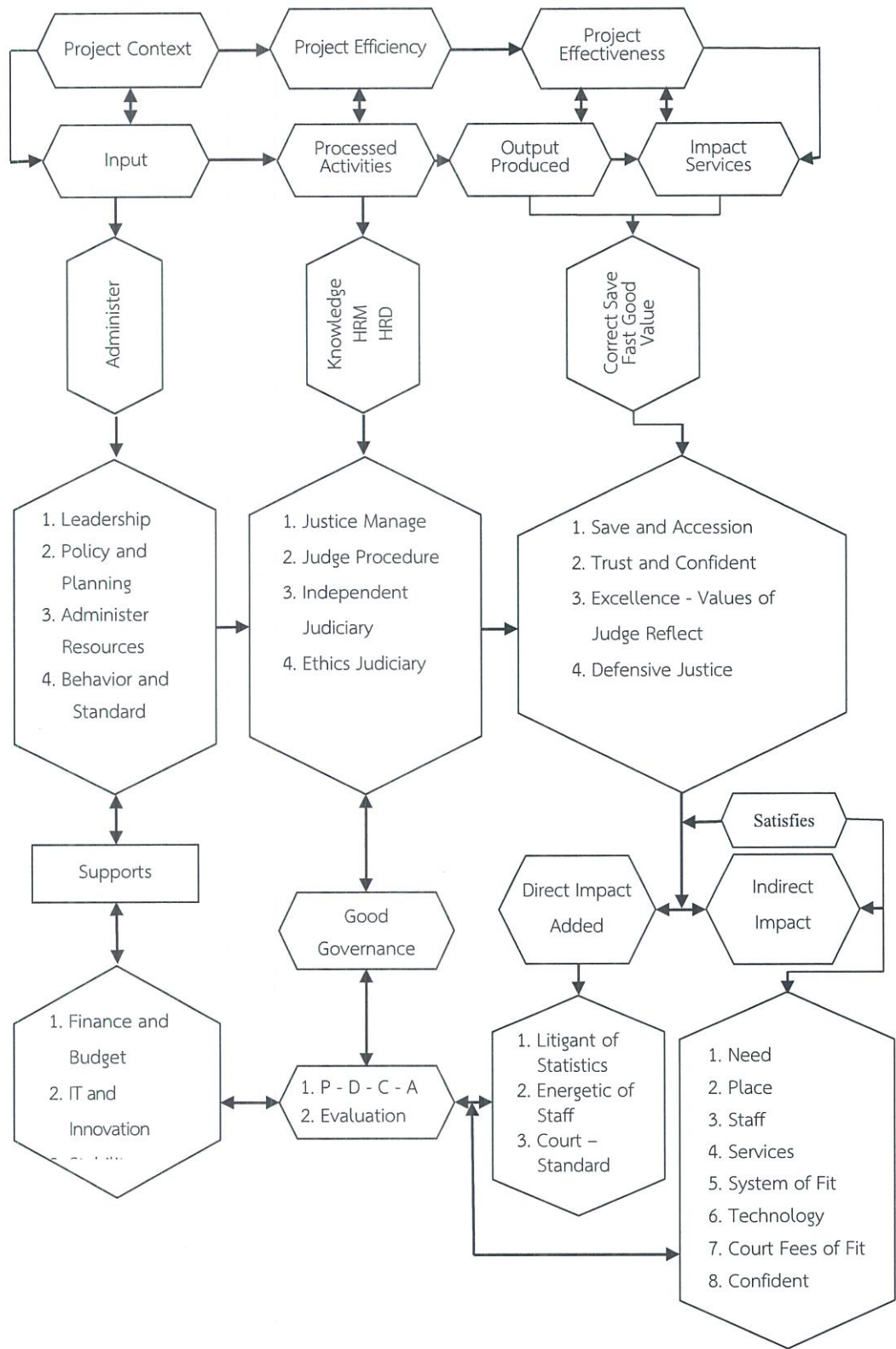
ผู้วิจัย นำผลจากระยะที่ 1 และ 2 มาเป็นกรอบในการสร้างโมเดลเพื่อเป็นต้นแบบ (Prototype) ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) และสร้างโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น ประกอบด้วย องค์ประกอบ (Factors) 4 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้หรือตัวแปรสังเกตได้ 15 ตัวบ่งชี้

1.1 นอกจากองค์ประกอบที่ถูกคัดสรร จำนวน 4 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ หรือตัวแปรสังเกตได้ 15 ตัวบ่งชี้ ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีเชิงระบบ (System Theory) มาเป็นโครงสร้าง ซึ่งประกอบด้วย Input Processed Output และ Impact หรือ Outcome ดังรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 1) บริบทโครงการ (Project Context) 2) ประสิทธิภาพของโครงการ (Project Efficiency) และ 3) ประสิทธิผลของโครงการ (Project Effectiveness)

ส่วนที่ 2 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ การอำนวยความสะดวก (Administer) ประกอบด้วย ภาวะผู้นำทางการบริหาร (Leadership) นโยบายและการวางแผน (Policy and Planning) ทรัพยากรการบริหาร (Administrative Resources) มาตรฐานความประพฤติของตุลาการ (Behavior and Standard) 2) ปัจจัยกระบวนการจัดการ (Processed Activities) ประกอบด้วย การบริหารจัดการในชั้นศาล (Justice Manage) กระบวนการพิจารณาคดี (Judge Procedure) ความเป็นอิสระของตุลาการ (Independent Judiciary) จริยธรรมตุลาการ (Ethics Judiciary) และ 3) ปัจจัยผลิตภาพของการอำนวยความสะดวก (Out Produced) ประกอบด้วย ความประหยัดและเข้าถึงได้ (Save and Accession) ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น (Trust and Confident) ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น (Trust and Confident) ค่านิยมสะท้อนความเป็นเลิศทางศาล (Excellence - Values of Judge Reflect) และมาตรการป้องกันการทุจริต (Defensive Justice)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยผลลัพธ์ (Impact Services) ที่เกิดจากปัจจัยอำนวยความสะดวกและปัจจัยการบริหารจัดการ เป็นผลกระทบเชิงบวก (Impact Added) ได้แก่ ความต้องการจำเป็น อาคารสถานที่ บุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ ค่าธรรมเนียมศาล เทคโนโลยี ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ดังปรากฏดังภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 Excellence Model in Delivering Justice of Court of First Instance

## 2. การประเมินโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยการความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น

ผู้วิจัย ได้สร้างแบบประเมิน 7 ด้าน คือ 1) ความสมเหตุสมผล 2) ความเป็นไปได้ 3) ความถูกต้อง 4) การนำไปใช้ประโยชน์ 5) ความมีประสิทธิภาพ 6) ตัวบ่งชี้ได้จากกระบวนการคัดสรร และ 7) โมเดล (Model) ที่ได้สามารถเป็นต้นแบบ (Prototype) ของศาลยุติธรรมชั้นต้น

สำหรับการประเมินรูปแบบ (Model) ของการวิจัยได้จากการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 15 คน โดยผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range : IR) ส่วนเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณายืนยันผลการประเมิน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) มีค่าตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (IR) มีค่าต่ำกว่า 1.50 (ถนอมวรรณ ประเสริฐเจริญสุข, 2559)

### ตารางที่ 4.28 ผลการประเมินรูปแบบความเป็นเลิศในการอำนวยการความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น

รายการประเมิน	Mean>3.51	IR ≤ 1.50	ระดับการประเมิน
1. ความสมเหตุสมผล	4.19	1.18	เหมาะสมมาก
2. ความเป็นไปได้	4.15	1.22	เหมาะสมมาก
3. ความถูกต้อง	4.21	1.21	เหมาะสมมาก
4. การนำไปใช้ประโยชน์	4.22	1.18	เหมาะสมมาก
5. ความมีประสิทธิภาพ	4.17	1.23	เหมาะสมมาก
6. ตัวบ่งชี้ได้จากกระบวนการคัดสรรที่ดี	4.24	1.15	เหมาะสมมาก
7. โมเดลสามารถเป็นต้นแบบ (Prototype) ของศาลยุติธรรมชั้นต้นได้	4.52	1.14	เหมาะสมมากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 ระดับการประเมิน Model ทั้ง 7 ด้านจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 15 คน พบว่าทุกด้านมีระดับการประเมินอยู่ในระดับเหมาะสมมากทุกด้าน ยกเว้นด้านที่ 7 มีระดับการประเมินอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด แสดงว่า โมเดล (Model) นี้สามารถเป็นต้นแบบ (Prototype) ของศาลยุติธรรมชั้นต้นได้ และนำไปเป็นต้นแบบการบริหารจัดการได้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีการวิเคราะห์เชิงปริมาณเป็นหลัก และใช้แนวทางการวิเคราะห์เชิงคุณภาพเป็นตัวเสริมการศึกษาในแต่ละประเด็น และกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษากรอบแนวคิด และสังเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้นไทยเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากล 2) เพื่อตรวจสอบโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 3) เพื่อสร้างและประเมินโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งออกได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

**ระยะที่ 1** การศึกษากรอบแนวคิด และสังเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น

**ระยะที่ 2** ตรวจสอบโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลชั้นต้น

**ระยะที่ 3** การสร้างและประเมินโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น

#### 5.1 สรุป

ผู้วิจัย ได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

5.1.1 ระดับความเหมาะสมของมิติปัจจัยนำเข้าการอำนวยความสะดวก พบว่า

5.1.1.1 ภาวะผู้นำทางการบริหารมีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

$$(\bar{X} = 4.45)$$

5.1.1.2 นโยบายและการวางแผนมีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

$$(\bar{X} = 4.39)$$

5.1.1.3 ทรัพยากรการบริหาร มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

$$(\bar{X} = 4.46)$$

5.1.1.4 มาตรฐานความประพฤติของตุลาการ มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.63$ )

