

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อ   | (1)  |
| Abstract   | (4)  |
| คำนำ   | (7)  |
| สารบัญ   | (8)  |
| บทที่ 1 บทนำ   | 1    |
| 1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย                           | 1    |
| 2. คำถามการวิจัย   | 2    |
| 3. วัตถุประสงค์ของการศึกษา                                     | 3    |
| 4. ขอบเขตของโครงการวิจัย                                       | 3    |
| 5. นิยามศัพท์  | 3    |
| 6. ทฤษฎี สมมติฐานของการวิจัย                                   | 4    |
| 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย                           | 4    |
| บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม  | 5    |
| 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น                        | 5    |
| 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล                           | 15   |
| 3. แนวคิดและทฤษฎีการอำนวยความสะดวก                             | 23   |
| 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ                   | 31   |
| 5. การอำนวยความสะดวกกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ                 | 35   |
| 6. การอำนวยความสะดวกกับการเยียวยา                              | 37   |
| 7. การอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือทางอาญา                    | 42   |
| 8. อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนภาคใต้ | 49   |
| 9. สภาพปัญหาและสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้                  | 67   |
| 10. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้                           | 69   |
| 11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                      | 76   |
| 12. กรอบแนวคิดในการวิจัย                                       | 81   |

|  | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย   | 82   |
| 1. การออกแบบการวิจัย   | 82   |
| 2. วิธีการดำเนินการวิจัย   | 82   |
| 2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ   | 82   |
| 2.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง  | 82   |
| 2.1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย   | 86   |
| 2.1.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล  | 92   |
| 2.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล   | 92   |
| 2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ   | 92   |
| 2.2.1 กลุ่มเป้าหมายการวิจัยเชิงคุณภาพ  | 93   |
| 2.2.2 ขนาดของกลุ่มเป้าหมายการวิจัยเชิงคุณภาพ   | 93   |
| 2.2.3 เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกตัวแทนกลุ่มเป้าหมายการวิจัยเชิงคุณภาพ   | 93   |
| 2.3.4 เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ  | 93   |
| 2.2.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ  | 94   |
| 2.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล   | 95   |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา   | 96   |
| 1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตาม<br>การใช้บริการหน่วยงานกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชาย<br>แดนใต้          | 97   |
| 2. ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับการรับรู้การดำเนินงานด้านการคุ้มครอง<br>สิทธิและเยียวยาของกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้            | 109  |
| 3. ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานด้าน<br>การคุ้มครองสิทธิและเยียวยาของกระทรวงยุติธรรมใน<br>จังหวัดชายแดนใต้ | 110  |

|   | หน้า |
|---|------|
| 4. ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับธรรมาภิบาลการอำนวยความสะดวกยุติธรรม<br>ของงานบริการกระทรวงยุติธรรมด้านคุ้มครองสิทธิและเยียวยา<br>โดยจำแนกตามการใช้บริการหน่วยงานกระทรวงยุติธรรมในจังหวัดชายแดนใต้             | 124  |
| 5. ส่วนที่ 5 ข้อมูลระดับประสิทธิภาพของงานบริการกระทรวง<br>ยุติธรรมด้านคุ้มครองสิทธิและเยียวยา   | 134  |
| 6. ส่วนที่ 6 ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนในจังหวัดชายแดน<br>ภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมงานบริการด้านการ<br>คุ้มครองสิทธิและเยียวยาของกระทรวงยุติธรรม                                     | 142  |
| 7. ส่วนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน   | 144  |
| 8. ส่วนที่ 8 ผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ จากการจัดเวทีระดับ<br>ความเห็นและการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่รัฐในหน่วยงาน<br>การอำนวยความสะดวกยุติธรรมงานบริการด้านการคุ้มครองสิทธิ<br>และเยียวยาของกระทรวงยุติธรรม | 145  |
| บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ   | 173  |
| 1. บทสรุป   | 175  |
| 2. ข้อเสนอแนะ   | 183  |
| 2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อกระทรวงยุติธรรม  | 183  |
| 2.2 ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ  | 184  |
| 2.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป  | 185  |
| บรรณานุกรม  | 186  |
| ภาคผนวก   | 192  |
| ภาคผนวก 1 รายชื่อผู้รับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)  | 193  |
| ภาคผนวก 2 แบบสัมภาษณ์สำหรับหน่วยงานเรือนจำ/ทัณฑสถาน   | 195  |
| ภาคผนวก 3 แบบสัมภาษณ์สำหรับหน่วยงานสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก<br>และเยาวชน/ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน   | 207  |
| ภาคผนวก 4 แบบสัมภาษณ์สำหรับหน่วยงานสำนักงานคุมประพฤติ   | 219  |

|  | หน้า |
|--|------|
| ภาคผนวก 5 แบบสัมภาษณ์สำหรับหน่วยงานสำนักงานยุติธรรมจังหวัด | 232  |
| ภาคผนวก 6 แบบสัมภาษณ์หน่วยงานสำนักงานบังคับคดี             | 245  |
| ภาคผนวก 7 รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)  | 257  |