## 5.1.2 ระดับความเหมาะสมของมิติกระบวนการจัดการ พบว่า

5.1.2.1 การบริหารจัดการในชั้นศาล มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

 $(\bar{X} = 4.38)$ 

5.1.2.2 กระบวนการพิจารณาคดี มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับ

มากที่สุด  $(\bar{X} = 4.66)$ 

5.1.2.3 ความเป็นอิสระของตุลาการ มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

 $(\bar{X} = 4.42)$ 

5.1.2.4 ระบบจริยธรรมของตุลาการ มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

 $(\bar{X} = 4.34)$ 

## 5.1.3 ระดับความเหมาะสมของมิติผลผลิตภาพของการอำนวยความสะดวกยุติธรรม พบว่า

5.1.3.1 ความประหยัดและเข้าถึงได้ มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

 $(\bar{X} = 4.38)$ 

5.1.3.2 ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

 $(\bar{X} = 4.35)$ 

5.1.3.3 ค่านิยมสะท้อนความเป็นเลิศของศาล มีระดับความเหมาะสม

อยู่ในระดับมากที่สุด  $(\bar{X} = 4.56)$ 

5.1.3.4 มาตรการป้องกันการทุจริต มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

 $(\bar{X} = 4.45)$ 

## 5.1.4 ระดับความเหมาะสมของมิติความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม พบว่า

5.1.3.1 คู่ความในคดี มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก  $(\bar{X} = 4.43)$ 

5.1.3.2 บุคลากรฝ่ายตุลาการ มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

 $(\bar{X} = 4.53)$ 5.1.3.3 มาตรฐานศาล มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก  $(\bar{X} = 4.49)$ 

5.1.5 ปัจจัยนำเข้าการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ส่งผลทางตรงต่อกระบวนการจัดการผลผลิตภาพของการอำนวยความสะดวกยุติธรรมและความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม โดยมีขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.390, 0.335 และ 0.393 ตามลำดับ ส่วนกระบวนการจัดการและผลผลิตภาพของการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ส่งผลทางตรงต่อความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม โดยมีขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.378 และ 0.317 ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยอำนาจการส่งผลทางอ้อมโดยผ่านปัจจัยกระบวนการและผ่านปัจจัยผลผลิตภาพของการอำนาจการไปสู่ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวก มีขนาดอิทธิพลรวม (Total Effect Size) เท่ากับ 0.646 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.1.6 ปัจจัยผลลัพธ์ (Impact) ที่เกิดจากปัจจัยอำนาจการ ปัจจัยการบริหารจัดการ พบว่า

5.1.6.1 ความต้องการและจำเป็นในการใช้บริการทางศาล โดยภาพรวมมีความต้องการและจำเป็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ )

5.1.6.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางศาล

- 1) ด้านอาคารสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ )
- 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ )
- 3) ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ )
- 4) ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ )
- 5) ด้านความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมศาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ )
- 6) ด้านความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกของศาล มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ )

5.1.7 ผลการสร้างโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น พบว่า โมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดีมาก โดยพิจารณาจากค่า  $X^2 = 81.363$ ,  $df = 85$ ,  $X^2 / df < 2$ ,  $P - Value = 0.081$ ,  $CFI = 0.982$ ,  $TLI = 0.954$ ,  $RMSEA = 0.030$ ,  $SRMR = 0.042$  แสดงว่า รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และ  $CR = 0.995$  มีค่ามากกว่า 0.60 แสดงว่ารูปแบบมีความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability)

5.1.8 ผลการหาค่าขนาดของอิทธิพล (Effect Size) พบว่า 1) ปัจจัยอำนาจการส่งผลทางตรงต่อกระบวนการจัดการ ผลผลิตภาพของการอำนวยความสะดวก และความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกมีขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.390, 0.335 และ 0.393 ตามลำดับ 2) กระบวนการจัดการและผลผลิตภาพของการอำนวยความสะดวกส่งผลทางตรงต่อความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวก มีขนาดอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.378 และ 0.371 ตามลำดับ 3) ปัจจัยอำนาจการส่งผลทางอ้อมโดยผ่านปัจจัยกระบวนการและ

ผ่านปัจจัยผลิตภาพของการอำนวยความสะดวกไปสู่ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวก มีความอิทธิพลรวม (Total Effect Size) เท่ากับ 0.646 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.1.9 ผลการประเมินโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น ทั้ง 7 ด้าน พบว่า 6 ด้าน มีความเหมาะสมระดับมาก ได้แก่ ด้านความสมเหตุสมผล ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง การนำไปใช้ประโยชน์ ความมีประสิทธิภาพ และตัวบ่งชี้ได้จากกระบวนการคัดสรรที่ดี สำหรับด้านที่ 7 ได้แก่ ด้านโมเดล (Model) ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกเป็นต้นแบบ (Prototype) ของการบริหารจัดการศาลยุติธรรมชั้นต้น ได้อย่างเหมาะสมระดับมากที่สุด

## 5.2 อภิปรายผล

ผู้วิจัย ได้นำผลการวิจัยที่สำคัญมาอภิปรายตามประเด็น ดังนี้

5.2.1 การตรวจสอบโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น จากการวิเคราะห์ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย โดยมีเหตุผลสนับสนุนที่ว่าโมเดล (Model) นี้ได้พัฒนาขึ้นจากการสังเคราะห์เชิงทฤษฎี ปัจจัยหรือองค์ประกอบจะถูกจัดลำดับก่อนหลัง (Birth Order) ตามอิทธิพลที่มีต่อกัน และปัจจัย หรือองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ที่อยู่ระดับสูงกว่า (Higher Level Variable) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2548, น. 12)

5.2.2 ปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลทางตรงต่อความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น จากข้อค้นพบดังกล่าว น่าจะเนื่องมาจากการบริหารจัดการเป็นศิลปะในการดำเนินงานร่วมกันของกลุ่มบุคคล ได้แก่ ผู้พิพากษา บุคลากร และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทำหน้าที่ในองค์กร คือ ศาลยุติธรรมชั้นต้น ผู้บริหารจะต้องมีบทบาทเกี่ยวข้องกับการวางแผนการจตุการ การสั่งการและการควบคุมติดตามผลให้ดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายขององค์กร

นอกจากนั้น การอำนวยความสะดวกของผู้บริหารยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลชั้นต้น โดยผ่านกระบวนการจัดการและผลิตภาพของการอำนวยความสะดวกอีกทางหนึ่ง แสดงว่าความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลชั้นต้นขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการและผลิตภาพของการอำนวยความสะดวกอีกทางหนึ่งด้วย

5.2.3 ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการและปัจจัยผลิตภาพของการอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลทางตรงต่อความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลชั้นต้น จากข้อค้นพบ

ดังกล่าว สามารถอภิปรายผลได้ว่า กระบวนการจัดการและผลิตภาพของการอำนวยความสะดวก ทำให้องค์กรมีระบบการบริหารที่ดี เอื้อต่อการดำเนินงานรวดเร็วต่อการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้กระบวนการจัดการและผลิตภาพของการอำนวยความสะดวกทำให้บุคคลในองค์กรเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการบริหาร (จันทร์จรัส เรียวเดชะ, 2561)

5.2.4 ผลการประเมินโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น พบว่า โมเดล (Model) ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเป็นต้นแบบ (Prototype) ในการบริหารจัดการของศาลยุติธรรมชั้นต้นได้ได้อย่างเหมาะสมในระดับมากที่สุด จากเหตุผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า โมเดล (Model) ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นอาศัยหลักการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) โดยยึดเป้าหมายของงานเป็นหลักและมีกลไกในการทำงาน ซึ่งสิ่งที่กลไกต้องผลิตให้ได้ก็คือ การบริหารและการพัฒนา โดยยึดหลักการของวิธีบริหารจัดการที่ดี นอกจากนี้แล้ว ผู้บริหารจัดการที่ดีต้องมี 3E ได้แก่ Efficiency, Effectiveness และ Empowers เป็นต้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า อิทธิพลโดยรวม (Total Effects) ของปัจจัยการอำนวยความสะดวกส่งผลต่อความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น จึงขอเสนอแนะว่า ผู้บริหารจะต้องวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยกลไกตามต้นแบบ (Prototype) ที่ค้นพบ

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรทำการวิจัยต้นแบบการบริหารจัดการและกลไกการบริหาร เพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น

5.3.2.2 ควรทำการวิจัยต้นแบบเชิงระบบการบริหารคุณภาพของศาลยุติธรรมชั้นต้นสู่ความเป็นเลิศระดับสากล

5.3.2.3 ควรทำการวิจัยกลยุทธ์การบริหารจัดการของศาลยุติธรรมชั้นต้นสู่ความเป็นเลิศระดับสากล



5.3.2.4 การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเชิงคุณภาพแบบองค์รวมเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทั้งระบบ เพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น

5.3.2.5 วิจัยโครงสร้างศาลยุติธรรมชั้นต้นทั้งระบบในรูปแบบ Sandbox เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องกับนโยบายสากลด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้เกิดสันติสุขสมดุลและยั่งยืน

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. (2561). *สรุปการดำเนินงานสิทธิมนุษยชนที่สำคัญของประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2551 - 2561*. กรุงเทพฯ: กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- คัมภีร์ สุดแท้. (2553). *การพัฒนารูปแบบการบริหารงานวิชาการสำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จันทร์จรัส เรียวเดชะ. (2561). *การบริหารจัดการงานวิจัยเพื่อสร้างผลลัพธ์และผลกระทบ*. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ณัฐศักดิ์ จันทร์ผล. (2552). *การพัฒนารูปแบบการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เน้นการกระจายอำนาจ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ถนอมวรรณ ประเสริฐเจริญสุข. (2559). *การพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้าน วินัยนักเรียนของโรงเรียนบ้านนาเรียง : การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR)*. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 38(1), 124 - 131.
- ทิตนา แคมมณี. (2550). *ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิตนา แคมมณี. (2551). *ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2548). *สถิติชวนใช้*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพรัตน์ อภิวิมลลักษณ์. (2560, มกราคม - มิถุนายน). *รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้พิพากษาหัวหน้าศาลในศาลติธรรม*. *วารสารบริหารการศึกษา*, 13(1).
- บรรเจิด สิงคะนติ. (2560). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับศาลรัฐธรรมนูญ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2546). *การพัฒนาหลักสูตรและการวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตร*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติส สำหรับการวิจัย เล่ม 1* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2562). *คุณเข้าใจ “OKR” ดีแค่ไหน? สืบค้นจาก*  
<https://www.prachachat.net/csr-hr/news-209471>.
- ปัญญา ทองนิล. (2553). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถภาพการสอนโดยการบูรณาการแบบสอดแทรกสำหรับนักศึกษาครูเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ปาริชาติ ชมชื่น. (2555). รูปแบบการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีประสิทธิผล  
ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร  
ดุขฎิบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- แผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ. (2558 - 2561). แผนแม่บทยุติธรรมแห่งชาติ ระเบียบ  
การสอบผู้ช่วยผู้พิพากษา การปฏิรูปกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม. กรุงเทพฯ: สุตรไพศาล.
- พรนพ พุกระพันธ์. (2542). กระบวนการสร้างความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในศาลยุติธรรม. กรุงเทพฯ:  
สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2550). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พูลพงศ์ สุขสว่าง. (2556). โมเดลสมการโครงสร้าง. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์.  
(2559). การศึกษาระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ของศาลในต่างประเทศเพื่อพัฒนาระบบศาล  
อิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- มาลี สืบกระแสน. (2552). การพัฒนารูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.  
(วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุขฎิบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ยิ่งยศ ต้นอรชร. (2557). การผ่าก้างในลักษณะการประชุมทางจอภาพ : ศึกษาเฉพาะกรณีศาลจังหวัด  
เชียงใหม่. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม.
- ยุทธศาสตร์ชาติ. (2561 - 2580). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี. กรุงเทพฯ : สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ  
และสังคมแห่งชาติ.
- ร. แลงการ์ด. (2522). ประวัติศาสตร์กฎหมายไทย. กรุงเทพฯ: ธรรมศาสตร์.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม.
- รัตนารณ จิระวัฒนชัย. (2550). การคุ้มครองพยานบุคคลในคดีอาญา : ศึกษากรณีการนำระบบ  
การประชุมทางจอภาพมาใช้ในการสืบพยาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตรมหาบัณฑิต).  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชกิจจานุเบกษา. (13 ตุลาคม 2561). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580). เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก.
- ราชกิจจานุเบกษา. (วันที่ 6 เมษายน 2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.  
เล่มที่ 134 ตอนที่ 40 ก : 1.
- รุ่งระวีพร กิตติชนนirman. (2557). การพัฒนาโครงสร้างตุลาการไทยชั้นศาลฎีกา. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยเกริก.

- ลาชิด ไชยอนงค์. (2556). *ธรรมาภิบาล วัฒนธรรมองค์การ กับประสิทธิผลองค์กรของศาลยุติธรรม : ตัวแบบสมการโครงสร้าง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- วิลาวลัย มาคุ้ม. (2549). *การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิศาล บุปผเวส. (2551). *การปรับปรุงระบบงานศาลยุติธรรม : ศึกษากรณี ระบบผู้พิพากษาอาวุโส*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- ศรีสกุล เจริญศรี, ไชยา ยิ้มวิไล และปิยากร หวังมหาพร. (2559). *ธรรมาภิบาล วัฒนธรรมองค์การ กับประสิทธิผลองค์กรของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ*. *วารสารข้อพะยอม*, 27(1), 57 - 72.
- ศาลปกครอง. (2559). *องค์กรตุลาการในอนาคต (Judiciary of the Future)*. กรุงเทพฯ: ศาลปกครองศาลยุติธรรม. (2562). *ข้อมูลศาลยุติธรรมชั้นต้นในภูมิภาค 9 ภาค*. กรุงเทพฯ: ศาลยุติธรรม.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2548). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). *โครงการแนวโน้มพฤติกรรมในการกระทำความผิดทางอาญาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ : รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชัย จรรยาไพบุลย์. (2555). *รูปแบบการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 29*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎีกา.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2554). *แนวทางการสร้างศักยภาพเพื่อรองรับกฎหมายด้านเทคโนโลยี*. สืบค้นจาก <http://www.biotec.or.th/th/index.php>.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2558). *รอบรู้ระบบกฎหมายและระบบศาลในกลุ่มประเทศอาเซียน*. กรุงเทพฯ: การแรงงานและสิทธิมนุษยชน.
- สำนักประธานศาลฎีกา. (2561). *การบริหารจัดการงานคดีเพื่อความเป็นเลิศทางการศาลในยุคปัจจุบัน (Judicial Excellence in Response to Today's Challenges)*. กรุงเทพฯ: สำนักประธานศาลฎีกา.
- สุนทรพจน์ ดำรงค์พานิช. (2555). *การวิเคราะห์กลุ่มแฝง (Latent Class Analysis)*. *วารสารครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 9(2), 12 - 22.

- สุนทรพจน์ ดำรงค์พานิช. (2555). *โปรแกรม Mplus กับการวิเคราะห์ข้อมูลทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุพิน เกษาคุปต์ และคณะ (2555). *การพัฒนากระบวนการย้ายข้าราชการตุลาการ*. รายงานการวิจัย กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2547). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรศักดิ์ โสมคล้าย. (2556). *การสืบพยานโดยระบบการประชุมทางจอภาพ กรณีศึกษา ศาลจังหวัดตะกั่วป่าที่ต้องสืบพยานแทนศาลอื่นจำนวนหลายปาก*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม.
- สุรางคณา วายุภาพ. (2556). *E - Court และการรับฟังพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ : จุดเปลี่ยนที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อเศรษฐกิจไทย*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- องค์กรเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ. (2560). *ดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์คอร์รัปชันโลก ปี 2560 คะแนนไทยเพิ่มจาก 35 เป็น 37 อันดับขยับมาที่ 96 จาก 101 ใน 180 ประเทศ*. สืบค้นจาก <https://thaipublica.org/2018/01/corruption-perception-index-2017/>
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2546). *หลักการบริหารแบบใช้โรงเรียนเป็นฐาน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Brentano, F. (2002). *Brentano's theory of mind*. *Stanford encyclopedia of philosophy*. Retrieved from <http://plato.stanford.edu/entries/brentano/>.
- Diamantopoulos, A. and Siguaw, A.D. (2000). *Introducing LISREL : A guide for the uninitiated*. Sage Publications: London.
- Evert - Jan Van Der Vlis. (2011). *Ministry of Security and Justice, The Hague Videoconferencing in criminal proceedings*. Retrieved from [http://www.videoconference-interpreting.net/wp-content/uploads/2014/04/02\\_vanderVlis.pdf](http://www.videoconference-interpreting.net/wp-content/uploads/2014/04/02_vanderVlis.pdf).
- Farrell, A.M. and Rudd, J.M. (2011). *Factor analysis and discriminant validity : A brief review of some practical issues*. Retrieved from <http://www.duplication.net.au/ANZMAC09/papers/ANZMAC2009-389.pdf/>.
- Husen, T. and Postlethwaite, N.T. (1994). *The international encyclopedia of education*. (7<sup>th</sup> ed.). Great Britain: BPC Wheaton.
- Keeves, P.J. (1988). *Educational research, methodology and measurement : An International handbook*. Oxford: Pergamon Press.
- Longman. (1987). *Longman dictionary of business English*. Harlow, Essex: Longman.

- Mike, L.B. (2016). *Study of State Trial Courts Use of Remote Technology*. Retrieved from <http://napco4courtleaders.org/wp-content/uploads/2016/08/Emerging-Court-Technologies-9-27-Bridenback.pdf>.
- Russell, K. (2014). *Videoconference Technology and the Confrontation Clause*. Retrieved from [https://scholarship.law.cornell.edu/do/search/?q=author\\_lname%3A%22Kostelak%22%20author\\_fname%3A%22Russell%22&start=0&context=730518&facet=](https://scholarship.law.cornell.edu/do/search/?q=author_lname%3A%22Kostelak%22%20author_fname%3A%22Russell%22&start=0&context=730518&facet=).
- Tacq, J. (1997). *Multivariate Analysis Techniques in Social Science Research From Problem To Analysis*. London: Sage Publication.
- Tosi, H.L. and Carroll, S.J. (1982). *Management*. (2<sup>nd</sup> ed). New York: John Wiley and sons.
- United Nations Development Programme by Sofie Arjon Schütte, Paavani Reddy and Liviana Zorzi. (2016). *A Transparent and Accountable Judiciary to Deliver Justice for All*. Retrieved from <https://www.cmi.no/staff/sofie-schuette>.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (ชุดที่ 1)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย มี 2 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview)

1.1 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview)

1.2 โครงการวิจัย

1.3 โมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น (Excellent Model in Justice Administration for Courts of Justice of First Instance)

1. ท่านเห็นด้วยกับกรอบการดำเนินงานสากลเพื่อความเป็นเลิศทางการศาล (The International Framework for Court Excellence : IFCE) ท้ายแบบสัมภาษณ์นี้หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่า แนวทางการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในศาลยุติธรรมชั้นต้นของไทยควรเป็นไปตามกรอบการดำเนินงานสากลเพื่อความเป็นเลิศทางการศาลตามข้อ 1 หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

3. องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลชั้นต้นของไทยตามที่ผู้วิจัยนำเสนอท้ายแบบสัมภาษณ์นี้ความเป็นไปได้เพียงใด และควรแก้ไขเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

4. ท่านเห็นว่า โมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาลชั้นต้นของไทยที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตมีประเด็นสำคัญใดบ้างที่ควรต้องเน้นดำเนินการ

.....

.....

.....

## 2. ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) 2 ชุด

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยในการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ของนายสิริมงคล กองธนสุวรรณ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้ตอบคำถามเกี่ยวกับภารกิจกรอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น โดยวิเคราะห์คั่นหองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมในประเทศ ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงได้เป็นมาตรฐานเดียวกันโดยรวดเร็ว ประหยัด ด้รับบริการที่เป็นเลิศแก้ปัญหาคความเหลื่อมล้ำให้เกิดความเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการศาลยุติธรรมชั้นต้นได้ทุกศาลทั่วประเทศ ให้มีความพร้อมในการเชื่อมข้อมูลประสานร่วมมือกันในกระบวนการยุติธรรมทั้งในประเทศและระดับภูมิภาคอาเซียนเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการลงทุน ซึ่งจะช่วยสร้างโอกาสในการแข่งขันให้กับประเทศในเวทีระดับภูมิภาคและระดับโลก ทำให้ประชาชนศรัทธาและเชื่อมั่นสถาบันศาลยุติธรรม เป็นสังคมสมดุลงสันติสุขสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งความเห็นอาจมีหลากหลายแตกต่างกันได้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด

### 2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น

3. คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้อัไว้เป็นความลับเฉพาะตัว โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ผลการวิจัยจะไม่กระทบกระเทือนต่อตัวท่านแต่ประการใด ข้อมูลคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง จึงขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างสูง

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง ✓ หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ
  - 1.1  ชาย
  - 1.2  หญิง
2. ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกในศาลยุติธรรมขั้นต้นในฐานะ
  - 2.1  ผู้พิพากษาในศาลชั้นต้น
  - 2.2  ข้าราชการศาลยุติธรรมในสังกัดศาลยุติธรรมขั้นต้น
  - 2.3  อัยการ
  - 2.4  ตำรวจ
  - 2.5  ทนายความ
  - 2.6  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

### ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกในศาลยุติธรรมขั้นต้น

คำอธิบายเกี่ยวกับ “ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกในศาลยุติธรรม” หมายถึง ความยอดเยี่ยมเป็นพิเศษ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด หรือ ความมีสมรรถนะเต็มเปี่ยม มีขีดสมรรถนะสูง ในการอำนวยความสะดวกในศาลยุติธรรมขั้นต้นในประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความตัวบ่งชี้รายข้อย่อย ที่ปรากฏอยู่ในแบบสอบถามแต่ละข้อว่ามีความเหมาะสม หรือควรจะเป็น “ตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกในศาลยุติธรรมขั้นต้น” มากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย  ลงในช่องให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับตัวบ่งชี้ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมเป็นไปได้ในมากที่สุด ให้คะแนน = 5

ระดับตัวบ่งชี้ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมเป็นไปได้ในมาก ให้คะแนน = 4

ระดับตัวบ่งชี้ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมเป็นไปได้ในปานกลาง ให้คะแนน = 3

ระดับตัวบ่งชี้ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมเป็นไปได้ในน้อย ให้คะแนน = 2

ระดับตัวบ่งชี้ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมเป็นไปได้ในน้อยที่สุด ให้คะแนน = 1

ตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยการ ความยุติธรรมของศาลยุติธรรม	ระดับความเหมาะสมเป็นไปได้				
	5	4	3	2	1
1. มิติปัจจัยนำเข้าการอำนวยการความยุติธรรม					
1.1 ภาวะผู้นำทางการบริหาร					
1.1.1 รักษา / ต่อยอดระบบอาวุโสในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
1.1.2 พัฒนาระบบวาระการดำรงตำแหน่งทางการบริหาร (วาระละไม่เกิน 2 ปี)					
1.1.3 การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารศาล ควรยึดความรู้ความสามารถ และความเหมาะสมเป็นเกณฑ์					
1.1.4 มีวิสัยทัศน์กว้างไกล บริหารงานเชิงกลยุทธ์ ได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ					
1.1.5 มีคุณธรรม จริยธรรมที่เหมาะสม รักษาภาพลักษณ์ และคุณธรรมอันดีงามของศาลยุติธรรมไว้อย่าง มั่นคงและสามารถเป็นตัวอย่างที่ดี					
1.1.6 มีความรู้ ความสามารถ มีศิลปะในการชี้แนะ จูงใจ และสั่งการ หรือบริหารงานได้เหมาะสม กับบทบาทหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์การ					
1.1.7 จัดระบบค่าตอบแทนตำแหน่งวิชาชีพและตำแหน่ง ทางการบริหารอย่างเสมอภาค					
1.1.8 พัฒนาระบบกลั่นกรองสมรรถนะทางการบริหาร อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริงในการคัดเลือก ผู้บริหารศาล					
1.1.9 จัดตั้งและพัฒนาหน่วยเชี่ยวชาญเฉพาะคดีสำคัญ หรือคลังสมองเฉพาะคดี (Special Guru) นอกเหนือ จากคดีชำนาญพิเศษ เช่น หน่วยงานเชี่ยวชาญคดี ทุจริต คดียาเสพติด คดีเลือกตั้ง คดีสิ่งแวดล้อม คดีคุ้มครองผู้บริโภค					

ตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยการ ความยุติธรรมของศาลยุติธรรม	ระดับความเหมาะสมเป็นไปได้				
	5	4	3	2	1
1.1.10 จัดระบบการพัฒนาสมรรถนะทางการบริหาร ทักษะการจัดการ และนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร ศาลอย่างต่อเนื่องปีละไม่น้อยกว่าหนึ่งครั้ง					
1.2 นโยบายและการวางแผน					
1.2.1 ผู้พิพากษา เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการทางศาลและ ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการพัฒนานโยบาย แนวทางและการวางแผนการปรับปรุงศาล					
1.2.2 จัดระบบข้อมูลสารสนเทศและวิชาการ ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการกำหนด นโยบายและวางแผนกลยุทธ์ของศาล					
1.2.3 สร้างมาตรฐานของการบังคับใช้กฎหมาย โดยการแนะนำหลักเกณฑ์สำหรับคดีบางประเภท ทั้งในทางแพ่งและอาญา					
1.2.4 กระจายอำนาจการตัดสินใจทางการบริหาร ให้กับสำนักอธิบดีผู้พิพากษาศาลชั้นต้นด้านการบริหาร บุคคล การบริหารงบประมาณ และการกลั่นกรอง คดีสำคัญ					
1.2.5 กำหนดมาตรฐานตำแหน่งผู้พิพากษาศาลยุติธรรม ขั้นต้นในภูมิภาคให้มีความอาวุโสสูงเป็นมาตรฐาน เดียวกันกับศาลชั้นต้นในกรุงเทพมหานคร โดยให้เลื่อนขั้นตามระยะเวลา และสมรรถนะ ความเชี่ยวชาญโดยไม่ยึดกรอบตำแหน่ง ในแต่ละชั้นศาล					
1.2.6 การจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรของศาล เกิดจากการมีส่วนร่วมทั้งฝ่ายตุลาการและ ฝ่ายธุรการ					
1.2.7 พัฒนาระบบส่งเสริมความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ (Career Path) ของผู้พิพากษารายตำแหน่ง ตามสมรรถนะ (เชี่ยวชาญ) และความถนัด (ชอบ)					

ตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยการ ความยุติธรรมของศาลยุติธรรม	ระดับความเหมาะสมเป็นไปได้				
	5	4	3	2	1
1.3 ทรัพยากรการบริหาร					
13.1 ความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคล เครื่องมือ เทคโนโลยี และงบประมาณ					
13.2 บุคลากรศาลต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เคารพในคุณค่าทางวิชาชีพ และสามารถปฏิบัติ ภารกิจอำนวยการความยุติธรรมได้ดีที่สุด					
13.3 พัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรในเชิงรุก เพื่อประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า					
13.4 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุน การเข้าถึงข้อมูลในการวินิจฉัยคดีของศาล					
13.5 พัฒนาสมรรถนะความเป็นมืออาชีพให้กับบุคลากร อย่างสม่ำเสมอ					
13.6 นำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาสนับสนุนการบริการ สู่ความเป็นเลิศเพื่อให้เกิดการอำนวยการความยุติธรรม อย่างสมบูรณ์ (D - Court) อาทิ ระบบติดตามสำนวนคดี ทางเว็บไซต์ (Tracking System) เป็นต้น					
1.4 มาตรฐานความประพฤติของตุลาการ					
1.4.1 ผู้พิพากษาต้องถอนตัวจากการเป็นผู้พิจารณาคดี หากตนเอง หรือบุคคลในครอบครัว หรือบุคคล ใกล้ชิดมีส่วนได้เสียกับคดีนั้น					
1.4.2 ผู้พิพากษายึดมั่นหลักค่านิยมพื้นฐานความยุติธรรม ด้านความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความเป็นกลาง ความเป็นอิสระในการวินิจฉัย ความสามารถ ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส ความเข้าถึงได้ ความรวดเร็วทันกาลและความแน่นอนเชื่อถือได้					
1.4.3 ผู้พิพากษาไม่ควรใช้เสรีภาพในการแสดงออก หรือการชุมนุมที่อาจกระทบต่อการผดุงไว้ซึ่ง ความยุติธรรมความเป็นกลางและความเป็นอิสระ ของตุลาการ					

ตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยการ ความยุติธรรมของศาลยุติธรรม	ระดับความเหมาะสมเป็นไปได้				
	5	4	3	2	1
1.4.4 พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนผู้พิพากษา และบุคลากรศาลอย่างรวดเร็วและทันที่					
2. มิติกระบวนการจัดการ (Management Process)					
2.1 การบริหารจัดการในชั้นศาล					
2.1.1 จัดระบบปรับเปลี่ยนสายงานของผู้พิพากษา ตามสมรรถนะ (Switch) ระหว่างสายงานคดี กับสายงานบริหาร					
2.1.2 จัดตั้งศาลแขวงครอบคลุมทุกอำเภอเพื่อให้ประชาชน เข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น					
2.1.3 จัดโครงสร้างศาลจังหวัดขนาดกลางและขนาดใหญ่ เพื่อยกระดับให้สอดคล้องกับหลักความเชี่ยวชาญ ด้านวิชาชีพโดย แบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ เช่น แผนก คดีแพ่ง แผนกคดีอาญา แผนกคดีสิ่งแวดล้อม และแผนกคดีทุจริตฯ โดยมีผู้บริหารศาล เป็นอธิบดี รองอธิบดี รับผิดชอบงานคดี ในแต่ละแผนก					
2.2 กระบวนพิจารณาคดี					
2.2.1 รักษามาตรฐานในการวินิจฉัยคดีอย่างเคร่งครัด เป็นธรรม และเชื่อถือได้					
2.2.2 ศาลต้องใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี (D - Court) เพื่อให้ระบบบริหารจัดการคดีมีประสิทธิภาพ					
2.2.3 ศาลต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสนับสนุน การพิจารณาตัดสินคดี มีระบบบันทึกภาพ และเสียงในห้องพิจารณาคดีที่ทันสมัย					
2.2.4 มีคู่มือและแนวทางประกอบการใช้ดุลพินิจ ในการตัดสินคดีแต่ละประเภทให้เป็นมาตรฐาน เดียวกัน					
2.2.5 มีแบบแผน (Platform) ในการใช้ดุลพินิจ เพื่อให้การอำนวยการความยุติธรรมเป็นมาตรฐานเดียว					



ตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยการ ความยุติธรรมของศาลยุติธรรม	ระดับความเหมาะสมเป็นไปได้				
	5	4	3	2	1
2.2.6 พัฒนาระบบสนับสนุนงานตุลาการ					
2.3 ความเป็นอิสระของตุลาการ					
2.3.1 พัฒนาระบบองค์คณะในศาลยุติธรรมขั้นต้น					
2.3.2 การพิจารณาตัดสินคดีต้องปราศจากอิทธิพลของผู้พิพากษาอื่น / ฝ่ายบริหาร / ฝ่ายนิติบัญญัติ / ภาคธุรกิจ / สื่อมวลชนหรือพลเมือง					
2.3.3 กระบวนการพิจารณาคดีต้องกระทำโดยเปิดเผยต่อสาธารณชนและดำเนินการอย่างเป็นกลางเป็นธรรมและเคารพต่อสิทธิของคู่ความ					
2.3.4 บุคคลสามารถแสดงความคิดเห็นในเชิงวิชาการอย่างเป็นกลางและสร้างสรรค์ต่อคำพิพากษาเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมและการพัฒนาหลักกฎหมาย					
2.3.5 การทำหน้าที่ในการพิจารณาคดีและพิพากษาอรรถคดีให้อยู่ภายใต้หลักความเป็นอิสระทั้งในเนื้อหาและในทางส่วนตัวตามหลักนิติธรรม					
2.4 ระบบจริยธรรมของตุลาการ					
2.4.1 มีระบบการประเมินจริยธรรมของผู้พิพากษาตามมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง					
2.4.2 มีระบบการประเมินจริยธรรมของผู้พิพากษาแบบ 360 องศา หรือใช้มุมมองการพิจารณาในหลากหลายมิติจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกศาล รวมทั้งมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้					
2.4.3 นำผลการประเมินจริยธรรมของผู้พิพากษามาใช้ประกอบการพิจารณาความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ					
2.4.4 พัฒนาตัวชี้วัดจริยธรรมของผู้พิพากษาที่ได้มาตรฐานสากลอย่างสม่ำเสมอ					

ตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวย ความยุติธรรมของศาลยุติธรรม	ระดับความเหมาะสมเป็นไปได้				
	5	4	3	2	1
2.4.5 มีความมั่นคงในตำแหน่ง ค่าตอบแทน และให้การคุ้มกันที่เหมาะสมแก่ผู้พิพากษา					
2.4.6 ระบบการถอดถอนหรือลงโทษผู้พิพากษา มีความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้					
3. มิติผลผลิตภาพของการอำนวยความยุติธรรม (Justice Productivity)					
3.1 ความประหยัดและเข้าถึงได้					
3.1.1 มีนโยบายหรือแนวทางการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ ของศาลทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
3.1.2 ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมส่งเสริมการดำเนินคดี ของศาลที่สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว					
3.1.3 มีระบบให้ข้อมูลเพื่อช่วยเหลือผู้ต้องคดีที่ไม่มี ทนายความหรือตัวแทน					
3.1.4 ปรับสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมเอื้อต่อผู้ใช้บริการ ทุกกลุ่มคน					
3.1.5 เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการและ การเข้าถึงศาลแก่สาธารณชนอย่างสม่ำเสมอ					
3.2 ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น					
3.2.1 มีบทบาทและผลงานที่ได้รับความไว้วางใจ จากสาธารณชน					
3.2.2 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ตามเวลาและมาตรฐานการบริการทุกด้าน					
3.2.3 มีระบบสร้างการรับรู้ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการ เข้าใจกระบวนการอำนวยความยุติธรรมทั้งงาน บริการด้านธุรการและการวินิจฉัยคดีของศาล ทุกขั้นตอน					
3.2.4 มีนโยบายเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การจัดการเรื่อง ร้องเรียน และระบบตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระ โปร่งใสที่สามารถตรวจสอบและเชื่อถือได้					

ตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวก ความยุติธรรมของศาลยุติธรรม	ระดับความเหมาะสมเป็นไปได้				
	5	4	3	2	1
3.2.5 สร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการว่าจะได้รับความเป็นธรรมอย่างแท้จริง					
3.2.6 พัฒนามาตรการเกี่ยวกับการเข้าถึงความยุติธรรมหรือบริการทางศาลตามสิทธิของพลเมืองทุกคนอย่างเปิดเผย					
3.2.7 สนับสนุนให้สื่อเข้าถึงข้อมูลและรายงานกระบวนการพิจารณาของศาล					
3.2.8 สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศาลเพื่อนำข้อมูลไปแก้ปัญหาตามข้อเสนอแนะที่เหมาะสม					
3.3 ค่านิยมสะท้อนความเป็นเลิศของศาล					
3.3.1 ผู้พิพากษาต้องดำรงไว้ซึ่งความเสมอภาคความเป็นธรรม ความเป็นกลาง และความเป็นอิสระในการวินิจฉัยคดี					
3.3.2 ผู้พิพากษาต้องดำรงไว้ซึ่งความสามารถในการสร้างความยุติธรรมที่เข้าถึงได้รวดเร็วทันกาล					
3.3.3 ผู้พิพากษาต้องดำรงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใส และความแน่นอนเชื่อถือได้					
3.4 มาตรการการป้องกันการทุจริต					
3.4.1 มีการจัดสรรงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าอย่างเปิดเผยและเป็นธรรมโดยระบบการหมุนเวียนสุ่มหรือเป็นไปตามสมรรถนะของบุคลากร					
3.4.2 มีระบบบริหารจัดการและระบบทะเบียนของศาลที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อลดโอกาสการทุจริต					
3.4.3 เสริมสร้างความมั่นใจของประชาชนที่มีต่อจริยธรรมแนวทางปฏิบัติ และกระบวนการวินิจฉัยคดีของศาล					
3.4.4 เผยแพร่เหตุผลในคำพิพากษาหรือคำสั่ง รายการพิจารณาคดี นโยบาย และรายงานประจำปี					

ตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวย ความยุติธรรมของศาลยุติธรรม	ระดับความเหมาะสมเป็นไปได้				
	5	4	3	2	1
ของศาลอย่างทันที่					
3.4.5 สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างเครือข่ายภาคประชาชน การติดต่อทางปัญญาให้กับประชาชนโดยการ ให้ความรู้หรือการเสนอแนะช่องทางในการตรวจสอบ ความโปร่งใสของกระบวนการวินิจฉัยคดีของศาล					
4. มิติผลกระทบของการอำนวยความยุติธรรม					
4.1 คู่ความในคดี					
4.1.1 ความพึงพอใจของคู่ความหรือผู้ใช้บริการ (Court User Satisfaction) ได้รับความยุติธรรมตามมาตรฐาน สากล ในศาลยุติธรรมชั้นต้น					
4.1.2 ระยะเวลาการควบคุมตัวก่อนฟ้อง (Duration of Pretrial Custody) มีความเหมาะสม					
4.1.3 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี (Cost Per Case) มีความเหมาะสม					
4.1.4 ความต้องการเข้าถึงและได้รับบริการทางศาล อย่างเสมอภาคเป็นธรรม					
4.2 บุคลากรฝ่ายตุลาการ					
4.2.1 ความกระตือรือร้นของบุคลากร (Court Employee Engagement) ฝ่ายตุลาการ					
4.2.2 ความเป็นมืออาชีพ การมีแผนพัฒนาตนเอง และ ความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของผู้พิพากษา และบุคลากรในศาลยุติธรรมชั้นต้น					
4.2.3 ยึดประโยชน์ส่วนรวมและความเป็นธรรม ของสังคม (Social Justice) มีความเป็นอิสระ เป็นกลางมีคุณภาพทางอำนาจและเกาะเกี่ยว ยึดโยงกับประชาชน					

ตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวย ความยุติธรรมของศาลยุติธรรม	ระดับความเหมาะสมเป็นไปได้				
	5	4	3	2	1
4.3 มาตรฐานของศาล					
4.3.1 ค่าธรรมเนียมศาลไม่สูงเกินไป สามารถเข้าถึงได้ (Access Fees) โดยบางลักษณะไม่ต้องเสีย ค่าธรรมเนียมศาล					
4.3.2 อัตราคดีที่แล้วเสร็จ (Case Clearance Rate) ในระยะเวลาที่เหมาะสม อัตราส่วนคดีค้างล่าช้า (Case Backlog) ลดลงอย่างต่อเนื่อง					
4.3.3 ผลการพิจารณาคดีมีความถูกต้องทันสมัย สมบูรณ์ ยุติธรรม (Court File Integrity)					
4.3.4 การกำหนดวันพิจารณาคดี (Trial Date Certainty) และระยะเวลาแล้วเสร็จ (On - Time Case Processing) เป็นไปตามปฏิทินการดำเนินการ					
4.3.5 มีระบบการยื่นและส่งคำคู่ความหรือคำสั่งศาล และเอกสารอื่นโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึง การพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e - Payment) อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรมของศาลยุติธรรมขั้นต้น

1. มิติปัจจัยนำเข้าการอำนวยความยุติธรรม (Input)

.....

.....

.....

2. มิติกระบวนการจัดการ (Management Process)

.....

.....

.....

3. มิติผลิตภาพของการอำนวยความสะดวกธุรกรรม (Justice Productivity)

.....

.....

.....

4. มิติผลกระทบของการอำนวยความสะดวกธุรกรรม (Impact)

.....

.....

.....

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (ชุดที่ 2)

เรื่อง โมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิจัยในการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ของนายสิริมงคล กองธนสุวรรณ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของคู่ความ/ พยาน / ประชาชน ที่มาใช้บริการทางศาลเกี่ยวกับ ข้อมูลตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1) การตอบสนองความต้องการจำเป็นที่ใช้บริการทางศาล 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางศาล 3) ค่าธรรมเนียมและบริการของศาล และ 4) ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อบริการทางศาล เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางศาลได้เป็นมาตรฐานเดียวกันโดยรวดเร็ว ประหยัด ได้รับบริการ ที่เป็นเลิศแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำให้เกิดความเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับคุณภาพ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ภายใต้ยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 และมาตรฐานสากล ข้อมูลนี้จะเป็น ส่วนหนึ่งในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการภารกิจความเป็นเลิศด้านการอำนวยความสะดวก ยุติธรรม ของศาลยุติธรรมชั้นต้นให้มีความพร้อมในการเชื่อมโยงข้อมูล ประสานร่วมมือกันในกระบวนการ ยุติธรรม ทั้งในประเทศและระดับภูมิภาคอาเซียน อันเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการลงทุน ซึ่ง จะช่วย สร้างโอกาสในการแข่งขันให้กับประเทศไทยในเวทีระดับภูมิภาคและระดับโลก มุ่งสู่เป้าหมาย สังคมสมดุลสันติสุข และการพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งความคิดเห็นอาจมีหลากหลาย แตกต่างกันได้ไม่มี คำตอบ

ที่ถูกหรือผิด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาล ยุติธรรมชั้นต้น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น

3. คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้อั้เป็นความลับเฉพาะตัว โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ผลการวิจัยจะไม่กระทบกระเทือนต่อตัวท่าน แต่ประการใด ข้อมูลคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วย ความถูกต้อง จึงขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ
  - 1.1  ชาย
  - 1.2  หญิง
2. ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวข้องกับงานด้านการอำนวยความสะดวกในศาลยุติธรรมขั้นต้นในฐานะ
  - 2.1  คู่ความ
  - 2.2  พยาน
  - 2.3  ประชาชนผู้ใช้บริการของศาล
  - 2.4  อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
3. อายุ.....ปี
4. การศึกษา
  - 4.1  ประถมศึกษา - ปวส. / อนุปริญญา
  - 4.2  ปริญญาตรี
  - 4.3  ปริญญาโท
  - 4.4  ปริญญาเอก
  - 4.5  อื่น ๆ (ระบุ).....
5. อาชีพ
  - 5.1  นักเรียน / นักศึกษา
  - 5.2  เกษตรกรรม / เลี้ยงสัตว์
  - 5.3  ค้าขาย / อาชีพอิสระ
  - 5.4  พนักงานบริษัทเอกชน
  - 5.5  เจ้าของกิจการ (ห้าง / ร้าน / บริษัท)
  - 5.6  ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
  - 5.7  พนักงานราชการ / ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ
  - 5.8  อื่น ๆ (ระบุ.....)



6. ท่านรู้จักหรือรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศาลยุติธรรมผ่านช่องทางหรือสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 6.1  ไม่รู้จัก หรือไม่เคยรับรู้ (ถ้าเลือกตอบข้อนี้ ไม่ต้องตอบข้ออื่นที่เหลือข้ามไปตอบข้อ 7)
- 6.2  ทิว
- 6.3  วิทยู
- 6.4  อินเทอร์เน็ต
- 6.5  ผู้นำชุมชน
- 6.6  เจ้าหน้าที่รัฐ
- 6.7  วารสารประชาสัมพันธ์ของศาล
- 6.8  เพื่อน /ญาติ / สมาชิกในครอบครัว
- 6.9  มารับบริการจากศาลด้วยตนเอง
- 6.10  การจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของศาล
- 6.11  อื่น ๆ (ระบุ) .....

7. ท่านคิดว่าช่องทางหรือสื่อใดที่ศาลยุติธรรมควรใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการทางศาลพร้อมระบุเหตุผล (เลือกที่ท่านคิดว่าเหมาะสมและเป็นไปได้ 3 อันดับแรก)

- 7.1.....
- 7.2.....
- 7.3.....

## ตอนที่ 2 ตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น

คำอธิบายเกี่ยวกับ “ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น” ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความยอดเยี่ยมเป็นพิเศษ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดหรือความมีสมรรถนะเต็มเปี่ยม มีขีดสมรรถนะสูงในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น ในด้าน 1) ความต้องการจำเป็นที่มาใช้บริการทางศาล 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางศาล 3) ค่าธรรมเนียมศาล และ 4) ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อบริการทางศาล

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความ ตัวบ่งชี้รายข้อย่อย ที่ปรากฏอยู่ในแบบสอบถามแต่ละข้อว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับตัวบ่งชี้ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมเป็นไปได้ในมากที่สุด ให้คะแนน = 5

ระดับตัวบ่งชี้ที่ท่านเห็นว่ามีความเหมาะสมเป็นไปได้ในมาก ให้คะแนน = 4

ระดับตัวบ่งชี้ที่ท่านเห็นว่ามีความเหมาะสมเป็นไปได้ในปานกลาง ให้คะแนน = 3

ระดับตัวบ่งชี้ที่ท่านเห็นว่ามีความเหมาะสมเป็นไปได้ในน้อย ให้คะแนน = 2

ระดับตัวบ่งชี้ที่ท่านเห็นว่ามีความเหมาะสมเป็นไปได้ในน้อยที่สุด ให้คะแนน = 1

## ตอนที่ 2 ตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลยุติธรรมชั้นต้น (ต่อ)

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศของศาล	ระดับความต้องการที่จำเป็น				
	5	4	3	2	1
1. มิติความต้องการที่จำเป็นต้องใช้บริการของศาล					
1.1 ได้รับความเดือดร้อนและเสียหาย อันตรายแก่ร่างกาย จิตใจ และ สิทธิเสรีภาพ ตลอดจนทรัพย์สิน					
1.2 เรียกร้อง ทวงสิทธิ ขอความเป็นธรรม และต้องการ ได้รับการคุ้มครองตามหลักการสิทธิมนุษยชน					
1.3 ถูกละเมิดสิทธิ เสรีภาพที่พึงมีตามกฎหมาย					
1.4 มีความเชื่อมั่น และไว้วางใจในกระบวนการยุติธรรม					
1.5 เพื่อปกป้องสิทธิส่วนบุคคล และรับรองสิทธิของบุคคล ตามกฎหมาย					
1.6 การควบคุมความสงบเรียบร้อยของสังคม					
1.7 การปกป้องคุ้มครองประโยชน์สาธารณะและผดุง ความยุติธรรม					

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศของศาล	ระดับความต้องการที่จำเป็น				
	5	4	3	2	1
2. มิติความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาล					
2.1 ด้านอาคาร สถานที่					
2.1.1 มีการใช้อาคาร สถานที่ จัดสัดส่วนพื้นที่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด					
2.1.2 มีการควบคุมดูแล การจัดบริเวณพื้นที่อาคารให้มีสภาพสวยงาม และเหมาะสมกับสภาพการใช้งานอยู่เสมอ					
2.1.3 มีการบำรุงรักษาพัฒนาอาคารต่าง ๆ ให้มีความสะอาด สะอาด และปลอดภัยของอาคารสถานที่					
2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
2.2.1 บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.2.2 บุคลากรมีความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมในการให้บริการ					
2.2.3 บุคลากรให้การต้อนรับด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.2.4 บุคลากรแต่งกายเหมาะสม สุภาพและมีความพร้อมในการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ					
2.2.5 บุคลากรมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้บริการ					
2.3 ด้านกระบวนการให้บริการ					
2.3.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2.3.2 กระบวนการให้บริการทางศาลมีความโปร่งใส ยุติธรรม และเสมอภาค					
2.3.3 การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการมีความชัดเจน เหมาะสมและตรงตามความต้องการ					

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศของศาล	ระดับความต้องการที่จำเป็น				
	5	4	3	2	1
ของผู้ใช้บริการทางศาล					
2.3.4 มีการจัดลำดับ หรือบัตรคิวเข้ารับบริการ ชัดเจน และแนะนำขั้นตอนที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ					
2.3.5 ศาลให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ โดยยึดหลัก ความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และสุจริต					
2.4 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ นวัตกรรม และเทคโนโลยี					
2.4.1 มีการนำอุปกรณ์ นวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่ทันสมัยหรือมีประสิทธิภาพสูงมาช่วย ในการให้บริการทางศาล (Digital Court)					
2.4.2 มีบริการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หรือ One Stop Service อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทางศาล					
2.4.3 มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการ ด้านให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่ผู้ใช้บริการ ทางศาล					
3. มิติความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมศาล					
3.1 ควรกำหนดอัตราค่าขึ้นศาลให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคม					
3.2 การคิดค่าขึ้นศาลที่เหมาะสม ควรมีการจำแนกประเภท คดี เพื่อยกเว้น ลด หรือเพิ่มค่าขึ้นศาล เช่น คดีที่มีผลกระทบต่อประชาชน หรือคดีที่ส่งผลเสียต่อสังคม เป็นต้น					
3.3 ค่าธรรมเนียมศาลถือเป็นตัวกลางระหว่างศาลและคดี ที่จะเข้าสู่ศาล สามารถนำมาใช้ปรับพฤติกรรมบางประการ ของคู่ความ หรือผู้ใช้บริการศาลให้มีความเหมาะสม					
4. มิติความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของศาล					
4.1 ศาลให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ โดยยึดหลักความโปร่งใส ซื่อสัตย์ และสุจริต					

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นเลิศของศาล	ระดับความต้องการที่จำเป็น				
	5	4	3	2	1
4.2 ศาลไม่มีพฤติกรรมน่าสงสัยที่สื่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ					
4.3 ศาลยึดมั่นต่อจรรยาวิชาชีพและจริยธรรมของศาล					
4.4 ศาลเป็นสถาบันที่คุ้มครองสิทธิ เสรีภาพของบุคคล ผู้บริสุทธิ์มิให้ถูกกล่าวหาโดยไม่เป็นธรรม เปรียบเสมือนที่พึ่งหลักของประชาชนในการผดุงความยุติธรรม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโมเดลความเป็นเลิศในการอำนวยความยุติธรรมของศาลชั้นต้น

1. ความต้องการที่จำเป็นต้องใช้บริการทางศาล

.....

.....

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางศาล

.....

.....

3. ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมศาล

.....

.....

4. ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความยุติธรรมของศาล

.....

.....

กราบขอบพระคุณอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้สัมภาษณ์

## รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้สัมภาษณ์

1. ท่านชัยยุทธ ศรีจำนงค์ รองประธานศาลฎีกา
2. ท่านธีระพงศ์ จิระภาค รองประธานศาลฎีกา
3. ท่านเมทินี ชโลธร รองประธานศาลฎีกา ให้สัมภาษณ์ขณะดำรงตำแหน่งประธานแผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา และเป็นกรรมการบริหารศาลยุติธรรม
4. ดร. พศวีจณ์ กนกนาก ประธานแผนกคดีพาณิชย์ในศาลฎีกา วุฒิการศึกษาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประธานแผนกคดีพาณิชย์และเศรษฐกิจในศาลฎีกา กรรมการตุลาการศาลยุติธรรมผู้ทรงคุณวุฒิ งานพิเศษ อาจารย์พิเศษ / ที่ปรึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะกรรมการการศึกษา / ที่ปรึกษา วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ผู้ประเมินบทความ และอาจารย์ประจำกองบรรณาธิการ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศผู้เชี่ยวชาญเฉพาะระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการงานสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรรมการสภาผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้สัมภาษณ์ขณะดำรงตำแหน่งผู้พิพากษา หัวหน้าคณะในศาลฎีกา
5. ท่านนุจรินทร์ จันทรพรายศรี ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลฎีกา, กรรมการตุลาการผู้ทรงคุณวุฒิ
6. ดร. ลาขิต ไชยอนงค์ ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลฎีกา ให้สัมภาษณ์ขณะดำรงตำแหน่งประธานศาลอุทธรณ์ภาค 7
7. ท่านรณยา สัตยาบัน ประธานศาลอุทธรณ์ภาค 9
8. ท่านชาติชาย กริชชาญชัย ผู้พิพากษาศาลฎีกา กรรมการบริหารศาลยุติธรรม
9. ท่านวิบูลย์ แสงชมภู ผู้พิพากษาศาลฎีกา, กรรมการตุลาการผู้ทรงคุณวุฒิชั้นศาลฎีกา
10. ท่านไมตรี สุเทพากุล ประธานศาลอุทธรณ์คดีชำนาญพิเศษ
11. ท่านณรงค์ กลั่นวารินทร์ อธิบดีผู้พิพากษาศาลล้มละลายกลาง ให้สัมภาษณ์ขณะดำรงตำแหน่งรองประธานศาลอุทธรณ์คดีชำนาญพิเศษ
12. ท่านไชยยศ วรรณทศิริ รองประธานศาลอุทธรณ์คดีชำนาญพิเศษ
13. ท่านสันหัตต์ สุจริต อธิบดีผู้พิพากษาภาค 4
14. ท่านอนุรักษ์ สง่าอารีย์กุล ผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์, กรรมการตุลาการผู้ทรงคุณวุฒิชั้นศาลอุทธรณ์
15. ท่านเชวง ชูศิริ อธิบดีผู้พิพากษาศาลอาญาพระโขนง ให้สัมภาษณ์ขณะดำรงตำแหน่งเลขาธิการประธานศาลฎีกา
16. ท่านกำพล รุ่งรัตน์ ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลล้มละลายกลาง กรรมการตุลาการศาลยุติธรรม
17. ท่านศุภชัย สมเจริญ รองประธานวุฒิสภา, อดีตประธานกรรมการการเลือกตั้ง

18. ดร.วีรพงษ์ รามางกูร วุฒิ Doctor of Law (Honorary), Webster University, USA (1991). Ph. D. in Economics, University of Pennsylvania, USA (1971). M.A. in Economics, University of Pennsylvania, USA (1969). First Class Honors B.A. in Political Science, Chulalongkorn University, Thailand (1965) อดีตรองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ที่ปรึกษานายกรัฐมนตรีฯลฯ
19. ท่านชาญเชาวน์ ไชยานุกิจ กรรมการปฏิรูปประเทศ ด้านกระบวนการยุติธรรมที่ปรึกษาพิเศษประจำสำนักนายกรัฐมนตรี อดีตปลัดกระทรวงการคลัง
20. นายสรวิศ เบญจกุล วุฒิการศึกษาปริญญาโท ด้านกฎหมายเปรียบเทียบ (M.C.J) Howard University สหรัฐอเมริกา ปริญญาโท ด้านกฎหมายระหว่างประเทศ (LL.M.) American University สหรัฐอเมริกา ปริญญาโท ด้านกฎหมายธุรกิจ (LL.M.) University of Bristol สหราชอาณาจักร เลขานุการสำนักงาน ศาลยุติธรรม ตำแหน่งงานพิเศษกรรมการเนติบัณฑิตยสภา กรรมการสภาสถาบันผู้ทรงคุณวุฒิสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง อุปนายกสภามหาวิทยาลัยมหาสารคาม กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กรรมการกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ กรรมการบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านการเงิน การธนาคารในคณะกรรมการคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม ประธานกรรมการธุรกรรม สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน กรรมการการไฟฟ้านครหลวง
21. ดร.ศุภกิจ แย้มประชา วุฒิการศึกษา M.A. (Criminal Justice) State University of New York at Albany. Ph.D. (Law) University of Strathclyde, UK. รองเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม



ภาคผนวก ค

ภาพประกอบการทำวิจัย



ภาพที่ ค.1 สัมภาษณ์ ท่านชัยยุทธ ศรีจันทน์ รองประธานศาลฎีกา



ภาพที่ ค.2 สัมภาษณ์ ท่านธีระพงศ์ จิระภาค รองประธานศาลฎีกา



ภาพที่ ค.3 สัมภาษณ์ ท่านเมทินี ชโลธร รองประธานศาลฎีกา ให้สัมภาษณ์ขณะดำรงตำแหน่งประธาน  
แผนกคดีผู้บริโภคในศาลฎีกา และเป็นกรรมการบริหารศาลยุติธรรม



ภาพที่ ค.4 สัมภาษณ์ ดร. พศวัจณ์ กนกนาก ประธานแผนกคดีพาณิชย์ในศาลฎีกา ขณะดำรงตำแหน่ง  
ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลฎีกา



ภาพที่ ค.5 สัมภาษณ์ ท่านนุจรินทร์ จันทร์พรายศรี ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลฎีกา, กรรมการตุลาการผู้ทรงคุณวุฒิ



ภาพที่ ค.6 สัมภาษณ์ ดร. ลาชิด ไชยอนงค์ ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลฎีกา ขณะดำรงตำแหน่งประธานศาลอุทธรณ์ภาค 7



ภาพที่ ค.7 สัมภาษณ์ ท่านชาติชาย กริชชาญชัย ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลฎีกา ขณะดำรงตำแหน่ง  
ผู้พิพากษาศาลฎีกา กรรมการบริหารศาลยุติธรรม



ภาพที่ ค.8 สัมภาษณ์ ท่านวิบูลย์ แสงชมพู ผู้พิพากษาศาลฎีกา, กรรมการตุลาการผู้ทรงคุณวุฒิชั้นศาลฎีกา



ภาพที่ ค.9 สัมภาษณ์ ท่านไมตรี สุเทพากุล ประธานศาลอุทธรณ์คดีชำนาญพิเศษ



ภาพที่ ค.10 สัมภาษณ์ ท่านณรงค์ กลั่นวารินทร์ อธิบดีผู้พิพากษาศาลล้มละลายกลาง ขณะดำรงตำแหน่ง  
รองประธานศาลอุทธรณ์คดีชำนาญพิเศษ



ภาพที่ ค.11 สัมภาษณ์ ท่านไชยยศ วรรณทศิริ รองประธานศาลอุทธรณ์คดีชั้นฎพิเศษ



ภาพที่ ค.12 สัมภาษณ์ ท่านสันหัตต์ สุจริต อธิบดีผู้พิพากษภาค 4



ภาพที่ ค.13 สัมภาษณ์ ท่านกำพล รุ่งรัตน์ ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลล้มละลายกลาง กรรมการตุลาการศาลยุติธรรม



ภาพที่ ค.14 สัมภาษณ์ ท่านศุภชัย สมเจริญ รองประธานวุฒิสภา, อดีตประธานกรรมการการเลือกตั้ง





ภาพที่ ค.15 สัมภาษณ์ ดร.วีรพงษ์ รามางกูร อดีตรองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง  
ที่ปรึกษานายกรัฐมนตรีฯ



ภาพที่ ค.16 สัมภาษณ์ สภากรรมการสภาสถาบันผู้ทรงคุณวุฒิสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า  
คุณทหารลาดกระบัง นายสภามหาวิทยาลัยมหาสารคาม กรรมการสภามหาวิทยาลัย  
ผู้ทรงคุณวุฒิมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



ภาพที่ ค.17 สัมภาษณ์ ดร.ศุภกิจ แยมประชา รองเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม



ภาพที่ ค.18 สัมภาษณ์ ดร.พวงรัตน์ มาประณีต เลขานุการศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ขณะดำรงตำแหน่ง  
ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นในศาลจังหวัดนนทบุรี

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินโมเดล

## รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินโมเดล

1. ดร.พศัวัจน์ กนกนาก ประธานแผนกคดีพาณิชย์และเศรษฐกิจในศาลฎีกา
2. นายสันหัตต์ สุจริต อธิบดีผู้พิพากษาภาค 4 สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 4
3. นายวิบูลย์ ธรรมมะ รองอธิบดีผู้พิพากษาภาค 4 สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 4
4. ดร.สมชาย วรรณลู ผู้พิพากษาอาวุโส ศาลอุทธรณ์ภาค 4
5. ดร.นพรัตน์ อภิวิมลลักษณ์ ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นในศาลจังหวัดหนองบัวลำภู
6. ดร.วันชัย นาสมจิตร ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้นในศาลจังหวัดมหาสารคาม
7. ดร.ศุภกิจ แยมประชา รองเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม
8. ดร.เจนรบ พลเดช รักษาการหัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมธรรมาภิบาลในภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ
9. นายสมศักดิ์ วาทบັນชิตกุล กรรมการบริหารสหภาพนายความภาค 4
10. ศ.พล.ต.ต.ดร.จักรพงษ์ วิวัฒน์วานิช รักษาการคณบดีคณะนิติศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
11. ร.ต.อ.ชาญ เทียบทองวัฒนา อัยการจังหวัดบึงกาฬ
12. ดร.พงษ์รัตน์ มาประณีต เลขาธิการศาลแพ่งกรุงเทพใต้
13. รศ.ดร.ธนภัทร ปัจฉิมม์ คณบดีโรงเรียนกฎหมายและการเมือง มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
14. ดร.คมวิษระ เอี้ยงอ่อง ผู้ช่วยผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ภาค 3
15. พล.ต.ต. ดร. วันไชย เอกพรพิชญ์ รองผู้บัญชาการ สำนักงานยุทธศาสตร์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ภาคผนวก จ

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ รศรป. ว ๐๑๘๙/๒๕๖๑

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.พศวัต กนกนาค

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสมภูมิ หล้ารัมย์ รหัสประจำตัว ๖๐๙๒๖๒๐๙๐๑๑๓ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ  
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลชั้นต้น” เพื่อให้การวิจัย  
ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา  
 ตรวจสอบความถูกต้องด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕  
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑



ที่ รศรป. ว ๐๑๘๘/๒๕๖๑

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมย์ไธสง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสมภูมิ หล้ารัมย์ รหัสประจำตัว ๖๐๙๒๖๒๐๙๐๑๑๓ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ  
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลชั้นต้น” เพื่อให้การวิจัย  
ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา  
 ตรวจสอบความถูกต้องด้านกรวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕  
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑



ที่ รศรป. ว ๐๓๘๙/๒๕๖๑

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา กุลสุวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสมภูมิ หล้ารัมย์ รหัสประจำตัว ๖๐๙๒๖๒๐๙๐๑๑๓ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ  
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกความยุติธรรมของศาลชั้นต้น” เพื่อให้การวิจัย  
ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา  
 ตรวจสอบความถูกต้องด้านกรวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕  
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑





ที่ รศรป. ว ๐๑๘๙/๒๕๖๑

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.พงารัตน์ มาประณีต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสมภูมิ หล้ารัมย์ รหัสประจำตัว ๖๐๙๒๖๒๐๙๐๑๑๓ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ  
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกธรรมของศาลชั้นต้น” เพื่อให้การวิจัย  
ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- |       |                                     |  |
|-------|-------------------------------------|--|
| เพื่อ | <input checked="" type="checkbox"/> | ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา            |
|       | <input type="checkbox"/>            | ตรวจสอบความถูกต้องด้านการวัดและประเมินผล |
|       | <input type="checkbox"/>            | ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา               |
|       | <input type="checkbox"/>            | อื่นๆ ระบุ.....                          |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕  
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๓



ที่ รศรป. ว ๐๑๘๙/๒๕๖๑

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.ศุภกิจ แยมประชา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสมภูมิ หล้ารัมย์ รหัสประจำตัว ๖๐๙๒๖๒๐๙๐๑๑๓ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชา  
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ  
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกของศาลชั้นต้น” เพื่อให้การวิจัย  
ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- |       |                                     |  |
|-------|-------------------------------------|--|
| เพื่อ | <input checked="" type="checkbox"/> | ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา            |
|       | <input type="checkbox"/>            | ตรวจสอบความถูกต้องด้านกราวด์และประเมินผล |
|       | <input type="checkbox"/>            | ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา               |
|       | <input type="checkbox"/>            | อื่นๆ ระบุ.....                          |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติฉิมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๓

## การเผยแพร่ผลงานวิจัย

สิริมงคล กองธนสุวรรณ, ภัคดี โพธิ์สิงห์ และยุภาพร ยุภาศ. (2564, มกราคม - มิถุนายน). โมเดล  
ความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกธุรกรรมของศาลยุติธรรมชั้นต้น. วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏ  
ราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด. 10(1), ร้อยเอ็ด : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย  
วิทยาเขตร้อยเอ็ด.

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นายสิริมงคล กองธนสุวรรณ  
วันเกิด 15 กรกฎาคม 2508  
สถานที่เกิด บ้านดงเค็ง ตำบลดงเค็ง อำเภอหนองสองห้อง จังหวัด ขอนแก่น 40190  
ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่ 285 / 2 หมู่ที่ 13 ถนนหลังศูนย์ราชการ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง  
จังหวัดขอนแก่น 40000  
สถานที่ทำงาน ศาลจังหวัดเชียงใหม่ ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300  
ตำแหน่ง ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะชั้นต้น ในศาลจังหวัดเชียงใหม่

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2527 อนุปริญญา ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค  
สาขาวิชาทฤษฎีและเทคนิคทางรัฐศาสตร์  
วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา  
พ.ศ. 2534 รัฐศาสตรบัณฑิต (ร.บ.)  
สาขาวิชารัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
พ.ศ. 2540 นิติศาสตรบัณฑิต (น.บ.)  
สาขาวิชานิติศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
พ.ศ. 2543 นิติศาสตรมหาบัณฑิต (น.ม.)  
สาขาวิชานิติศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
พ.ศ. 2543 เนติบัณฑิต  
สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา  
พ.ศ. 2546 ประกาศนียบัตรกฎหมายมหาชน รุ่นที่ 14  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา  
และสำนักงานศาลปกครอง  
พ.ศ. 2562 Training Course for the Judiciary of Thailand on Election Law :  
University of Strathclyde, Scotland, United of Kingdom.

พ.ศ. 2563 รัฐประศาสนศาสตร์ดุสิตบัณฑิต (รป.ด.)  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม