

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ของ  
สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2565  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Factors related to the confidence of the people in the doing of justiceBy  
Samutprakan provincial attorney office.



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของ ประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการ จังหวัดสมุทรปราการ
โดย	นายวรวิจน์ ศิริโชคพรชัย
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์

---

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

----- ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร.วгор พัวพันธ์สวัสดิ์)

----- อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์)

----- กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.กุลพฐ ศักดิ์วิทย์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

วรวิจน์ ศิริโชคพรชัย : การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ . ( Factors related to the confidence of the people in the doing of justiceBy Samutprakarn provincial attorney office.) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ 3) เพื่อเสนอแนะนโยบายหรือแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขต อ.เมืองสมุทรปราการ ที่เคยมาติดต่อกับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ และค่านวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรยามานะ (Yamane) ได้จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงประมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการกรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก และยังพบว่ามี 3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักปัจจัย ได้ดังนี้ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept) และปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality) ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence) และปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity) ไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการกรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย คือ ควรส่งเสริมนโยบายด้านภาพลักษณ์ที่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทางกฎหมายและการดำเนินงานอย่างโปร่งใส มีระบบตรวจเช็คเป็นช่วงเวลา Periodic System Checks เป็นการตรวจสอบกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง การสร้างช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและการติดต่อระหว่างประชาชน เพื่อตอบสนองประชาชนอย่างใกล้ชิดและเข้าถึงได้ง่าย นโยบายพัฒนาระบบการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและระบบในการตรวจสอบขอบเขตอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจนของเจ้าหน้าที่อันจะสามารถทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นความไว้วางใจต่อกระบวนการยุติธรรมเพิ่มมากขึ้น

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์  
ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6480125324 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Confidence, attorney's office, Samutprakan

Worawaj Sirichokponchai : Factors related to the confidence of the people in the doing of justice By Samutprakan provincial attorney office.. Advisor: Asst. Prof. PITCH PONGSAWAT, Ph.D.

Factors related to the confidence of the people in the doing of justice By Samutprakan provincial attorney's office. The study aims to investigate 1) The level of public confidence in the doing of justice A Case Study of Samutprakan provincial attorney's office. 2)The factors Affecting the Public Confidence in the doing of justice A Case Study of Samutprakan provincial attorney's office. 3) To propose policies or guidelines to build public confidence in the doing of justice A Case Study of Samutprakan provincial attorney's office. The sample group in this study included citizens in the district of Mueang Samut Prakan who have previously contacted the office. Taro Yamane was used to determine the sample size of 400 respondents. This study used quantitative approach, and The statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The study found that The Public Confidence in the doing of justice : A Case Study of Samutprakan provincial attorney's office. Has a high level of confidence and that there were three significant factors affecting the public confidence in the suppression police officers at the 0.05 level, The factors can be arranged according to their weights as follows: The factor related to "Openness" is the most important, followed by the factor of "Image Concept," and then the factor of "Control Mutuality." As for the factors related to "Competence" and "Integrity," they do not have an impact on Public Confidence in the doing of justice : A Case Study of Samutprakan provincial attorney's office.

The research findings suggest promoting a policy that enhances transparency in disseminating information regarding legal processes and operations. Implementing a system of Periodic System Checks would ensure continuous monitoring of the workflow, ensuring a transparent and accountable approach. Creating channels for receiving feedback and facilitating easy communication with the public would enable a closer and more accessible interaction with the citizens, meeting their needs effectively. Developing information disclosure systems and clearly defining the scope of authority of officials would instill greater confidence and trust among the public towards the justice system, ultimately fostering a higher level of fairness and integrity.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature .....

Academic Year: 2022

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก ถึงความกรุณาที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำและแนวทางที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนให้ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อความสมบูรณ์ของสารนิพนธ์ในทุกขั้นตอน ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณ ดร.วงอร พัวพันธ์สวัสดิ์ และ ดร.กุลพัช ศักดิ์วิทย์ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์มากขึ้น ด้วยความเมตตากรุณาของอาจารย์ทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ข้าพเจ้าจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดทุกศาสตร์ความรู้ อบรมสั่งสอน แนะนำแนวทางให้แก่ข้าพเจ้าเสมอมา ขอขอบคุณประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถาม ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงได้ ขอขอบคุณนายภานุพงศ์ มาลัยน้อย นายศุพล มงคลศิริ และ มิตรสหายทุกท่าน สำหรับมิตรภาพที่ดี รวมไปถึงคอยให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันจนทุกสิ่งสำเร็จลุล่วงไปได้

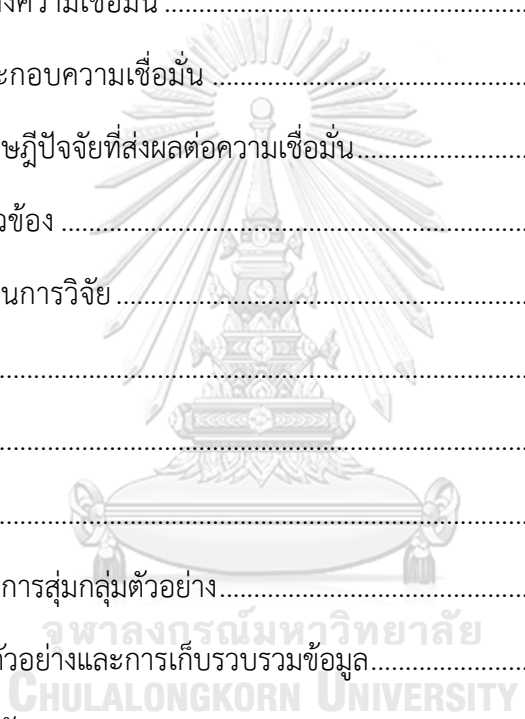
สุดท้ายนี้ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ พ่อ แม่ และขอบคุณน้องชาย ที่เป็นกำลังใจในการศึกษาเล่าเรียน และคอยช่วยสนับสนุนทุกสิ่งอย่างทำให้ข้าพเจ้าสำเร็จการศึกษาได้ตามที่ตั้งใจไว้ ทั้งนี้หากสารนิพนธ์ฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดข้าพเจ้าขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย และหวังว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะมีคุณค่าหรือประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจหรือองค์กรต่างๆได้ในอนาคต ต่อไป

วรวัจน์ ศิริโชคพรชัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....ค	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....ง	ง
กิตติกรรมประกาศ.....จ	จ
สารบัญ.....ฉ	ฉ
สารบัญตาราง.....1	1
บทที่ 1.....4	4
บทนำ.....4	4
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....4	4
1.1.1 องค์กรอัยการในกระบวนการยุติธรรมไทย.....4	4
1.1.2 ประวัติองค์กรอัยการ.....6	6
1.1.3 บทบาทและหน้าที่ขององค์กรอัยการ.....8	8
1.1.4 สภาพปัญหาความเชื่อมั่นต่อองค์กรอัยการ.....10	10
1.1.5 บทบาทความสำคัญของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ.....15	15
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....17	17
1.3 คำถามการวิจัย.....18	18
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....18	18
1.5 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....18	18
1.6 ขอบเขตของการวิจัย.....18	18
1.6.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....18	18
1.6.2 ขอบเขตเชิงเนื้อหา.....18	18
1.6.3 ขอบเขตเชิงพื้นที่.....19	19

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	19
บทที่ 2 .....	21
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม .....	21
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น .....	23
2.2.1 ความหมายของความเชื่อมั่น .....	23
2.2.2 การสร้างความเชื่อมั่น .....	24
2.2.3 องค์ประกอบความเชื่อมั่น .....	24
2.3 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น.....	25
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	31
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	33
บทที่ 3 .....	35
วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
3.1 วิธีการวิจัย.....	35
3.2 ประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	35
3.2.2 การสุ่มตัวอย่างและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
3.3 แบบแผนการวิจัย .....	36
3.4 เครื่องมือในการวิจัย .....	36
3.4.1 การสร้างแบบสอบถาม .....	36
3.4.2 ลักษณะแบบสอบถาม .....	36
3.4.3 วิธีการวัดแบบสอบถาม .....	37
3.4.4 การแปลความหมาย .....	37
3.4.5 การทดสอบเครื่องมือ.....	38
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	38



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY



3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้.....	39
3.7 ตัวแปรในการวิจัย .....	39
3.7.1 ตัวแปรอิสระ(Independent Variables) .....	39
3.7.2 ตัวแปรตาม(Dependent Variables).....	39
บทที่ 4 .....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	40
4.1 การวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics).....	40
4.1.1 ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล .....	40
4.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชน .....	42
4.2 การวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics).....	48
บทที่ 5 .....	56
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	56
5.1 สรุปผลการศึกษา .....	56
5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	57
5.2 อภิปรายผล .....	59
5.2.2 ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น 5 ด้าน.....	60
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	63
บรรณานุกรม .....	68
ภาคผนวก .....	71
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	71
ประวัติผู้เขียน .....	79

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4. 1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	40
ตารางที่ 4. 2 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกธุรกรรมของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม.....	42
ตารางที่ 4. 3 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ ที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกธุรกรรมของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ .....	43
ตารางที่ 4. 4 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับความความซื่อสัตย์และความซื่อตรง ที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกธุรกรรมของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ .....	44
ตารางที่ 4. 5 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกธุรกรรมของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ .....	45
ตารางที่ 4. 6 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกธุรกรรมของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ .....	46
ตารางที่ 4. 7 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ ที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกธุรกรรมของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ .....	47
ตารางที่ 4. 8 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกธุรกรรมของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ .....	48
ตารางที่ 4. 9 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกธุรกรรมของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่า F (F-Test).....	49
ตารางที่ 4. 10 การทดสอบตัวแปรอายุรายคู่ (Post Hoc Test).....	50

ตารางที่ 4. 11 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่า F (F-Test) .....	51
ตารางที่ 4. 12 การทดสอบตัวแปรระดับการศึกษารายคู่ (Post Hoc Test) .....	52
ตารางที่ 4. 13 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่อส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่า F (F-Test) .....	53
ตารางที่ 4. 14 ตารางแสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) .....	54
ตารางที่ 5. 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	58



## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2. 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	34
-------------------------------------	----



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

##### 1.1.1 องค์การอัยการในกระบวนการยุติธรรมไทย

ประเทศไทยใช้ระบบ "นิติรัฐ" หรือ "Legal State" เป็นกรอบหลักในการบริหารงานของรัฐ สาระสำคัญของนิติรัฐ คือ การปกครองโดยกฎหมายที่จะไม่เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองใช้อำนาจตามอำเภอใจอันมีผลเป็นการลดทอนสิทธิเสรีภาพในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นการจำกัดอำนาจของรัฐหรือผู้ปกครองให้อยู่ภายในขอบเขตของกฎหมาย(วรเจตน์ ภาคีรัตน์, 2553) โดยระบบนี้เน้นการบังคับใช้กฎหมายและการปกป้องสิทธิและเสรีภาพของประชาชน และในส่วนของหลักการ "นิติธรรม" หรือ "Rule of Law" เป็นกฎเกณฑ์เพื่อกำหนดว่าบุคคลทุกคนไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ตลอดจนรัฐบาลและสถาบันทุกสถาบันในชาติจำต้องปฏิบัติตามกฎหมายของรัฐ เมื่อหลักนิติธรรมมีผลบังคับใช้กฎหมายทั้งหมดที่ได้ออกมาใช้บังคับแก่ประชาชนจะเป็นหลักประกันได้ว่าบุคคลในชาติทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียม และด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ให้แนวทางในการดำเนินงานอย่างยุติธรรมและไม่มีผลโดยเฉพาะกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดๆ โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยอันเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศได้บัญญัติรับรองหลักนิติธรรมเอาไว้และกำหนดให้การปฏิบัติหน้าที่ของรัฐสภา คณะรัฐมนตรี ศาล องค์การอิสระ หน่วยงานของรัฐ รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งหลายต้องเป็นไปตามหลักนิติธรรม การใช้อำนาจทั้งหลายต้องมีกฎหมายรองรับจะทำนอกเหนือกฎหมายเกินกฎหมายหรือขัดแย้งกับกฎหมายมิได้ และกฎหมายนั้นต้องคุ้มครองสิทธิเสรีภาพความเสมอภาคและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างเป็นธรรม และการดำเนินคดีต่อบุคคลต้องเป็นไปตามกระบวนการทางศาลที่เป็นอิสระและเที่ยงธรรม โดยมีนิติวิธีในการนำหลักนิติรัฐและหลักนิติธรรมมาบังคับใช้เพื่อให้เกิดการเยียวยา การบังคับการ หรือการจัดการให้ได้สมดังสิทธิของผู้เสียหาย (เทพฤทธิ์ พรรณพัฒน์, 2561)

ดังนั้นกระบวนการยุติธรรมที่มีภารกิจหลักในการบังคับใช้กฎหมายและควบคุมสังคมด้วยการดำเนินกระบวนการยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการบริหารงานของรัฐ การใช้อำนาจให้เป็นไปตามหลักนิติรัฐนิติธรรมและการดำเนินงานที่โปร่งใส จะส่งผลให้การบริหารงานภาครัฐในด้านอื่นๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นไปด้วย เช่น การส่งเสริมการพัฒนาประเทศด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง โดยการดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีความน่าเชื่อถือจึงเป็นภารกิจที่สำคัญของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม ที่พึงจะต้องมีแนวทางในการยึดถือและปฏิบัติเพื่อให้สังคมและประชาชนทุกคนอยู่ภายใต้การบังคับใช้กฎหมายที่เป็นธรรม และมีสิทธิเสรีภาพที่ประชาชน

พึงได้รับตามหลักสากล ซึ่งการดำเนินงานขององค์กรและบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมที่ยึดหลักนิติรัฐและนิติธรรมโดยแท้ จะการสร้าง ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมไทยในที่สุด

ภายใต้สถานการณ์เศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้องไปกับบริบททางสังคมที่เปลี่ยนไปรวมถึงการคงไว้ซึ่งการให้ประชาชนมีสิทธิเสรีภาพและการสร้างความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันจึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะส่งผลต่อการพัฒนาทั้งภายในและระหว่างประเทศอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตามการบริหารงานโดยใช้ระบบ "นิติรัฐ" และหลัก "นิติธรรม" ไม่ใช่เพียงการบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับการสร้างสถานการณ์ที่เป็นธรรมและเท่าเทียมในระดับเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งการสร้าง ความเชื่อถือในกระบวนการยุติธรรมและการบังคับใช้กฎหมายเป็นปัจจัยสำคัญผ่านการดำเนินกิจกรรมอย่างโปร่งใสและมีความเป็นธรรม เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจในระบบกฎหมายและการพิจารณาคดี ทั้งนี้จะส่งผลที่ดีต่อการเสริมสร้างประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการบริหารงานของรัฐในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาประเทศ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง ซึ่งหากประชาชนขาดความมั่นใจในระบบกฎหมายและการพิจารณาคดีขององค์กรในกระบวนการยุติธรรมแล้วนั้น จะนำมาซึ่งปัญหาความไม่สงบเรียบร้อยในสังคม

กล่าวถึงองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการยุติธรรมไทย ที่มีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายและอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนและสังคมนั้น ภายใต้บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 สามารถสรุปได้ดังนี้ เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย สืบสวนอาชญากรรม และรักษาความสงบเรียบร้อยในสังคม โดยตรวจสอบคดีอาญา จับกุมผู้กระทำความผิด และจัดเตรียมหลักฐานเพื่อกระทำการดำเนินคดีอาญาต่อไป สำนักงานอัยการสูงสุดมีหน้าที่เป็นองค์กรกฎหมายที่มีอำนาจในการดำเนินคดีและข้อพิพาทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้กระทำความผิด ในบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ สำนักงานอัยการสูงสุดมีหน้าที่ตรวจสอบคดี ประกอบข้อกล่าวหา และพิจารณาการสั่งคดี เป็นต้น สำนักงานศาลยุติธรรมมีหน้าที่ในการพิจารณาและตัดสินคดีและข้อพิพาทต่างๆ โดยผู้ที่ได้รับการตัดสินจากศาลยุติธรรมจะได้รับความยุติธรรมและเท่าเทียมในกระบวนการตัดสิน และหน่วยงานในกระทรวงยุติธรรมมีหน้าที่ในการส่งเสริมและอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชน และสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานศาลยุติธรรมทำหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย แก่ประชาชนและส่งเสริมการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างสะดวกสบาย และรวดเร็ว

นอกจากนี้ยังมีบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมซึ่งประกอบด้วยผู้กระทำความผิด ผู้เสียหาย ตำรวจหรือพนักงานปกครอง พนักงานอัยการ ผู้พิพากษา เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และทนายความ ทุกคนมีบทบาทสำคัญในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมที่จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องปฏิบัติและบังคับใช้กฎหมายอย่างอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม หากกล่าวถึงเจ้าหน้าที่ผู้บังคับใช้กฎหมายแล้วนั้น การคุ้มครองเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระบวนการยุติธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยที่รัฐจะต้องมีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเคร่งครัด เป็นธรรม สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย และมีความโปร่งใสเพื่อการบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเท่าเทียมนั่นเอง

### 1.1.2 ประวัติองค์กรอัยการ

พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช พระปฐมบรมราชวงศ์จักรีแห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ผู้ทรงวางรากฐานระบบกฎหมาย และกระบวนยุติธรรมแก่ชาติไทย และทรงเคยปฏิบัติพระราชกรณียกิจอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชนในตำแหน่งหลวงยกกระบัตรอยู่ที่เมืองราชบุรี จากข้อมูลพระราชประวัติและพระราชกรณียกิจใน พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช ทำให้เกิดการนิยามของคำว่ายกกระบัตร ยกกระบัตร ยกบัตร ยกกระบัตร ยกกระบัตร หรือยกบัตร นั้นคือตำแหน่งข้าราชการสังกัดกระทรวงวัง มีหน้าที่ออกไปประจำอยู่ตามหัวเมืองเพื่อสอดส่องอรรถคดี (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556)

ยกกระบัตร ในอดีตมีที่มาจากการรักษาความยุติธรรมในอดีตนั้น พระมหากษัตริย์ทรงไม่อาจรับพระราชภาระชำระคดีความต่าง ๆ ได้ครอบคลุมทั่วทั้งพระราชอาณาจักรเพียงพระองค์เดียว จึงทรงแบ่งพระราชอำนาจให้ผู้อื่นช่วยในการรักษาความยุติธรรม ด้วยเหตุนี้ เสนาบดีกระทรวงวัง จึงมีหน้าที่ตั้งยกกระบัตรออกไปอยู่ตามหัวเมือง เมืองละคน สำหรับบอกรายงานการรักษาความยุติธรรมในเมืองนั้น ๆ เข้ามาถวายให้พระมหากษัตริย์ทรงทราบ เป็นตำแหน่งราชการที่มีความสำคัญทางการปกครองมาแต่โบราณ คุณสมบัติของผู้ที่จะดำรงตำแหน่งยกกระบัตรในอดีตนั้น ต้องถึงพร้อมด้วยชาติวุฒิ เป็นผู้ดีมีตระกูล และคุณวุฒิ เป็นผู้มีความรอบรู้ทั้งด้านนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ ตลอดจนขนบธรรมเนียมปฏิบัติทางราชการเป็นอย่างดี ทั้งนี้ตำแหน่งยกกระบัตรเทียบได้กับตำแหน่งอัยการในปัจจุบัน(วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม ราชวรมหาวิหาร, 2566)

ตำแหน่งอัยการนั้น ประเทศไทยได้ก่อตั้งขึ้นในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในระยะเริ่มแรกมีลักษณะคล้ายคลึงกับระบบอัยการในประเทศภาคพื้นยุโรป เช่น ฝรั่งเศส เยอรมัน ต่อมาได้เปลี่ยนไปใช้ตามระบอบอัยการอังกฤษ มีอัยการเป็นโจทก์ฟ้องผู้กระทำผิดต่อศาล จำเลยมีสิทธิสู้คดี โดยศาลวางตัวเป็นกลาง เป็นผู้ตัดสินคดี เดิมเมื่อตั้งกระทรวงยุติธรรมในปี ร.ศ.110 ยังไม่มีกรมอัยการ คงมีแต่กรมรับฟ้องและรับเรื่องราว ทั้งแพ่งและอาญา ต่อมาวันที่ 1 เมษายน ร.ศ. 112 หรือ พ.ศ.2436 จึงได้ตั้งกรมอัยการขึ้น เป็นกรมหนึ่งในกระทรวงยุติธรรม มีหน้าที่ราชการเป็นนายหลวง ว่าความแผ่นดินในศาลทั้งปวง ณ สนามสถิตยุติธรรม และศาลกงสุลต่างประเทศในการตั้งกรมอัยการครั้งแรกนี้ อัยการถือเป็นข้าราชการตุลาการ

แต่เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ.2465 สมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว มีประกาศพระบรมราชโองการ ให้โอนกรมอัยการไปขึ้นกับกระทรวงมหาดไทย จนถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2534 คณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (รสช.) ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการในระดับสูงสุดของรัฐบาลประเทศไทยที่มีหน้าที่ควบคุมและดูแลให้มีความสงบเรียบร้อยและมั่นคงในสังคม และเป็นที่ปรึกษาให้แก่องค์กรราชการและองค์กรอื่นๆ ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับความสงบเรียบร้อยในประเทศ และมีบทบาทสำคัญในการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือสถานการณ์ที่เกิดความไม่สงบในประเทศจึงได้มีประกาศรศช. ฉบับที่ 47 และ 49 แยกกรมอัยการออกจากกระทรวงมหาดไทย ไปเป็นหน่วยงานราชการอิสระและเพิ่มความเป็นอิสระในการดำเนินงาน โดยการกำกับดูแลโดยนายกรัฐมนตรีโดยตรง แทนที่จะอยู่ภายใต้สังกัดกระทรวง ทบวง หรือกรมใดๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ยิ่งขึ้น และเพื่อมิให้อิทธิพลทางการเมืองก้าวก่ายการดำเนินคดี

ซึ่งจะทำให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนโดยส่วนรวมยิ่งขึ้น และให้ชื่อใหม่ว่า “สำนักงานอัยการสูงสุด” เมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานไม่สังกัดกระทรวง ทบวง กรม แต่เป็นองค์กรอื่นตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 แทน ซึ่งต่อมาได้รับพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกรมอัยการในพุทธศักราช 2485 และได้แบ่งส่วนราชการกรมอัยการเป็นส่วนกลางและภูมิภาค โดยได้ให้กองอัยการ เป็นราชการบริหารส่วนกลาง ถือได้ว่ามีกองอัยการตั้งแต่วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2485 ซึ่งต่อมาได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2535 เปลี่ยนชื่อกองอัยการ เป็น สำนักงานคณะกรรมการอัยการในปัจจุบันนั่นเอง (สำนักงานคณะกรรมการอัยการ, 2566)

จึงกล่าวได้ว่า “องค์กรอัยการ” หรือสำนักงานอัยการสูงสุดหรือชื่อเดิมคือกรมอัยการ ได้รับการสถาปนาขึ้นอย่างเป็นทางการในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) นับเป็นหน่วยงานรัฐหน่วยงานแรกแรกที่เกิดขึ้นและยังคงดำรงอยู่จนถึงปัจจุบันนี้ ในระยะเวลากว่า 100 ปีที่ผ่านมาเป็นองค์กรที่สำคัญในกระบวนการยุติธรรม มีบทบาทสำคัญในการอำนวยความยุติธรรม ที่แต่เดิมนั้นหลักการในการดำเนินคดีอาญาในระบบไต่สวนที่รวมเอาอำนาจหน้าที่ในการสอบสวนการฟ้องร้องและการพิจารณาพิพากษาคดีไว้ในองค์กรตุลาการเพียงองค์กรเดียว ซึ่งทำให้บทบาทในการอำนวยความยุติธรรมขาดการตรวจสอบและการถ่วงดุลจากองค์กรอื่น จึงได้มีแนวคิดและการจัดตั้งองค์กรในการดำเนินคดีอาญาขึ้นใหม่เป็นผู้รับผิดชอบในการอำนวยความยุติธรรมและให้เกิดการตรวจสอบถ่วงดุล คือองค์กร "อัยการ" ซึ่งมีเจ้าพนักงานของรัฐ คือ "พนักงานอัยการ" เป็นผู้ทำหน้าที่ โดยมีการเรียกระบบการดำเนินคดีอาญาที่แยกหน้าที่สอบสวนฟ้องร้องและหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดีออกจากกัน ซึ่งเรียกว่า "การดำเนินคดีอาญาในระบบไต่สวนโดยการกล่าวหาของรัฐ" จึงเป็นที่มาของการการตั้งองค์กรอัยการขึ้น องค์กรอัยการจึงมีหน้าที่สอบสวนและฟ้องร้องดำเนินคดีที่แยกออกมาจากหน้าที่ของฝ่ายตุลาการนั่นเอง การดำเนินคดีอาญาในระบบไต่สวนโดยการกล่าวหาของรัฐเป็นรูปแบบการดำเนินคดีที่ให้รัฐเป็นผู้ร้องขอความยุติธรรม องค์กรอัยการกลายเป็นผู้แทนรัฐในการดำเนินคดีอาญาและรับมอบอำนาจในการพิจารณาคดีจากองค์กรตุลาการ ด้วยการแยกหน้าที่การสอบสวนฟ้องร้องและการพิจารณาพิพากษาคดีออกจากกัน การดำเนินคดีอาญาในระบบไต่สวนโดยการกล่าวหาของรัฐมีความสำคัญในการดำเนินคดีอาญาอย่างเป็นระบบ และเป็นการรักษาความเป็นอิสระขององค์กรอัยการในการดำเนินงาน องค์กรอัยการมีหน้าที่สอบสวนคดีอาญาในลักษณะเป็นผู้รับมอบหมายจากรัฐเพื่อสอบสวนคดีและจัดทำข้อเสนอข้อกล่าวหา รวมถึงพิจารณาคำร้องขอความยุติธรรม โดยการอัยการเป็นผู้ดำเนินคดีอาญาในการสอบสวนและฟ้องร้องคดี เพื่อสร้างความเท่าเทียมและเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรม องค์กรอัยการมีสถานะเป็นอิสระ และต้องดำเนินงานอย่าง เท่าเทียม องค์กรอัยการยังมีหน้าที่ในการพิจารณาคำร้องขอความยุติธรรม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินคดีอาญาให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และในโลกยุคปัจจุบันนี้ องค์กรอัยการต้องดำเนินงานและบูรณาการกับเครือข่ายองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ ในการพัฒนากระบวนการยุติธรรมไทยให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม เห็นได้ว่าองค์กร



อัยการมีความสำคัญต่อกระบวนการยุติธรรมไทยเป็นอย่างยิ่ง จึงสามารถสรุปบทบาทและหน้าที่ขององค์กรอัยการได้ดังต่อไปนี้

### 1.1.3 บทบาทและหน้าที่ขององค์กรอัยการ

บทบาทและหน้าที่ของ สำนักงานอัยการสูงสุด ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ถูกกำหนดในหมวดที่ 13 ของกฎหมาย มาตรา 248 ซึ่งกำหนดว่า “องค์กรอัยการมีหน้าที่และอำนาจตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมายพนักงานอัยการมีอิสระในการพิจารณาสั่งคดีและการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยรวดเร็ว เที่ยงธรรม และปราศจากอคติทั้งปวง และไม่ให้อถือว่าเป็นคำสั่งทางปกครอง” องค์กรอัยการในราชอาณาจักรไทยทำหน้าที่หลากหลายและสำคัญในการดำเนินการตามกฎหมายและรักษาความยุติธรรมในสังคมไทยหน้าที่สำคัญที่ได้รับ การกำหนดและบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมายที่เกี่ยวข้องรวมถึงการดำเนินการต่างๆ ดังนี้

พิจารณาคดี องค์กรอัยการมีหน้าที่และอำนาจในการพิจารณาคดีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดกฎหมายและความยุติธรรม พนักงานอัยการมีอิสระในการตรวจสอบหลักฐาน พิจารณาเหตุการณ์ และตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินคดี โดยการพิจารณาต้องเป็นไปเที่ยงธรรมและปราศจากอคติทั้งปวง การปฏิบัติหน้าที่ องค์กรอัยการมีหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น การสอบสวนคดี การสืบสวนข้อเท็จจริง หรือการดำเนินการอื่นๆ โดยยึดหลักการดำเนินคดีที่เที่ยงธรรม

การดูแลและรักษาความยุติธรรม องค์กรอัยการมีหน้าที่ในการรักษาความยุติธรรมและความเท่าเทียมในสังคม โดยต้องพิจารณาและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิหรือความยุติธรรมและดำเนินการตามกฎหมายต่อไป แต่คำสั่งดังกล่าวนั้นไม่ให้อถือว่าเป็นคำสั่งทางปกครองเหตุเพราะองค์กรอัยการไม่ใช่ส่วนหนึ่งของระบบการปกครอง ซึ่งหมายความว่าพนักงานอัยการมีอิสระในการพิจารณาและดำเนินการตามกฎหมายโดยไม่ต้องรับคำสั่งจากหน่วยงานหรือบุคคลอื่น องค์กรอัยการมีบทบาทสำคัญในการรักษาความยุติธรรมและความเท่าเทียมในสังคม โดยต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย และต้องเป็นอิสระ โปร่งใส และปราศจากอคติทุกประการ เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในระบบยุติธรรมและกฎหมายของประเทศไทย ในขณะที่พนักงานอัยการมีอำนาจและหน้าที่ต่างๆ หลายประการตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งสามารถสรุปได้เป็น ๒ ประเภทใหญ่ ๆ ด้วยกัน ได้แก่

๑. อำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการในพระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. ๒๕๕๓ พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. ๒๕๕๓ เป็นกฎหมายที่กำหนดอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการในประเทศไทย โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินคดีและงานด้านกฎหมายในระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลและกฎหมายทั่วไป นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ตรวจร่างสัญญาและเอกสารทางกฎหมายเพื่อให้แก่รัฐด้วย หน้าที่และอำนาจของพนักงานอัยการในคดีแพ่งและคดีปกครอง คือ พนักงานอัยการมีอำนาจและหน้าที่ในการดำเนินคดีแทนรัฐบาลในคดีแพ่งและคดีปกครอง หากมีเจ้าหน้าที่ของรัฐถูกฟ้องหรือ

ราษฎรถูกฟ้องในเรื่องการกระทำตามหน้าที่หรือคำสั่งของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พนักงานอัยการจะได้รับอำนาจและหน้าที่ในการดำเนินคดีนั้นแทน อย่างไรก็ตาม พนักงานอัยการยังสามารถรับแก้ต่างให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่กระทำการในหน้าที่ราชการได้ นอกจากการดำเนินคดีแพ่งและคดีปกครองแล้ว พนักงานอัยการยังมีอำนาจและหน้าที่ดำเนินงานด้านกฎหมายอื่น ๆ ด้วย ตัวอย่างเช่น พนักงานอัยการจากสำนักงานอัยการสูงสุดมีอำนาจและหน้าที่ในการตรวจร่างสัญญาและเอกสารทางกฎหมาย เพื่อให้แก่รัฐ ซึ่งหมายความว่าพนักงานอัยการจะตรวจสอบสัญญาและเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปตามกฎหมายและไม่มีปัญหาอื่น ๆ ที่อาจเสียหายต่อรัฐหรือผู้เกี่ยวข้อง

สรุปแล้ว พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดอำนาจและหน้าที่ของพนักงานอัยการในการดำเนินคดีแทนรัฐบาลในคดีแพ่งและคดีปกครอง รวมถึงการรับแก้ต่างให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่กระทำการในหน้าที่ราชการ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ตรวจร่างสัญญาและเอกสารทางกฎหมายเพื่อให้แก่รัฐ ดังนั้น หน้าที่และอำนาจของพนักงานอัยการเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินกิจกรรมทางกฎหมายและการปกครองรัฐอย่างเป็นระบบในประเทศไทย

๒. ตามกฎหมายอื่น ๆ สรุปและอธิบายเกี่ยวกับกฎหมายและหน้าที่ของพนักงานอัยการในราชอาณาจักรไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งพระองค์เจ้าภูมิพลอดุลยเดช พุทธศักราช ๒๕๖๐ และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการดำเนินคดีอาญาและคดีพิเศษ ดังนี้

พนักงานอัยการและอำนาจของพนักงานอัยการ ตามมาตรา ๒๑ วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญ พนักงานอัยการมีอำนาจสั่งไม่ฟ้องคดีเมื่อไม่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน หรืออาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยหรือความมั่นคงของชาติหรือต่อผลประโยชน์ของประเทศ และมาตรา ๒๓๗ กำหนดให้อำนาจและหน้าที่อัยการสูงสุดในการฟ้องคดีผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ หรือผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน ที่มีพฤติการณ์ร่ำรวยผิดปกติ ทุจริตต่อหน้าที่ หรือจงใจปฏิบัติหน้าที่หรือใช้อำนาจขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย

อำนาจในการยื่นฟ้องคดีอาญาและการดำเนินคดีอาญา ตามมาตรา ๔๓ ของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พนักงานอัยการมีอำนาจยื่นฟ้องคดีอาญาเรียกทรัพย์สินหรือราคาแทนผู้เสียหาย และมีหน้าที่อื่น ๆ อีกหลายประการ เช่น พิจารณาคำสั่งทางคดี เช่น สั่งฟ้อง สั่งไม่ฟ้อง สั่งให้พนักงานสอบสวนดำเนินการสอบสวนเพิ่มเติม เป็นต้น

อำนาจในการบังคับคดีและอายัดทรัพย์สินตามมาตรา ๒๙/๑ ของประมวลกฎหมายอาญา พนักงานอัยการมีอำนาจดำเนินการบังคับคดีเพื่อยึดทรัพย์สินหรืออายัดสิทธิเรียกร้องในทรัพย์สิน ของผู้ต้องโทษปรับที่ไม่ชำระค่าปรับภายในกำหนดเวลาตามกฎหมาย

การสอบสวนคดีพิเศษตามพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. ๒๕๔๗ กคพ. เป็นผู้ดำเนินคดีที่มีความสำคัญในการปราบปรามการกระทำความผิด กคพ. สามารถให้คำสั่งให้มีการสอบสวนคดีพิเศษโดยให้พนักงานอัยการหรืออัยการทหารร่วมเป็นผู้สอบสวนร่วมกับพนักงานสอบสวนคดีพิเศษหรือมาปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับพนักงานสอบสวนคดีพิเศษ ยกเว้นคดีพิเศษเกี่ยวกับความผิดทางอาญาที่มีลักษณะเป็นการกระทำความผิดข้ามชาติที่สำคัญหรือเป็นการกระทำขององค์กรอาชญากรรมข้ามชาติ หรือความผิดทางอาญาที่มีผู้ทรงอิทธิพลที่สำคัญเป็น

ตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุน คดีเหล่านี้จะต้องมีพนักงานอัยการหรืออัยการทหารมาสอบสวนร่วมกับพนักงานสอบสวนคดีพิเศษทุกคดี (สถาบันนิติวัชร์, 2565)

ดังนั้น พนักงานอัยการมีบทบาทสำคัญในการดำเนินคดีอาญาและคดีพิเศษในระบบกฎหมายของประเทศไทย และมีอำนาจในการสั่งไม่ฟ้องคดีที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน การยื่นฟ้องคดีอาญา การดำเนินการบังคับคดี และการสอบสวนคดีพิเศษ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของระบบยุติธรรมในการปราบปรามความผิดอาญาและอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในสังคมและส่งผลกระทบต่อความเป็นอันตรายของสังคม ความมั่นคงของประชาธิปไตย และความยุติธรรมในการพิจารณาคดีและการกำหนดโทษ

#### 1.1.4 สภาพปัญหาความเชื่อมั่นต่อองค์กรอัยการ

ความเชื่อมั่นต่อองค์กรอัยการ เป็นสิ่งสำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพ ความเข้มแข็งและความเป็นกลางในการให้บริการแก่ประชาชนขององค์กรซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการะบวนการยุติธรรม อย่างไรก็ตาม ในระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา มีการตั้งข้อสงสัยและความไม่พอใจจากสังคมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความเป็นกลางในการให้ความยุติธรรมแก่ประชาชนขององค์กรอัยการ ปัญหาหลักที่เกิดขึ้นนั้นมีความเกี่ยวข้องกับหลักการใช้ดุลพินิจในการสั่งคดีของพนักงานอัยการ โดยหลักการที่เรียกว่า "หลักการดำเนินคดีอาญาตามดุลพินิจ" (opportunity principle) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของสังคมและประชาชนต่อองค์กรอัยการ หลักการดุลพินิจนั้นเป็นการให้พนักงานอัยการได้ใช้อำนาจในการวิเคราะห์และพิจารณาเรื่องราวต่าง ๆ และใช้ความเห็นส่วนบุคคลในการตัดสินใจสั่งคดีมากกว่าข้อกฎหมายเป็นอย่างมาก เพราะหลักการดุลพินิจเป็นหลักการที่มีความยืดหยุ่นในการให้อำนาจแก่พนักงานอัยการในการวิเคราะห์และพิจารณาเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อเป็นการปฏิบัติคดีอาญาให้เป็นธรรม อย่างไรก็ตาม การให้อำนาจแก่พนักงานอัยการในการวิเคราะห์และพิจารณาเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งสามารถส่งผลให้มีการแทรกแซงจนนำไปสู่การเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมและการละเมิดสิทธิของประชาชนได้ เช่น การใช้กฎหมายที่ไม่เป็นธรรม การดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับหลักนิติธรรม การถูกแทรกแซงจากการเมือง ระบบการตรวจสอบที่ไม่เหมาะสม การใช้หลักการดำเนินคดีอาญาตามดุลพินิจ เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการให้ความยุติธรรมแก่ประชาชน แต่การใช้หลักดุลพินิจนั้นต้องมีการควบคุมและการตรวจสอบที่เข้มงวดเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิและการกระทำที่ไม่ถูกต้องจากพนักงานอัยการ หน่วยงานภายในองค์กรอัยการควรทำงานร่วมกันในเชิงบูรณาการเพื่อให้มีกระบวนการยุติธรรมที่มีความเป็นกลางและคุณภาพ เช่น การตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ การเสริมสร้างความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้เป็นธรรม และการส่งเสริมการพัฒนาจริยธรรมทางวิชาชีพของบุคลากร

ดังนั้นการใช้อำนาจดุลพินิจของพนักงานอัยการเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเป็นธรรมและความเชื่อมั่นต่อองค์กรอัยการ การใช้อำนาจดุลพินิจนั้นมีหลายระดับและมิติต่าง ๆ ที่อาจเกิดปัญหาและผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ได้ ในกรณีที่พนักงานอัยการใช้ดุลพินิจในการสั่งไม่ฟ้องหมายความว่าพนักงานอัยการมีอำนาจในการตัดสินใจไม่นำคดีไปสู่การพิจารณาในศาล ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการให้ความยุติธรรม อย่างไรก็ตาม หากหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจนั้นกว้าง

เกินไปหรือไม่สอดคล้องกับหลักนิติธรรม อาจเกิดความไม่เป็นธรรมและการละเมิดสิทธิของประชาชนได้ ทั้งนี้เนื่องจากคดีที่อัยการสั่งไม่ฟ้องและไม่ได้ถูกพิจารณาในศาลอาจมีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐาน แต่กลับไม่ได้รับการพิจารณาต่อไปในกระบวนการทางกฎหมายจึงนำมาซึ่งปัญหาการใช้อำนาจดุลพินิจในการพิจารณานั้นเอง และจากคำกล่าวของศาสตราจารย์ ดร.คณิต ฒ นคร ที่ว่า "เราต้องยอมรับความจริงที่ว่ากระบวนการยุติธรรมไทยยังคงมีปัญหาอันเนื่องมาจากปัญหาเกี่ยวกับการขาดประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในหลายๆ ด้าน อาทิ การบังคับใช้กฎหมายที่ไม่เป็นธรรม การละเมิดสิทธิของประชาชน การดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับหลักนิติธรรม การเลือกปฏิบัติ การถูกแทรกแซงจากการเมือง ระบบการตรวจสอบถ่วงดุลที่ไม่เหมาะสม การที่หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมขาดการทำงานในเชิงบูรณาการ ไม่ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาจริยธรรมทางวิชาชีพและคุณภาพของบุคลากรที่เหมาะสม การมีส่วนร่วมของประชาชนยังไม่ทั่วถึง" ซึ่งปัญหาเหล่านี้เกิดจากการใช้อำนาจดุลพินิจของพนักงานอัยการที่มีหลายระดับและมีมติต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการละเมิดสิทธิและข้อเท็จจริงที่ไม่ถูกต้องในกระบวนการยุติธรรม(ชนิญญา ชัยสุวรรณ, 2526)

อีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้องค์กรอัยการขาดความเชื่อมั่นจากประชาชนนั้นคือ องค์กรอัยการมีความเป็นองค์กรปิด มีความเป็นอิสระสูงจนขาดการตรวจสอบถ่วงดุลที่เหมาะสมนำไปสู่การขาดการบูรณาการกับองค์กรอื่น โดยการที่หน่วยงานภายในกระบวนการยุติธรรมขาดการทำงานร่วมกันในเชิงบูรณาการสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้มีความมีส่วนร่วมของภาคส่วนอื่นๆ นอกจากนี้ การขาดความมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมและองค์กรอัยการ เป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่การขาดความเชื่อมั่นจากประชาชน การมีส่วนร่วมจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องสร้างขึ้นเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรอัยการ ประชาชนควรได้รับข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมและสิทธิของตนในการเข้าถึงยุติธรรม องค์กรอัยการควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจสำคัญ เช่น การเปิดให้ประชาชนมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคดี การอภิปรายคดีในสาธารณะ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอข้อเสนอมติและความคิดเห็นในกระบวนการยุติธรรม(ชนิญญา ชัยสุวรรณ, 2526)

จากการศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ผลของงานวิจัยและผลสำรวจต่างๆ เกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนในประเทศไทยต่อกระบวนการยุติธรรม ซึ่งมีแนวโน้มที่ชัดเจนว่าประชาชนขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมนับเป็นเรื่องที่รุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ตัวอย่างหนึ่งของการสำรวจที่มีผลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นนี้เป็นผลการสำรวจของสวนดุสิตในวันที่ 11 กรกฎาคม 2552 ซึ่งได้สืบค้นว่าประชาชนในบริเวณนั้นมีความเชื่อถือและเชื่อมั่นต่อหลากหลายส่วนของระบบยุติธรรม โดยมีสถาบันที่ถูกสำรวจคือศาลฯ ซึ่งมีประชาชนส่วนใหญ่สนับสนุนและเชื่อมั่นในสถาบันดังกล่าว 39.68% ตามมาด้วยอัยการที่ได้รับความเชื่อถือและเชื่อมั่นจากประชาชน ที่ประมาณ 26.63% และกรมราชทัณฑ์ที่ประมาณ 18.81% ส่วนตำรวจมีอัตราส่วนที่ต่ำที่สุดเพียง 14.88% เท่านั้น(มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2552) ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการลดลงของความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมในประเทศไทยในระดับที่ต่ำ อีกหนึ่งตัวอย่างที่ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้ดุลพินิจในการสั่งคดีของพนักงานอัยการที่เกิดข้อสงสัยในสังคมคือผลสำรวจคดี "บอส อยู่วิทยา" ที่ได้รับการเผยแพร่โดยสถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย

(องค์การมหาชน) หรือ Thailand Institute of Justice (TIJ) ในปีพฤษภาคม 2563 โดยคดีดังกล่าวมีความน่าสนใจที่ส่งผลให้เกิดความสงสัยในความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม ก่อนที่จะทราบรายละเอียดของคดีนี้ ผู้ตอบที่ได้รับการสอบถามให้คะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นอยู่ที่ระดับ 2.40 จากคะแนนเต็ม 5 โดยผู้ตอบส่วนใหญ่ให้คะแนนอยู่ในช่วง 2-4 คะแนน อย่างไรก็ตามเมื่อได้รับข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของคดีนี้ ความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมของผู้ตอบที่ร่วมสำรวจความคิดเห็นลดลงอย่างมากเหลือเพียง 0.99 จากคะแนนเต็ม 5 โดยมีผู้ตอบส่วนใหญ่ถึง 46% ที่ให้คะแนน 0 คะแนน(สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย, 2563) ผลลัพธ์จากงานวิจัยและผลสำรวจทั้งสองตัวอย่างนี้ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมั่นที่ต่ำลงของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมในประเทศไทย ผู้คนมีความเชื่อถือน้อยและเชื่อมั่นในสถาบันที่สำคัญของระบบยุติธรรมอย่างต่างๆ แต่การสูญเสียความเชื่อมั่นมีการเกิดขึ้นเมื่อประชาชนได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคดีที่ส่งผลให้เกิดความสงสัยในกระบวนการยุติธรรม ผลคะแนนที่ต่ำลงแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นและรายละเอียดของคดี

จากการวิเคราะห์ทั้งสองตัวอย่างนี้ เราสามารถสรุปได้ว่าความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมในประเทศไทยมีการลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเกิดจากความไม่มั่นคงในระบบยุติธรรมและกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และจากกรณีตัวอย่างข้างต้นทำให้องค์กรอัยการถูกสังคมตั้งคำถามและวิพากษ์วิจารณ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลให้เกิดกระแสสังคมที่ขาดความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมขององค์กรอัยการ ประชาชนเริ่มส่งเสริมค่านิยมของแนวคิดที่ว่า "คุณมีไว้ซึ่งคนจน" เพื่อเรียกร้องให้องค์กรอัยการดำเนินการอย่างถูกต้องและยุติธรรมทางองค์กรอัยการจึงต้องรับมือกับความไม่เชื่อมั่นและวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งคดีทายาทเครื่องดื่มชูกำลังเป็นต้นแบบของคดีที่มีความสนใจและเป็นที่ยกย่องในสังคม โดยคดีนี้มีอยู่ในระยะเวลาเกือบ 10 ปีนับตั้งแต่เหตุเกิดในปี 2555 จนถึง ปี 2564 และมีการดำเนินคดีที่มีการบิดเบือนข้อมูลทำให้ข้อหาบางส่วนขาดอายุความ ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดกระแสวิพากษ์วิจารณ์ถึงความไม่ชอบธรรมในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมขององค์กรอัยการ คดีเช่นนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของประชาชนเป็นอย่างมากจึงปฏิเสธไม่ได้ว่ากระแสสังคมที่มีต่อกระบวนการยุติธรรมไทยโดยเฉพาะองค์กรอัยการมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมที่ลดลงอย่างเห็นได้ชัด โดยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาสังคมเกิดการตั้งข้อสงสัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความเป็นกลาง ความโปร่งใส และความเสมอภาคในอำนวยความสะดวกยุติธรรม

การสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมขององค์กรในกระบวนการยุติธรรมเป็นเรื่องสำคัญที่มีผลต่อความสงบสุขและความเจริญของสังคม ความเชื่อมั่นเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างความเป็นอยู่ร่วมกันของประชาชนและองค์กร ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาองค์กรและสังคมอย่างยั่งยืน ในกรณีที่มีกระแสสังคมในทางลบที่มีต่อองค์กรอัยการ ความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมไทยอาจถูกระทบและลดลง จึงเกิดความจำเป็นที่จะต้องสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดความสงบสุขในสังคมที่เป็นระเบียบและยั่งยืนได้ ดังนั้นการแก้ไขปัญหาความไม่เชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมขององค์กรอัยการสามารถเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการ

ซึ่งอาจประกอบไปด้วยในเรื่องของความโปร่งใส กล่าวคือปัญหาเกี่ยวกับความโปร่งใสของกระบวนการยุติธรรมอาจทำให้เกิดความไม่เชื่อมั่น ถ้าไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลเพียงพอหรือประชาชนไม่ได้รับข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม องค์กรอัยการควรให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนเพื่อเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานของตน ความเป็นกลาง กล่าวคือการรักษาความเป็นกลางในการดำเนินคดีและการอยู่ระหว่างคู่กรณีเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม องค์กรอัยการควรพิจารณาและดำเนินการอย่างเที่ยงตรงและเป็นกลางต่อทุกฝ่าย เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องมีความเชื่อมั่นในความยุติธรรมของการดำเนินงาน ความเสมอภาค กล่าวคือการใช้ความเสมอภาคในการตัดสินใจและการอำนวยความสะดวกอย่างยุติธรรมอย่างยิ่ง ความไม่เสมอภาคอาจทำให้เกิดความไม่เชื่อมั่นในองค์กรอัยการ การให้ความสำคัญกับความเสมอภาคและการปฏิบัติตามหลักการทางกฎหมายและจริยธรรมจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น

ดังนั้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมขององค์กรในกระบวนการยุติธรรม จำเป็นต้องทราบถึงปัจจัยและเงื่อนไขที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและพัฒนาการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้ดีขึ้นได้ นอกจากนี้ยังควรพิจารณาการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยที่เน้นการสร้างความเชื่อมั่นในภาครัฐ (Public Trust) ผ่านการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งการพัฒนาระบบราชการที่โปร่งใสและเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร จะช่วยสร้างความโปร่งใสและเชื่อมั่นให้กับประชาชน นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของทางราชการ และการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน ผ่านการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และมาตรการที่เน้นความยุติธรรมและปฏิบัติตามหลักการเป็นรูปธรรม ในการสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรม สำคัญที่องค์กรอัยการจะต้องดำเนินการควบคู่กับภารกิจหลักในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม โดยควรพิจารณาการดำเนินงานต่อไป นี้ องค์กรอัยการควรดำเนินการต่อไปเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความเป็นธรรม: เพิ่มความโปร่งใสขององค์กรอัยการควรเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม ความโปร่งใสจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและความเข้าใจในกระบวนการที่เป็นอันตรายต่อสันติสุขและความเจริญของสังคม ส่งเสริมการเรียนรู้และการฝึกอบรมการส่งเสริมการเรียนรู้และการฝึกอบรมเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ประกอบวิชาชีพทางกฎหมาย จะช่วยเพิ่มความเข้าใจและความชำนาญในการดำเนินงานตามหลักการทางกฎหมายและจริยธรรม สร้างความเสมอภาค องค์กรอัยการควรให้ความสำคัญกับความเสมอภาคในการตัดสินใจและการอำนวยความสะดวก การสร้างความเสมอภาคจะเป็นการส่งเสริมความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมและสร้างความเป็นธรรมในการดำเนินงานขององค์กร

จากกระแสสังคมที่สังเกตเกี่ยวกับองค์กรอัยการและความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของประชาชน ความโปร่งใสในกระบวนการและการเผยแพร่ข้อมูลที่ชัดเจน การรักษาความเป็นกลาง และความเสมอภาคเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม องค์กรอัยการควรดำเนินการเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรมเพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและความเข้าใจ

ในกระบวนการดำเนินงานขององค์กรอัยการ การสร้างความโปร่งใสและเปิดเผยข้อมูล องค์กรอัยการควรเน้นในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมให้เป็นที่ รู้จักและเข้าถึงได้ง่ายๆ นอกจากนี้ยังควรสร้างกลไกการเผยแพร่ข้อมูลที่มีความเป็นรูปธรรมและ เชื่อถือได้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามและเข้าใจกระบวนการที่ดำเนินอยู่ได้อย่างถูกต้องและ มีความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมที่ถูกต้องและเพียงพอการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชน องค์กรอัยการควรสร้างกลไกให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีการเข้าร่วมในการตรวจสอบการทำงานของทางราชการ และให้เสียง ของประชาชนได้รับการฟังและถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการอย่างเหมาะสมการสร้าง ความเชื่อมั่นในภาครัฐ: องค์กรอัยการควรมุ่งเน้นการสร้าง ความเชื่อมั่นในภาครัฐ (Public Trust) โดยการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน นี้สามารถทำได้ผ่านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นรูปธรรมและสร้างความโปร่งใส การสนับสนุน การตรวจสอบการทำงานของทางราชการ และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมตามหลักการเป็นรูปธรรม องค์กรอัยการควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบและการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในกระบวนการยุติธรรม โดยการดำเนินงานตามหลักการเป็นรูปธรรม และปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้จะเป็นการส่งเสริมความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรในกระบวนการ ยุติธรรม การสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่ประชาชน คือกระบวนการที่ต้องดำเนินการควบคู่กันระหว่างองค์กรอัยการและประชาชน การเน้นความ โปร่งใสและความเป็นรูปธรรมในการดำเนินงานขององค์กรและภาครัฐ การส่งเสริมมีส่วนร่วม ของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม และการพัฒนามาตรการตรวจสอบและต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน เป็นสิ่งที่สำคัญและควรถูกเน้นในกระบวนการพัฒนาระบบราชการไทย ทั้งนี้เพื่อให้ ประชาชนสามารถมีความเชื่อมั่นในองค์กรอัยการและกระบวนการยุติธรรมได้และสร้างสังคมที่มี ความสงบสุขและเจริญก้าวหน้าไปพร้อมๆ กัน และเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว จำเป็นต้องมีการ ปรับปรุงและวางกฎหมายให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับหลักนิติธรรม เพื่อป้องกันความ กว้างขวางของหลักเกณฑ์ในการใช้อำนาจดุลพินิจ และจำเป็นต้องมีระบบการตรวจสอบและการ ควบคุมที่เข้มงวดเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเป็นธรรมของการใช้อำนาจ นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชน มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคดี และเสนอข้อเสนอมติและความคิดเห็นเพื่อ เพิ่มความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมขององค์กรอัยการสรุปได้ว่าการใช้ อำนาจดุลพินิจของพนักงานอัยการมีผลกระทบต่อความเป็นธรรมและความเชื่อมั่นต่อองค์กร อัยการ ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจเกิดจากการใช้อำนาจดุลพินิจในการสั่งไม่ฟ้อง ซึ่งอาจนำไปสู่การ ละเมิดสิทธิและความไม่เป็นธรรมของประชาชน ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จำเป็นต้องปรับปรุง กฎหมายและระบบการควบคุมเพื่อให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับหลักนิติธรรม และส่งเสริม การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมเพื่อเพิ่มความโปร่งใสและความเชื่อมั่นใน องค์กรอัยการ

### 1.1.5 บทบาทความสำคัญของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

เมื่อกล่าวถึง สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเป็นองค์กรที่มีภารกิจตามรัฐธรรมนูญ คือ มีหน้าที่และอำนาจตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญในการบังคับใช้กฎหมาย นอกจากนี้ยังมีภารกิจสำคัญคือ การให้ความช่วยเหลือประชาชนในการดำเนินการทางกฎหมาย ตลอดทั้งในการคุ้มครองป้องกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนให้คำปรึกษาทั่วประเทศ ซึ่งการที่จะสามารถปฏิบัติภารกิจให้ครอบคลุมต่อประชาชนในทุกพื้นที่นั้น ซึ่งทำให้เกิดการแบ่งส่วนราชการและการจัดการองค์กรของสำนักงานอัยการสูงสุดเพื่อให้เหมาะสมกับภารกิจของสำนักงานอัยการสูงสุดในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของรัฐและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนให้เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกพื้นที่ และเป็นประโยชน์ต่อรัฐและประชาชนอย่างแท้จริง อีกทั้งให้มีความสอดคล้องกับการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นในกระบวนการยุติธรรม และเนื่องจากมาตรา ๘๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๓ ที่ให้สำนักงานอัยการจังหวัด มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงในอำนาจหน้าที่ของพนักงานอัยการหรือสำนักงานอัยการสูงสุดภายในเขตท้องที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนั้น ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลจังหวัด ศาลจังหวัดสาขา หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในศาลจังหวัด แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ตามกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งว่าด้วยการนั้นและปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ทำให้สำนักงานอัยการจังหวัดมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการปฏิบัติภารกิจในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติต่อประชาชนในแต่ละจังหวัดเสมือนหน่วยงานส่วนภูมิภาคของสำนักงานอัยการสูงสุดนั่นเอง

สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการดำเนินงานทางกฎหมายและคดีในระดับจังหวัด ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการดำเนินคดีอาญาและคดีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกักฎหมายในระดับสถานที่ สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการเป็นสถานที่ที่มีจำนวนคดีอาชญากรรมมากที่สุดเป็นอันดับที่ 2 รองจากกรุงเทพมหานครในช่วงปี พ.ศ. 2560-2564 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) ซึ่งแสดงถึงความสำคัญและบทบาทที่สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการมีในการดำเนินคดีอาญาและคดีที่เกี่ยวข้องกักฎหมายในพื้นที่ดังกล่าว

การศึกษาข้อมูลสถิติคดีอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในจังหวัดสมุทรปราการในช่วงปี พ.ศ. 2560-2564 พบว่าคดีอาญาคดีความผิดที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ร่างกาย และเพศมีจำนวนมากในจังหวัดนี้ โดยแบ่งตามประเภทความผิดต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

คดีอาญาคดีความผิดที่เกี่ยวข้องกับชีวิต จำนวนคดีที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในจังหวัดสมุทรปราการมีจำนวนมาก ซึ่งอาจเป็นเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำร้ายแรงต่อผู้อื่น การฆ่า หรือการกระทำความรุนแรงอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ดังกล่าว

คดีอาญาคดีความผิดที่เกี่ยวข้องกับร่างกาย คดีที่เกี่ยวข้องกับร่างกายอาจเป็นการทำร้ายร่างกาย การทำให้เสียชีวิตหรือทรมาณกาย หรือการกระทำความรุนแรงต่อร่างกายของบุคคลที่อื่นในจังหวัดสมุทรปราการก็มีจำนวนคดีเกี่ยวข้องกับร่างกายที่สูง



คดีอาญาความผิดที่เกี่ยวข้องกับเพศ คดีที่เกี่ยวข้องกับเพศอาจเป็นการกระทำความผิดทางเพศ การล่วงละเมิดสิทธิเพศ ในจังหวัดสมุทรปราการก็พบว่ามีคดีที่เกี่ยวข้องกับเพศเป็นจำนวนมาก

นอกจากนี้ยังมีการวิเคราะห์สถิติคดีอาชญากรรมเพิ่มเติมที่น่าสนใจในจังหวัดสมุทรปราการ เช่น สถิติจำนวนคดียาเสพติดและคดีอาญาความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ในช่วงปี พ.ศ. 2554-2564 ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

จำนวนคดียาเสพติด จังหวัดสมุทรปราการมีจำนวนคดียาเสพติดที่สูง ซึ่งแสดงถึงปัญหาสารเสพติดที่กำลังระบาดในพื้นที่นี้ การเพิ่มขึ้นของจำนวนคดียาเสพติดอาจเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น การขยายตัวของพื้นที่เมืองหรือการเพิ่มขึ้นของกลุ่มคนที่ใช้สารเสพติดในพื้นที่นี้

การจำแนกคดียาเสพติดตามชนิดยา การวิเคราะห์สถิติยังแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในชนิดของยาเสพติดที่มีการคดีในจังหวัดสมุทรปราการ เช่น ยาบ้า ยาเส้น ยาเสพติดชนิดอื่น ๆ ที่มีการคดีจำนวนมาก

คดีอาญาความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน นอกจากคดียาเสพติดแล้วยังมีการคดีอาญาความผิดที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินในจังหวัดสมุทรปราการ โดยอาจเป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการขโมย การปล้น หรือการกระทำความผิดต่อทรัพย์สินที่อื่น ในจังหวัดสมุทรปราการก็พบว่ามีจำนวนคดีเกี่ยวกับทรัพย์สินที่สูง

สรุปและเพิ่มเติมจากการศึกษาข้อมูลสถิติคดีอาชญากรรมในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าจังหวัดนี้มีจำนวนคดีอาชญากรรมที่สูงมากที่สุดเป็นอันดับที่ 2 รองจากกรุงเทพมหานคร โดยจังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่มีประชากรตามทะเบียนราษฎรมากเป็นอันดับ 12 ของประเทศไทย และเป็นอันดับ 2 ของภาคกลาง รองจากกรุงเทพมหานคร เกิดจากที่จังหวัดนี้มีความสำคัญในการเป็นที่อยู่อาศัยของประชากรที่เพิ่มขึ้นจากกรุงเทพมหานคร ดังนั้นเรื่องนี้มี ความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเหตุการณ์นี้ส่งผลต่อการขยายตัวของ เศรษฐกิจของสมุทรปราการอย่างมาก ซึ่งส่งผลให้พื้นที่นี้มีความสำคัญในด้านการผลิต ภาคอุตสาหกรรม การค้า และการบริการ การมีประชากรเพิ่มขึ้นทำให้มีความต้องการเพิ่มเติม ในการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งสำคัญอื่น ๆ ที่ทำให้ประชากรสามารถใช้ชีวิตอยู่ในพื้นที่นี้ได้สะดวกสบาย และจากการเป็นอันดับ 2 ของภาคกลางรองจาก กรุงเทพมหานคร ยังแสดงถึงความสำคัญทางภูมิภาคของจังหวัดนี้ ซึ่งเป็นจุดศูนย์กลางในการ เชื่อมโยงและสื่อสารกับภูมิภาคอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในภาคกลางของประเทศ การเป็นจังหวัดรองใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานครทำให้มีความสามารถในการรับส่งสินค้าและบริการที่มากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิด การเติบโตทางเศรษฐกิจและความเจริญรุ่งเรืองของพื้นที่นี้ ในท้ายที่สุด จังหวัดสมุทรปราการมี บทบาทที่สำคัญในการเป็นจุดสำคัญในด้านเศรษฐกิจและพื้นที่อยู่อาศัยของประชากรที่ย้ายถิ่นมา อาศัยอยู่ในพื้นที่นี้ เนื่องจากมีการขยายตัวจากกรุงเทพมหานคร และเป็นจังหวัดที่เติบโตอย่างรวดเร็วในด้านเศรษฐกิจและสังคม สร้างโอกาสใหม่ให้กับประชากรและช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของ ประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสมุทรปราการ , 2564) การให้ความสำคัญให้ด้านประสิทธิภาพ การจัดการคดีในคดีที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ร่างกาย และเพศ อันเป็นปัญหาที่ควรระวังและจัดการให้เหมาะสมในพื้นที่ดังกล่าว การเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถช่วยลดจำนวนคดีอาชญากรรมในพื้นที่นี้ได้ โดยการส่งเสริมการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจ องค์กรคดี และองค์กรสังคมฯ นอกจากนี้ ยังควรมีการส่งเสริมการทำคดีอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งการสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอและครบถ้วนเพื่อให้สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

ด้วยความสำคัญของพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการไม่ว่าจะเป็นความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจ จำนวนประชากรและสังคม รวมถึงพื้นที่ที่มีความสำคัญในเชิงการเมือง จึงเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมในการเป็นกรณีศึกษาในขณะท้องครอัยการกำลังเผชิญปัญหาความไม่เชื่อมั่นของประชาชนจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นข้าราชการฝ่ายอัยการที่ปฏิบัติราชการในสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ตระหนักถึงปัญหาการความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงใคร่ที่จะศึกษาและต้องการทราบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ จึงเป็นเป็นจุดเริ่มต้นหรือกรณีศึกษาที่เหมาะสม ในการทราบถึงปัจจัยและเงื่อนไขต่างๆที่จะสามารถสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรจะสามารถพัฒนาการอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้นได้เป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนและยังเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่รัฐในกระบวนการยุติธรรมอื่นๆ เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชนให้มากขึ้น ความเชื่อมั่นเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความไว้วางใจในองค์กร ความเชื่อมั่นมีผลต่อผู้คนในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเชิงบวกหรือลบ ในกรณีที่เกิดปัญหาความไม่เชื่อมั่นของประชาชนในสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นดังกล่าว และมีความประสงค์ที่จะศึกษาและทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อให้สามารถพัฒนาการอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้นได้เพราะหากประชาชนจะหมดความเชื่อมั่นและศรัทธาในกระบวนการยุติธรรมจะส่งผลให้เกิดความไม่สงบในสังคมมากขึ้น ผู้กระทำความผิดเพิ่มขึ้นเพราะไม่เกรงกลัวต่อการทำผิดกฎหมายเกิดค่านิยมที่ว่ามี "อิทธิพลก็พ้นผิด ความยุติธรรมเงินซื้อได้ หรือคุกมีไว้ขังคนจน" อีกทั้งกระบวนการยุติธรรมที่ไม่ได้รับความเชื่อมั่นจะสร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียงของประเทศไทยต่อการยอมรับในระดับนานาชาติต่อกระบวนการยุติธรรมระหว่างประเทศได้ (ศุภณีย์วิชัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2560)

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

1.2.3 เพื่อเสนอแนะนโยบายหรือแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

### 1.3 คำถามการวิจัย

1.3.1 ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการเป็นอย่างไร

1.3.2 ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล , ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence) , ปัจจัยเกี่ยวกับความความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity) , ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept) , ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness) , ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality) ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 1.5 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1.4.1 ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นและสภาพปัญหาต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

1.4.2 ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการและสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการปรับปรุงการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของสำนักงานฯได้

### 1.6 ขอบเขตของการวิจัย

#### 1.6.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในเขต อ.เมืองสมุทรปราการจำนวนทั้งสิ้น 532,040 คน (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแผนพัฒนาจังหวัดสมุทรปราการ พ.ศ.2561-พ.ศ.2565)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในเขต อ.เมืองสมุทรปราการ ที่เคยมาติดต่อกับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน (คำนวณจากสูตรยามานะ)(Yamane, 1973)

#### 1.6.2 ขอบเขตเชิงเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วยตัวแปรในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence)

ปัจจัยเกี่ยวกับความความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity)

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept)

ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness)

ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality)

ตัวแปรตาม คือ ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงาน  
อัยการจังหวัดสมุทรปราการ

### 1.6.3 ขอบเขตเชิงพื้นที่

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของ  
สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ มีขอบเขตเฉพาะอำเภอเมืองสมุทรปราการ เท่านั้น

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความเชื่อมั่นของประชาชน** หมายถึง ความเชื่อมั่นของประชาชนในสำนักงานอัยการจังหวัด  
สมุทรปราการหมายถึงความไว้วางใจหรือความมั่นใจที่ประชาชนให้แก่สำนักงานอัยการจังหวัดนี้ไม่  
ว่าจะเป็นกรปฏิบัติหน้าที่และการทำงานในลักษณะที่สอดคล้องกับหลักการความยุติธรรมและ  
กฎหมาย ซึ่งประชาชนจะมีความเต็มใจในการร่วมมือ ยอมรับ และมีความคาดหวังทางบวกต่อ  
สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการในการให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาทางกฎหมายและการ  
ดำเนินการต่าง ๆ

**การอำนวยความสะดวก** หมายถึง การอำนวยความสะดวกเป็นบทบาทหน้าที่ของ  
องค์กรหนึ่งในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ซึ่งเป็นการดำรงความยุติธรรมและสิทธิเสรีภาพของ  
ประชาชนตามกฎหมายและรัฐธรรมนูญ โดยเมืองครที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเพื่อให้  
เกิดความยุติธรรมในสังคม และต้องปฏิบัติภารกิจด้วยความจรรยาบรรณ ยึดหลักกฎหมายเพื่อให้มี  
ความยุติธรรมที่แท้จริง และการดำเนินการจะต้องโปร่งใส สุจริต รวดเร็ว เทียบธรรมและเสมอต่อ  
ประชาชนอย่างแท้จริง

**ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชน** หมายถึง สิ่งส่งผลให้ประชาชน  
เชื่อมั่นในการปฏิบัติภารกิจของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ว่าจะทำให้ประชาชนได้รับ  
ความยุติธรรมอย่าง เท่าเทียม ผู้กระทำผิดถูกลงโทษเหมาะสมกับความผิดโดยไม่เลือกปฏิบัติ  
แบ่งเป็นปัจจัยดังนี้

**1.ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence)** หมายถึง  
ความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานอัยการ  
จังหวัดสมุทรปราการ โดยเน้นไปที่ด้านการปฏิบัติงานตามบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ และความ  
รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง ต่อไปนี้คือปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะของเจ้าหน้าที่  
ในสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ เช่น ความรู้ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และความเข้าใจที่  
เกี่ยวข้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงระเบียบวินัยและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน  
ทักษะการวิเคราะห์และการตัดสินใจ เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะในการวิเคราะห์สถานการณ์และข้อมูล  
ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสมในการดำเนินการตามบทบาทภารกิจ ทักษะ  
การสื่อสาร เจ้าหน้าที่ควรมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและถูกต้องกับผู้อื่นในองค์กรและ  
สาธารณชน ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และทักษะเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับ  
งานที่ปฏิบัติในสำนักงานอัยการ หรือการดำเนินการกระบวนการทางกฎหมาย การจัดการเวลาและ  
การประสานงาน เจ้าหน้าที่ควรมีความสามารถในการจัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพและการ

ประสานงานกับผู้อื่นในทีมงานและหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

**2. ปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity)** หมายถึง ความซื่อสัตย์ซื่อตรงต่อความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ มีความซื่อตรงในการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมโดยปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ด้วยการยึดมั่นในระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์และความซื่อตรงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ และมีผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในองค์กร

**3. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept)** หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของแต่ละ บุคคลต่อสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ เป็นความรู้สึกที่สร้างขึ้นเอง โดยมีข้อเท็จจริงเป็นหลักอ้างอิงอยู่ด้วย อาทิ ประสิทธิภาพ การค้นคว้าหาความรู้ การหลอมรวม และสร้างสรรค์ คิด วิเคราะห์สิ่งต่างๆ ทำให้เกิดความเชื่อ การรับรู้ การเข้าใจในสิ่งต่างๆ ประกอบกันขึ้นเป็นภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ รวมไปถึงความน่าเชื่อถือของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

**4. ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness)** หมายถึง การเปิดเผยตรงไปตรงมาในการปฏิบัติภารกิจของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ที่ปฏิบัติภารกิจอย่างตรงไปตรงมา มีความโปร่งใสในการดำเนินงานทุกขั้นตอนและมีการเปิดเผยข้อมูลหรือให้ข้อมูลและคำแนะนำที่จำเป็นได้อย่างถูกต้องชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ รวมถึงการเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

**5. ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality)** หมายถึง ความสัมพันธ์ในเชิงการใช้อำนาจระหว่างเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการกับผู้เข้ารับบริการ ที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่หรืออยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามบทบัญญัติของกฎหมาย การใช้อำนาจเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความไว้วางใจระหว่างเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการและผู้เข้ารับบริการ ทำให้เกิดการเข้าใจและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความรับผิดชอบและความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของสำนักงานอัยการอีกด้วย

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้เป็นการนำเสนอ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการนำไปสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ” โดยผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม

กระบวนการยุติธรรม หมายความว่า วิธีการดำเนินการในการบังคับให้กฎหมาย แก่ผู้ที่ประพฤติฝ่าฝืนกฎหมายหรือช่วยให้ผู้ที่กระทำผิดกฎหมายหรือมีข้อพิพาททางกฎหมายสามารถได้รับความยุติธรรมอย่างเหมาะสม โดยอาศัยองค์กรและบุคลากรที่กฎหมายให้อำนาจไว้ กระบวนการยุติธรรม ได้แก่ กระบวนการยุติธรรมทางอาญา กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง กระบวนการยุติธรรมทางแรงงาน กระบวนการยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัวกลาง และ กระบวนการยุติธรรม ในศาลภาษีอากร ("กระบวนการยุติธรรมในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ไทย", 2552) กระบวนการยุติธรรมไทยสามารถจำแนกได้ตามประเภทของกฎหมาย ดังนี้

1) กระบวนการยุติธรรมทางแพ่ง (Civil Justice) เป็นกระบวนการในกรณีที่เกิดข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชนด้วยกันตัวอย่างเช่น การจดทะเบียนทรัพย์สิน สัญญาซื้อขาย หรือการจดทะเบียนบริษัท หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ศาลยุติธรรม และกรมบังคับคดี เป็นต้น

2) กระบวนการยุติธรรมทางอาญา (Criminal Justice) เป็นกระบวนการในกรณีที่เกิดข้อพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเองหรือกรณีที่มีผู้ละเมิดกฎหมายอาญาขึ้นจนเกิดเป็นข้อพิพาทระหว่างประชาชนกับรัฐขึ้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจ อัยการ ศาลราชทัณฑ์และคุมประพฤติ เป็นต้น

3) กระบวนการยุติธรรมทางปกครอง (Administrative Justice) เป็นกระบวนการยุติธรรมในกรณีที่เกิดข้อพิพาทระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกับเอกชน และข้อพิพาทระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยกันเอง หน่วยงานที่เข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการทางปกครองได้แก่ ศาลปกครอง

กระบวนการยุติธรรมเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความเท่าเทียมในสังคม และการปฏิบัติตามกฎหมาย มีวัตถุประสงค์ในการแก้ไขข้อพิพาทและปรับปรุงสังคมให้ยั่งยืนและเป็นธรรม แต่ละกระบวนการยุติธรรมมีลักษณะและองค์กรที่เกี่ยวข้องต่างกัน ในกรณีที่ผู้ที่ประพฤติฝ่าฝืนกฎหมายต้องถูกบังคับให้ให้เกิดกระบวนการยุติธรรมเพื่อให้ได้รับความยุติธรรมตามที่เหมาะสม สิ่งที่สำคัญในการบริหารงานของกระบวนการยุติธรรม คือการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบยุติธรรมให้ดีขึ้น และเพิ่มความน่าเชื่อถือในระบบยุติธรรม ให้ประชาชนมีความมั่นใจว่าจะได้รับความยุติธรรมอย่างเหมาะสม

ความหมายของกระบวนการยุติธรรมได้ครอบคลุมไปถึง ภาคเอกชนด้วย ดังเช่น ทัศนคติ ความ มุสธนิธิและสมาคมต่าง ๆ ที่มุ่งหวังให้การสงเคราะห์แก่เหยื่ออาชญากรรม รวมทั้ง มุ่งบำบัดฟื้นฟูผู้กระทำผิด (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2531)

นักอาชญาวิทยาได้นิยามว่า กระบวนการยุติธรรม คือ ระบบปฏิบัติการโดยหน่วยงานของ รัฐที่ทำหน้าที่ควบคุมสังคมยับยั้งการกระทำผิด และการยับยั้งการเกิดอาชญากรรมตลอดจน ใช้ วิธีการบังคับต่อผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย เนื่องจากอาชญากรรมก่อให้เกิดความไม่สงบขึ้นในสังคม รวมทั้งมีการฟื้นฟูผู้กระทำความผิดให้สามารถกลับคืนสู่สังคมและการเยียวยาเหยื่อที่ถูกกระทำโดย ระบบของกระบวนการยุติธรรมจะให้การดูแลอย่างเป็นระบบครบวงจร(จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2556)

ซึ่งหากมองกระบวนการยุติธรรมในฐานะสถาบันหนึ่งที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของสังคม ที่ทำให้สังคมสามารถดำเนินไปได้อย่างสงบสุขก็จะสามารถมองกระบวนการยุติธรรมตามหลัก แนวคิดโครงสร้างหน้าที่นิยม (Structural-Functional Theory) ของ Radcliffe – Brown (1968,pp.179-188 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2556, น.32) นักมานุษยวิทยาชาวอังกฤษ กล่าวว่าสังคมมีลักษณะเป็นระบบเดียวกันที่ประกอบด้วยระบบย่อย ๆ ยึดเหนี่ยวและมีความสัมพันธ์กัน กระบวนการยุติธรรมเป็นหนึ่งในโครงสร้างสังคมที่สำคัญและมีลักษณะเป็นระบบ เดียวกันที่ประกอบด้วยระบบย่อย ๆ ยึดเหนี่ยวและมีความสัมพันธ์กัน โดยมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการออกกฎหมายควบคุมอาชญากรรมหรือการกระทำผิดกฎหมายและดำเนินการบังคับใช้ กฎหมายเพื่อลงโทษและควบคุมผู้กระทำความผิดกระบวนการยุติธรรมเป็นระบบที่ประกอบด้วย หลายขั้นตอนหรือระบบย่อยที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างเป็นระบบและมี ประสิทธิภาพ ตัวอย่างของระบบย่อยที่ประกอบกระบวนการยุติธรรมได้แก่ การจับ การสอบสวน ศาลไต่สวน การสืบค้นหาพยานและหลักฐาน รวมถึงกระบวนการคดีที่อาจมีคนกลางที่มีอำนาจใน การตัดสินหรือผู้ประสานงาน ในกระบวนการนี้ซึ่งโครงสร้างของกระบวนการยุติธรรมในแต่ละ พื้นที่อาจจะมีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันไปตามบริบทของสังคม วัฒนธรรม เวลาและ สถานที่ ณ ขณะนั้นเช่น บางรูปแบบมีคนกลางที่มีอำนาจในการตัดสิน บางรูปแบบมีคนกลางที่ทำ หน้าที่ไกล่เกลี่ย นอกจากนี้ กระบวนการยุติธรรมทางอาญายังต้องปฏิบัติตามหลักการที่ประชาชน ต้องการ ซึ่งมี 3 ประการคือ "โปร่งใส-ตรวจสอบได้ความและเชื่อมั่น" ซึ่งหมายถึงการเปิดเผย ข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ว่ากระบวนการยุติธรรมดำเนินไปถูกต้องและ เชื่อมั่นได้ตามที่ประชาชนต้องการ”(เพลินตา ตันรังสรรค์, 2553)

สรุปได้ว่า กระบวนการยุติธรรม คือ กระบวนการที่ทำให้รู้ถึงการกระทำผิด ผู้กระทำ ความผิด การติดตามหาตัวผู้กระทำความผิด รวมถึงการพิจารณาความผิดและการลงโทษผู้กระทำ ความผิด โดยมีกระบวนการที่เป็นขั้นตอนและมีวิธีการสำหรับดำเนินการแก่ผู้ที่กระทำการฝ่าฝืน กฎหมาย โดยมีองค์กรในกระบวนการยุติธรรมและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เฉพาะ ในกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด กระบวนการยุติธรรม ในสังคมเป็นระบบเดียวกันที่มีรูปแบบย่อยหลายรูปแบบ โดยมีผู้กระทำความผิดและเหยื่อ อาชญากรรมเป็นองค์ประกอบสำคัญ กระบวนการยุติธรรมทางอาญามีบทบาทในการควบคุม อาชญากรรมและการกระทำผิดกฎหมาย และต้องปฏิบัติตามหลักการเพื่อให้ได้รับความเชื่อถือ และเป็นที่น่าพอใจในสังคม

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

### 2.2.1 ความหมายของความเชื่อมั่น

Adams and webb (2003) กล่าวว่า ความเชื่อมั่น เป็นสถานะทางจิตใจหรือความรู้สึกประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังถึงความเชื่อมั่นในเชิงบวก ที่มีต่อสมรรถนะ การให้ความช่วยเหลือหรือความเอื้ออาทร ความซื่อสัตย์และการคาดการณ์ถึงบุคคลอื่นที่จะเต็มใจในการแสดงออกถึงพฤติกรรมตามที่คาดหวัง ความเชื่อถือหรือความเชื่อใจจะมีการรับรู้ทางอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อบุคคล หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งว่าสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของตนที่มีต่อบุคคลหรือสถานการณ์นั้นหรือไม่ โดยระดับของความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของการรับรู้ของบุคคลและปัจจัยแวดล้อมในขณะที่บุคคลนั้นกำลังจะตัดสินใจหรือรับรู้ต่อสถานการณ์ที่ตนกำลังจะเผชิญในขณะนั้น(Adams et al., 2003)

ความเชื่อมั่น (Trust) เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่แสดงถึงความเชื่อถือความไว้วางใจและความมั่นใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและความเชื่อถือและความไว้วางใจในสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้นในอนาคตส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งบุคคลจะมีความเชื่อมั่นหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับว่าพฤติกรรมที่ได้รับนั้นเป็นไปในทิศทางที่ตนเองคาดหวังไว้หรือไม่ (วิทย์ เทียงบูรณธรรม , 2541;ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์, 2545; อุซุมพร แก้วขุนทด, 2550 อ้างถึงใน ดรลพร ดายศ, 2557, น. 50-51)

ความเชื่อมั่นเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวเรา โดยจะทำหน้าที่กำกับความคิดและความรู้สึกของเราในปัญหาต่าง ๆ และจะแสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมที่ปรากฏต่อบุคคลภายนอก และเมื่อประเมินว่าตัวเองไม่พร้อมก็กล้าและมั่นใจที่จะขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นได้ ทั้งนี้ ความเชื่อมั่นไม่ได้จำกัดอยู่แต่ความเชื่อมั่นภายในตนเอง แต่รวมถึงความเชื่อมั่นในผู้อื่นด้วย (ธีรภาพ วัฒนวิจารณ์, 2557 อ้างถึงใน ธาตรี ลีธีระประเสริฐ, 2551)

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความเชื่อถือในความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และความตั้งใจจริงของบุคคลหรือหน่วยงาน จนทำให้เกิดความเต็มใจหรือยินยอมให้บุคคลหรือหน่วยงานนั้น กระทำ การใด ๆ ให้แก่ตนเองตามที่คาดหวังไว้ โดยพร้อมยอมรับผลประโยชน์และความเสียหาย อันเกิดจากการกระทำดังกล่าว ในกรณีที่หน่วยงานภาครัฐสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจนประชาชนพึงพอใจในบริการที่ได้รับ จะส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในหน่วยงานของภาครัฐเพิ่มขึ้น ซึ่งความเชื่อมั่นนี้อาจมาจากประสบการณ์ที่ดีที่ประชาชนได้รับจากการให้บริการที่น่าเชื่อถือ และความตรงไปตรงมาในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น ๆ (Heintzman and Marson, 2006 อ้างถึงใน สำนักงานอัยการสูงสุด , 2557: 8)

สรุปได้ว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง ความไว้วางใจหรือความมั่นใจของบุคคล ที่มีการรับรู้มีความรู้สึกตลอดจนการแสดงออกที่บุคคลแสดงพฤติกรรม ความเต็มใจ การยอมรับความเสียหายและความคาดหวังทางบวกที่ และไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กรในด้านต่างๆ ดังนั้นหากประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีมีความสำคัญและขาดการสนับสนุน การให้ความร่วมมือ การประสานงาน และการร่วมปฏิบัติ แต่หากมีความเชื่อมั่นในหน่วยงานของภาครัฐ ประชาชนมักจะมีความเข้าใจและความเชื่อถือในความสามารถของ



หน่วยงานในการแก้ไขปัญหา ให้บริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพและมีความเป็นธรรม ทำให้ผู้ประชาชนเชื่อมั่น ซึ่งอาจส่งผลให้ประชาชนมีความเข้าใจและความร่วมมือในการเสริมสร้างสังคมที่ดีและเป็นประโยชน์ให้กับทุกคนในสังคม ในท้ายที่สุด ความเชื่อมั่นที่เกิดขึ้นนี้อาจส่งผลให้ประชาชนให้ความสำคัญในการเสริมสร้างระบบภาครัฐให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องดังนั้นการสร้าง ความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ประชาชนไว้วางใจเพราะฉะนั้น การให้บริการที่มีคุณภาพของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมที่เพิ่มขึ้นจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันจะส่งผลต่อการปฏิบัติการกิจของหน่วยงานรัฐให้ประสบผลสำเร็จ

### 2.2.2 การสร้างความเชื่อมั่น

การสร้างความเชื่อมั่นหรือความเชื่อใจนั้นต้องอาศัยความจริงใจ โดยสำหรับหน่วยงานภาครัฐนั้น ต้องทำให้ประชาชนเห็นว่าเป็นที่พึ่งได้ในยามเดือดร้อน และได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ในสังคม หากประชาชนขาดความเชื่อมั่นแล้ว การได้รับความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากประชาชนก็จะน้อยลง ส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจหน้าที่ต่าง ๆ ได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Cao & Zhao, 2005) โดยสื่อที่พบว่ามียุทธศาสตร์สำคัญในการส่งเสริมความเชื่อมั่นของประชาชนมากที่สุดคือ อินเทอร์เน็ตรองลงมา คือ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และวิทยุ โดยพบว่าประชาชนที่บริโภคข้อมูลจากสื่อยิ่งมากยิ่งจะมีความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมมากขึ้น (Leechaianan et al, 2012) แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่จะทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นโดยแท้จริงนั้นก็คือ กระบวนการที่โปร่งใส เป็นธรรม และผลการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชน (Jackson & Sunshine, 2007)

### 2.2.3 องค์ประกอบความเชื่อมั่น

(Mayer et al., 1995)ได้กล่าวว่าจากคานิยามที่ว่า ความเชื่อมั่น คือ ความยินยอมของบุคคลที่จะยอมรับผลการกระทำที่อาจเป็นผลทางลบของบุคคลอื่น โดยอยู่บนพื้นฐานความคาดหวังที่ว่าบุคคลอื่นจะปฏิบัติ โดยมีองค์ประกอบสำคัญของความเชื่อมั่น 3 ประการ คือ

1.ความเต็มใจ (Willingness): เป็นความเชื่อที่แสดงถึงความเชื่อใจและความเชื่อถือในผู้อื่นอย่างตั้งใจ ผู้ที่มีความเชื่อถือในผู้อื่นควรทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและเป็นประโยชน์ ความเชื่อถือนี้ควรมีเป้าหมายที่ชัดเจนและมีวัตถุประสงค์ที่ดีในการมอบให้ ความเชื่อถือกับผู้อื่น ผู้ที่ได้รับการเชื่อถือนั้นจะยินดีให้ความเชื่อถือสูงต่อผู้อื่นเช่นกัน

2.การยอมรับความเสียหาย (Vulnerability): ความเชื่อถือยังต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการรับรู้ถึงความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น การให้ความเชื่อถือแก่ผู้อื่นก็เสมือนกับการเปิดโอกาสให้เกิดความเสียหายหรือความเสียหายได้ การยอมรับความเป็นไปได้ของความเสียหายนี้เป็นส่วนหนึ่งของการมีความเชื่อถือที่แท้จริง

3.ความคาดหวัง (Expectation): ความเชื่อถือต้องมีเงื่อนไขและความมั่นใจในความสมควรของการได้รับความเชื่อถือจากผู้อื่น ความคาดหวังเหมือนกับการกำหนดรายละเอียดในการแสดงความเชื่อถือ การแสดงความเชื่อถือที่เหมาะสมและถูกต้องจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งสอง

ฝ่าย ความเชื่อถือที่มาจากต่อนั้นจะกระตุ้นให้ผู้เชื่อมั่นกระทำตามความเชื่อนั้น สำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือกำหนดนโยบายให้บริการสาธารณะ เช่น ความเชื่อถือในความสามารถของบุคคลนั้นจะมีผลกระทำต่องานและนโยบายขององค์กรได้(Meyer, 1952)

Paine K. D. (2003) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อองค์การว่าประกอบไปด้วย

- 1) สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความเชื่อถือในสมรรถนะหรือความสามารถขององค์กรในการที่จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดสัมฤทธิ์ผล
- 2) ความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง ความเชื่อว่าองค์กรสามารถดำเนินงานด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม
- 3) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อว่าองค์กรจะดำเนินงานตามที่ได้รับปากหรือให้สัญญาว่าจะปฏิบัติ
- 4) ความเปิดเผยและคุณธรรม (Openness and Honesty) หมายถึง การให้ความสำคัญในการสื่อสาร ถึงข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมและจำเป็นแก่พนักงานหรือผู้รับบริการ
- 5) การยอมรับความเสียหาย (Vulnerability) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการยอมรับถึงผลกระทบหรือความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร
- 6) การห่วงใยต่อผู้รับบริการหรือพนักงาน (Concern for Employees) หมายถึง การรับรู้ถึงความห่วงใย ความเห็นอกเห็นใจ ความเมตตา อันเป็นความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน
- 7) การระบุอัตลักษณ์ร่วมกัน (Identification) หมายถึง ระดับของการที่ทุกฝ่ายมีเป้าประสงค์หรือจุดมุ่งหมายร่วมกัน หรือมีความเชื่อร่วมกัน
- 8) การมีส่วนร่วมในการควบคุม (Control Mutuality) หมายถึง การรับรู้ถึงระดับของอำนาจของแต่ละฝ่ายที่มีความไม่เท่าเทียมกัน
- 9) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับของความพึงพอใจต่อผล และสัมพันธ์กับคุณภาพของผล ที่ได้รับจากการดำเนินงาน
- 10) ความผูกพัน (Commitment) หมายถึง ระดับการรับรู้ในการให้ความสำคัญถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน หากให้ความสำคัญต่อระดับความสัมพันธ์สูง ก็จะมีแนวโน้มต่อระดับความเชื่อมั่นเพิ่มมากขึ้น (Paine, 2003)

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นเมเยอร์เดวิสและชัวร์แมน (Mayer, Davis, & Schoorman. 1995, p.709-734) ได้ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจที่มีต่อผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ (Trustee) สามารถเกิดขึ้นได้จากปัจจัยที่ปรากฏอยู่ในตัวของตัวเอง ซึ่งส่งผลกระทำให้ผู้มอบความไว้วางใจ (Trustor) ได้เกิดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นสอดคล้องกับบุรุษและคนอื่น (Burke et al., 2007) ที่ได้แสดงปัจจัยของความไว้วางใจว่ามี 3 ปัจจัย คือ ความสามารถ ความเมตตาคุณธรรม และการยึดหลักคุณธรรม เมื่อความไว้วางใจของผู้ที่มอบความไว้วางใจและผู้ที่ได้รับ ความไว้วางใจตรงกัน ความสัมพันธ์ที่มีอยู่จะเสถียรและมีความสุขขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้สังคมและองค์กรดำเนินการ

ได้อย่างเป็นประสิทธิภาพและยั่งยืน การรับรู้ความสำคัญของปัจจัยเหล่านี้และพัฒนาความไว้วางใจในตัวเองและผู้อื่นจึงเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญ

ดิเอทซ์และคนอื่น (Dietz & Den Hartog, 2006) เสนอว่าปัจจัยที่มีผลต่อ ความไว้วางใจ ประกอบด้วย การยึดหลักคุณธรรม การเปิดเผยตรงไปตรงมา ความซื่อสัตย์ ความเมตตากรุณา สมรรถนะ และความสามารถพยากรณ์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับรอบบิน (Robbins, 2000, p. 502-503)

นอกจากนี้บุษยา จินันยา (2553, หน้า 15)และสำนักงานกิจการยุติธรรม (2552, หน้า33-36) ได้สรุปที่เอื้อหรือเป็นอุปสรรคต่อการบริหารงานยุติธรรม ได้แก่ ปัจจัยภายใน คือ ความเชี่ยวชาญ ความรู้ความเข้าใจทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน ตลอดจนความมีประสิทธิภาพในการบริหารงาน ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ กฎหมายหรือแนวนโยบายต่างๆ ระบบการเมืองการปกครองระบบข่าวสารข้อมูลสถานะทางสภาพเศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น

ดังนั้นจากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจได้แก่ ความสามารถ คือ ความสามารถทางทักษะและความรู้ของบุคคลที่เป็นผู้รับความไว้วางใจ เมื่อผู้รับความไว้วางใจแสดงความสามารถในการดำเนินงานหรือปฏิบัติตามคำสั่ง จะช่วยเพิ่มความไว้วางใจจากผู้มอบความไว้วางใจ ความเมตตากรุณา การยึดหลักคุณธรรม ความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบของบุคคลที่เป็นผู้รับความไว้วางใจ ในการกระทำและปฏิบัติตามคำสั่งหรือคำสั่งของผู้มอบความไว้วางใจ ช่วยสร้างความไว้วางใจให้กับผู้มอบความไว้วางใจ การเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มอบความไว้วางใจ ช่วยสร้างความไว้วางใจ เพราะผู้มอบความไว้วางใจสามารถรับรู้และตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับความไว้วางใจมีความโปร่งใสและเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง ความเชี่ยวชาญในงานหรือด้านที่เกี่ยวข้องของปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความไว้วางใจ ผู้รับความไว้วางใจที่มีความเชี่ยวชาญและความรู้ที่เพียงพอในงานที่เสนอให้ทำ จะสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจให้กับผู้มอบความไว้วางใจ สมรรถนะและความสามารถในการประเมินและพยากรณ์สถานการณ์หรือผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ เช่น การวางแผนที่ดี การประเมินความเสี่ยง หรือการทำคาดการณ์ที่ถูกต้อง สามารถสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจให้กับผู้มอบความไว้วางใจ นอกจากนี้ สถานะทางการเมืองและระบบการปกครองที่มีความยุติธรรมและเป็นกฎหมาย ยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ โดยการมีระบบกฎหมายที่ชัดเจนและมีความโปร่งใส และระบบการปกครองที่มีความเท่าเทียมและเป็นธรรม ช่วยสร้างความไว้วางใจให้กับผู้มอบความไว้วางใจ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลความเชื่อมั่นต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ได้แก่ ความสามารถและความรู้ความสามารถและสมรรถนะ (Competence) ในการดำเนินงานของบุคคลหรือองค์กรมีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้มอบหมาย (trustor) และการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของผู้รับมอบหมาย (trustee) ความสามารถและความรู้ช่วยเพิ่มความไว้วางใจในทักษะและความเชี่ยวชาญของบุคคลหรือองค์กรที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งเชื่อมโยงกับความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้รับมอบหมาย ความเมตตากรุณาและความซื่อสัตย์ ความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity)ของผู้รับมอบหมายมีความสำคัญสูงในการสร้างความไว้วางใจ ความเมตตากรุณาแสดง

ถึงความเอื้ออำนวยในการดำเนินงานและความใส่ใจต่อความต้องการของผู้มอบหมาย ในขณะเดียวกัน ความซื่อสัตย์จะเกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือและการปฏิบัติตามคำสั่งหรือข้อกำหนดที่ได้รับมอบหมาย การยึดหลักคุณธรรมมีบทบาทสำคัญในการสร้างความไว้วางใจและการอำนวยความสะดวก ผู้รับมอบหมายที่แสดงพฤติกรรมและการดำเนินชีวิตที่ยึดมั่นหลักคุณธรรมจะได้รับ ความไว้วางใจจากผู้มอบหมาย เนื่องจากความไว้วางใจส่งผลต่อความสัมพันธ์และการทำงาน ร่วมกันระยะยาว การเปิดเผยข้อมูล (Openness) ที่เป็นสาระสำคัญและจริยธรรมในการดำเนินงาน ช่วยสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวก ผู้มอบหมายคาดหวังให้ผู้รับ มอบหมายเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญอย่างถูกต้องและเที่ยงตรงเพื่อให้ความมั่นใจว่าผู้รับมอบหมาย ดำเนินงานให้เป็นไปตามหลักคุณธรรมและหลักกฎหมาย ปัจจัยภายนอกการสร้าง ความไว้วางใจในการอำนวยความสะดวกยังขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกอีกด้วย เช่น กฎหมายและนโยบายที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินงานยุติธรรม ระบบการเมืองและการปกครองที่มีความเป็นธรรม ระบบข่าวสารและ การเผยแพร่ข้อมูลที่สะท้อนสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น ปัจจัยภายนอกเหล่านี้ส่งผลต่อ การสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกเนื่องจากมีความสอดคล้องกับ สภาพแวดล้อมและเงื่อนไขที่มีอยู่ภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนินงานยุติธรรมอย่างเหมาะสม

### 2.3.1. ความสามารถและสมรรถนะ (Competence)

Paine K. D. (2003) สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความเชื่อที่ว่าองค์กรมีความสามารถในการดำเนินการตามสิ่งที่องค์กรได้พูดกล่าวออกไปแล้วได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ และเป็นองค์กรที่สามารถรองรับการแข่งขันและอยู่ในตลาดได้อย่างสมบูรณ์

Rego and e Cunha (2008) กล่าวถึงความสามารถว่า ความสามารถ เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล สามารถฝึกฝนได้ด้วยการจัดอบรมต่าง ๆ ให้เกิดความรู้ความชำนาญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขวางขึ้น

(Parry, 1996) ได้ให้คำนิยามของคำว่า สมรรถนะ หมายถึง ทักษะความรู้และเป็นสิ่งที่สร้างหรือพัฒนาได้ โดยผ่านการ ฝึกอบรมต่าง ๆ ทักษะนั้นมีผลกระทบต่องานหลักมีสัมพันธ์กับ ผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และมีมาตรฐานของการวัดผลต้องเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน

Zeithaml (1988) และคณะ ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2543) กล่าวว่า "ความสามารถ" หมายถึง ทักษะ (Skills) ความรู้ (Knowledge) และความสามารถหรือพฤติกรรม (Attributes) ของบุคลากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกล่าวคือ ในการทำงานอย่างหนึ่ง บุคลากรต้องทราบอะไร เมื่อมีความรู้หรือข้อมูลแล้ว ก็จะต้องทราบว่า จะทำงานนั้น ๆ อย่างไร และบุคลากรควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่า คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของบุคคลในองค์กร (Superior Performer) นั้น เป็นอย่างไร

दनัย เทียนพุ่ม (2544) กล่าวว่า "ความสามารถ" หมายถึง คุณลักษณะที่มีอยู่ในตัวของคน เรียกว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) ถูกผลักดันด้วย ความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุ

เป็นผลกับผลงานที่มีคุณค่าสูงสุด หรือประสิทธิภาพของงาน หรือ หมายถึงความรู้ทักษะทัศนคติที่แสดงออกในเชิงพฤติกรรมของบุคคล (Skilled Behavior) ที่เป็นคุณค่าสูงสุดของผลงาน

สุวรี ศิวแพทย์ (2549) ความรู้หมายถึงการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริง รูปแบบต่าง ๆ วิธีการ กฎเกณฑ์ แนวปฏิบัติ สิ่งของ เหตุการณ์ หรือบุคคล ซึ่งสามารถได้มาจากหลายแหล่ง เช่น การสังเกตประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน การศึกษาและการเรียนรู้จากที่เรียน หนังสือ บทความทางวิชาการ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สื่อต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นที่มาของความรู้ที่ผู้คนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันหรือสามารถเชื่อมโยงความคิดใหม่ ๆ เข้ากับสิ่งแวดล้อม สถานการณ์ เหตุการณ์ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่พบเห็นในชีวิตจริง

สรุปได้ว่า ความสามารถ (Ability) คือ ทักษะ สมรรถนะ และ คุณลักษณะ ของกลุ่มที่มีอิทธิพลภายในต่อ บางบุคคล ความสามารถนี้รวมความหมายไปถึงการ ปฏิบัติงานเชิงเทคนิคต่าง ๆ ที่ต้องใช้ความรู้ วิธีการ และกระบวนการพิเศษ ความสามารถ/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะ (Competence) คือความสามารถทางการปฏิบัติงานและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับมอบหมาย มีผลต่อความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวก การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกรณีที่เป็นยอมมีบทบาทในการสร้างความไว้วางใจในกระบวนการยุติธรรม หมายถึง ความสามารถหรือสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ในการปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

### 2.3.2. ความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity)

Hsieh (2004) ได้นิยามว่า ความซื่อสัตย์ เป็นรากฐานของการเจริญงอกงามทางศีลธรรม โดยพื้นฐานการสื่อสารด้วยคำพูดของบุคคลจะยอมรับ และปรารถนาความถูกต้อง หรือความจริงใจจากผู้อื่น

Khalil (2004) ได้นิยามว่า ความซื่อสัตย์ หมายถึง การให้ข้อมูลที่เป็นจริง การปฏิบัติตามสิ่งที่พูด และการปฏิบัติตามสิ่งที่ตนเชื่อว่าถูกต้องอย่างเคร่งครัด แม้จะทำให้ตนเสียผลประโยชน์

Paine K. D. (2003) ความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง ความเชื่อว่าองค์กรสามารถดำเนินงานด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม

พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายว่าความซื่อสัตย์ คือ บุคคลที่มีการประพฤติและมีการแสดงออกทางพฤติกรรม อย่างตรงไปตรงมา ด้วยความจริงใจ

จตุณญา จินาศรีล (2558) ความซื่อสัตย์ หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงออกถึงการปฏิบัติตนโดยการยึดมั่นในความจริง ความถูกต้อง ประพฤติอย่างตรงไปตรงมาและเหมาะสมทั้งกาย วาจา ใจทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

(สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน, 2550) ซื่อตรง หมายถึง ความประพฤติที่จริงใจ ไม่เอินเอียง ไม่คดโกง ไม่โกหกหลอกลวงใคร ไม่ทำผิดทั้งต่อหน้าและลับหลัง ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ซื่อตรงจึงครอบคลุมถึงซื่อสัตย์ ทั้งในด้านกาย วาจา ใจ อยู่ด้วย ซื่อสัตย์เป็นความประพฤติของเฉพาะบุคคล

สรุปได้ว่า ความซื่อสัตย์ (Integrity) ในกระบวนการยุติธรรมหมายถึงคุณลักษณะที่สำคัญในการดำเนินงานและการปฏิบัติตนที่เชื่อมโยงกับความซื่อสัตย์และความถูกต้องในองค์กรหรือการ

กระทำที่เกี่ยวข้องกับการยุติธรรม ความซื่อสัตย์ในกระบวนการยุติธรรมหมายถึงการปฏิบัติตามหลักการและข้อกำหนดทางกฎหมายอย่างถูกต้อง โดยให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลที่เป็นจริง การปฏิบัติตามสิ่งที่พูด และการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล โดยไม่มีการเอินเอียง ไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ยังรวมถึงการปฏิบัติตามมารยาท และการเชื่อมโยงกับคุณธรรมและค่านิยมที่ดีในการดำเนินงานที่ยุติธรรมได้อย่างสมบูรณ์แบบและเสมอภาคกันและสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

### 2.3.3. ภาพลักษณ์ (Image Concept)

Boulding (1980) ชี้ให้เห็นว่า ภาพลักษณ์เป็นความรู้และความรู้สึกของคนเราที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่เราสร้างขึ้นมาเองต้องตีความหมายหรือให้ความหมายต่างกันไปแต่ละ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมไปตามนั้น(Boulding, 1988)

Frank Jefkins (1982) ให้ความหมายของ ภาพลักษณ์ เป็นเสมือนสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ ความประทับใจ จากการได้มีความรู้ และความเข้าใจข้อเท็จจริงนั้นๆ เป็นการสร้างจากองค์ประกอบต่างๆ ที่มองเห็นได้ชัด เข้าใจง่าย และเข้าใจหลายความหมาย และมีความน่าเชื่อถือด้วย และมักจะเป็นความรู้สึกที่สร้างขึ้นเองโดยมีข้อเท็จจริงเป็นหลักอ้างอิงอยู่ด้วย อาศัยประสบการณ์ การค้นคว้าหาความรู้ การหลอมรวมและสร้างสรรค์ คิดวิเคราะห์สิ่งต่างๆ จนทำให้เกิดความเชื่อการรับรู้ การเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ประกอบกันขึ้นเป็นภาพลักษณ์ของตนเอง(Jefkins, 1983)

สรุป ภาพลักษณ์เกิดขึ้นจากการรับรู้ของแต่ละบุคคลโดยมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้ของแต่ละคนในสังคม ภาพลักษณ์ (Image Concept) ให้เราเห็นว่าเป็นความรู้และความรู้สึกที่เกิดขึ้นในใจของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ ภาพลักษณ์เป็นผลมาจากความรู้ที่เราสร้างขึ้นมาเอง โดยต้องตีความหมายหรือให้ความหมายต่างกันไปแต่ละบุคคล การสร้างภาพลักษณ์นี้อาศัยประสบการณ์ การค้นคว้าหาความรู้ การวิเคราะห์และการเข้าใจข้อเท็จจริง ภาพลักษณ์มักจะมีมีความน่าเชื่อถือด้วย และสามารถมีความหมายหลายแง่มุมได้ สร้างขึ้นโดยการรวมองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มองเห็นได้ชัดเจน และเข้าใจง่าย เพื่อสร้างความเข้าใจและความรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ อันทำให้เกิดพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามภาพลักษณ์นั้นขึ้น ดังนั้นภาพลักษณ์ของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมจะส่งผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นของประชาชน

### 2.3.4. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness)

(นภชนก รอดแสง, 2559) การเปิดเผยนั้นมีความหมายเหมือนกับ "ความโปร่งใส" หรือ "การตรวจสอบได้" และการนำไปใช้ในแต่ละบริบทนั้นไม่ได้แตกต่างกันมากนัก เพราะมีรูปแบบที่สำคัญอยู่สามประการ คือ 1)ประชาชนเข้าถึงได้ 2)ความโปร่งใส 3)การเปิดเผย จึงนำไปสู่การสร้างควมไว้วางใจความเชื่อมั่นซึ่งกันและกันระหว่างผู้ปฏิบัติร่วมในองค์กรเดียวกัน และระหว่างประชาชนต่อหน่วยงานของรัฐ(นภชนก รอดแสง, 2559)

(คณะทำงานส่งเสริมธรรมาภิบาลของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี)ความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การกระทำการใด ๆ ของภาครัฐทั้งในระดับบุคคลและองค์กรที่ผู้อื่นสามารถมองเห็นได้ คาดเดาได้ และเข้าใจได้ ครอบคลุมถึงทุกการกระทำที่เป็นผลจากการตัดสินใจของผู้บริหาร การดำเนินงานทางธุรกิจ และงานสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ รวมทั้งความไว้วางใจซึ่ง

กันและกันทั้งระหว่างผู้ปฏิบัติร่วมกันในองค์กรเดียวกัน ระหว่างประชาชนต่อรัฐไปจนถึงระหว่างคนในชาติด้วยกัน

weil (2002) ได้กล่าวไว้ว่า การเข้าถึงได้ของประชาชนและความโปร่งใสนี้เป็นไปเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดความมั่นใจในกระบวนการ เพื่อประเมินกระบวนการตัดสินใจ และเพื่อส่งเสริมความชอบธรรม ในเรื่องการเปิดเผยโดยส่วนมากจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลที่สำคัญและการออกแบบเพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ได้รับข้อมูลนั้น ๆ

Paine K. D. (2003) ความเปิดเผยและคุณธรรม (Openness and Honesty) หมายถึง การให้ความสำคัญในการสื่อสาร ถึงข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมและจำเป็นแก่พนักงานหรือผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness) เป็นกระบวนการที่องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้ความสำคัญและความใส่ใจในการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมและการดำเนินงานขององค์กรนั้น ๆ โดยให้ทั้งประชาชนและผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและเข้าใจข้อมูลดังกล่าวได้โดยง่าย ซึ่งสามารถทำได้ผ่านการเผยแพร่ข้อมูลที่สอดคล้องกับความจริงตรงไปตรงมา และสะท้อนความเป็นจริงของสถานการณ์และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องขององค์กร การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารมีความหมายเหมือนกับความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ เนื่องจากหลักการสำคัญของการเปิดเผยคือการให้ความโปร่งใสแก่ประชาชน ทำให้ผู้อื่นสามารถมองเห็นและเข้าใจได้ รวมถึงการเปิดเผยยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตรวจสอบได้ว่าองค์กรหรือหน่วยงานทำงานอย่างไร และเป็นการสร้างเชื่อมั่นและความไว้วางใจระหว่างผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรเดียวกันหรือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐ

### 2.3.5. การใช้อำนาจ (Control mutuality)

Cherrington (1994), การใช้อำนาจ (Control mutuality) หมายถึง แรงที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านพฤติกรรม โดยเป็นความสามารถของบุคคลหรือกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น คือการมีความสัมพันธ์และอำนาจที่สมดุลระหว่างกลุ่มหรือบุคคลที่มีอิทธิพลกับกลุ่มหรือบุคคลอื่น ๆ ซึ่งการใช้อำนาจนี้จำเป็นต้องมีแรงผลักดันหรือการผลักดันจากฝ่ายอื่น เพื่อให้การใช้อำนาจเกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม อำนาจนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเองและไม่สามารถมีอิทธิพลได้หากไม่มีแรงผลักดันหรือการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ (Cherrington, 1994) จากทฤษฎีของ Muchinsky (2004) เกี่ยวกับอำนาจของผู้นำ อำนาจไม่ได้เป็นอำนาจของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อลูกน้องเท่านั้น แต่ยังเป็นอิทธิพลที่ส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และบุคคลอื่นที่อยู่ภายนอกองค์กรด้วย อย่างไรก็ตาม การใช้อำนาจของรัฐกับประชาชนผู้มาติดต่อหรือเข้ารับบริการ หรือองค์กรภายนอกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องยังเป็นส่วนสำคัญของการใช้อำนาจเช่นกัน นอกจากนี้ รังสรรค์ เอี่ยมบุตรลพ (2555) กล่าวถึงการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่รัฐโดยจำเป็นต้องคำนึงถึงหลักการที่สำคัญ 4 ประการหลัก โดยประกอบด้วย หลักชอบด้วยกฎหมาย เป็นการมีกฎหมายให้อำนาจสามารถกระทำได้อย่างชัดเจนและระเบียบ กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ และเข้าองค์ประกอบของเงื่อนไขตามที่กฎ ระเบียบฯ กำหนดไว้ รวมถึงไม่เกินขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ให้กระทำได้อย่างชัดเจนและครบถ้วนถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการที่ระบุไว้ตามระเบียบ ข้อบังคับ หลักสุจริต เป็นการปฏิบัติอำนาจโดยไม่มีการทุจริตหรือกลฉ้อฉล และเน้นเจตนาดี

บริสุทธิ์ยุติธรรม โดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนหรือคอร์รัปชันเชิงนโยบาย และไม่มีแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือพรรคพวก โดยต้องกระทำเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และไม่ประมาทเลินเล่อหรืออ้างว่าไม่รู้กฎหมายหรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ก็ไม่สามารถอ้างได้เช่นกัน หลักไม่เลือกปฏิบัติ เป็นการใช้อำนาจโดยตรงหรือโดยชัดแจ้งเพื่อให้ผลประโยชน์แก่ผู้ใกล้ชิด ญาติพี่น้อง และโดยทางอ้อมหรือผลประโยชน์สุดท้ายต้องตกได้แก่ประชาชนโดยส่วนรวม และมีข้อยกเว้นให้กระทำได้โดยการใช้ข้อยกเว้นตามความจำเป็นด้วยเหตุผลเท่าที่จำเป็นและไม่สร้างสองมาตรฐานได้ หลักพอเหมาะสมควรได้สัดส่วนพอดี เป็นการใช้อำนาจให้เป็นสัดส่วนและคุ้มค่า โดยมีความจำเป็นที่จะไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้โดยยึดคำพิพากษาศาล ข้าราชการ เป็นต้น และมีทางเลือกอื่นที่มีผลกระทบต่อองค์กรหรือประชาชนน้อยที่สุดหรือไม่มีผลกระทบเลยไม่ว่าจะเป็นความมั่นคง ฐานะการเงิน หรือความสุขของประชาชน และคำนึงถึงความคุ้มค่าที่ประชาชนจะพึงได้รับจากการที่รัฐต้องเสียงบประมาณไป

ดังนั้น การใช้อำนาจ (Control mutuality) คือการมีความสัมพันธ์และอำนาจที่สมดุลระหว่างกลุ่มหรือบุคคลที่มีอิทธิพลกับกลุ่มหรือบุคคลอื่น ๆ โดยใช้แรงผลักดันหรือการผลักดันเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ ซึ่งการใช้อำนาจนี้จำเป็นต้องปฏิบัติตามหลักการที่สำคัญ 4 ประการหลักที่ถูกล่ามึงเช่นกัน ซึ่งประกอบด้วยหลักชอบด้วยกฎหมาย หลักสุจริต หลักไม่เลือกปฏิบัติ และหลักพอเหมาะสมควรได้สัดส่วนพอดี

สรุปได้ว่า อำนาจ (Power) หมายถึง ความสามารถของบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น หรือศักยภาพของบุคคลที่มีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลนั้นอาจมีตำแหน่งในสายงานหรือเป็นเจ้าของผู้ครอบครองทรัพยากร ซึ่งสามารถชักจูงซึ่งกันให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ในทิศทางที่ต้องการ และการใช้อำนาจในกระบวนการยุติธรรม อาจกล่าวได้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในเชิงการใช้อำนาจของบุคคลากรที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่หรืออยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามบทบัญญัติของกฎหมาย

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยของ (ประพันธ์ สหพัฒนา, 2558) เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ในประเทศไทยพบว่า ด้านการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการตำรวจมีอัตราส่วนประมาณ 62.59% โดยมีกองบัญชาการที่มีระดับการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุดคือ ตำรวจภูธรภาค 6 ซึ่งมีร้อยละ 70.22 และกองบัญชาการที่มีระดับการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมน้อยที่สุดคือ ตำรวจภูธรภาค 8 ซึ่งมีร้อยละ 54.40 ในส่วนของกองบังคับการ พบว่า ตำรวจภูธรจังหวัดพิจิตรมีอัตราส่วนร้อยละ 78.71 เป็นกองบังคับการที่มีระดับการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด ในขณะที่ตำรวจภูธรจังหวัดภูเก็ตมีอัตราส่วนร้อยละ 44.33 เป็นกองบังคับการที่มีระดับการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมน้อยที่สุด สรุปผลวิจัยได้ว่าการนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการตำรวจมีความสำคัญและมีผลต่อประสิทธิภาพของสถานีตำรวจ นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์กันกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจด้วย การนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นจะสร้างความเชื่อมั่นและ



ความเป็นธรรมของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินงานของตำรวจมีประสิทธิภาพมากขึ้น การนำประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมน้อยลงอาจทำให้เกิดความไม่พอใจและขาดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจได้

การศึกษาวิจัยของ (จำลองลักษณ์ อินทวัน, 2015) เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา พบว่ามีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีลำดับความสำคัญของปัจจัยดังนี้

1. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน โดยการเข้าถึงข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้อง เช่น ข่าวการสืบสวนคดีอาญาที่เกิดขึ้น เป็นต้น การรับรู้ข้อมูลเหล่านี้ช่วยให้ประชาชนเข้าใจและมีความมั่นใจในกระบวนการทางอาญามากขึ้น 2.ทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปัจจัยนี้เกี่ยวกับความคิดเห็นและทัศนคติที่ประชาชนมีต่อกระบวนการยุติธรรมทางอาญา การมีทัศนคติที่เชื่อมั่นช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการดำเนินกระบวนการยุติธรรมทางอาญา 3. การรับรู้สภาพเศรษฐกิจ การเมือง การปกครองและสังคม ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับความเข้าใจและการตีความสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง และสังคม การรับรู้และเข้าใจสภาพเหล่านี้ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา 4. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยนี้เกี่ยวกับความมุ่งมั่นและแรงจูงใจที่ประชาชนมีในการใช้สมองและความสามารถเพื่อส่งเสริมกระบวนการยุติธรรมทางอาญา การมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ช่วยกระตุ้นความเชื่อมั่นของประชาชนในการเกิดการยุติธรรมทางอาญา 5. การรับรู้ความสามารถของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในความสามารถและความเชี่ยวชาญของบุคลากรที่เมื่อประชาชนมีความมั่นใจในบุคลากรที่มีความสามารถ จะส่งผลให้เพิ่มความเชื่อมั่นในกระบวนการทางอาญา จากผลวิจัยดังกล่าว

สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ทัศนคติ การรับรู้ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

การศึกษาวิจัยของ(กันตภณ ศรีสุวรรณ, 2562) เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม โดยมีกรณีศึกษาเป็นสถานีตำรวจนครบาลดุสิต พบว่ามี 3 ปัจจัยที่มีความสำคัญทางสถิติและส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ดังนี้ 1. ปัจจัยด้านคุณธรรมจริยธรรมปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามในสถานีตำรวจนครบาลดุสิต มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 ซึ่งหมายถึงความน่าจะเป็นที่ค่าน้ำหนักของปัจจัยนี้มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามมีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน หากเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล เชื่อมั่นของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่จะสูงขึ้น 2. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่สองที่สำคัญต่อความเชื่อมั่นของประชาชน มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 ซึ่งหมายถึงความน่าจะเป็นที่ค่าน้ำหนักของปัจจัยนี้มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ ภาพลักษณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามมีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน หากเจ้าหน้าที่มีภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นกลาง ประชาชนจะมีความ

เชื่อมั่นสูงขึ้น 3. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่สามที่สำคัญต่อความเชื่อมั่นของประชาชน มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.01 ซึ่งหมายถึงความน่าจะเป็นที่ค่าน้ำหนักของปัจจัยนี้มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมและการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับตำรวจสายปราบปรามมีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน หากประชาชนมีการมีส่วนร่วมและถูกให้ความสำคัญในกระบวนการตัดสินใจ ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่จะสูงขึ้น(กันตภณ ศรีสุวรรณ, 2562)

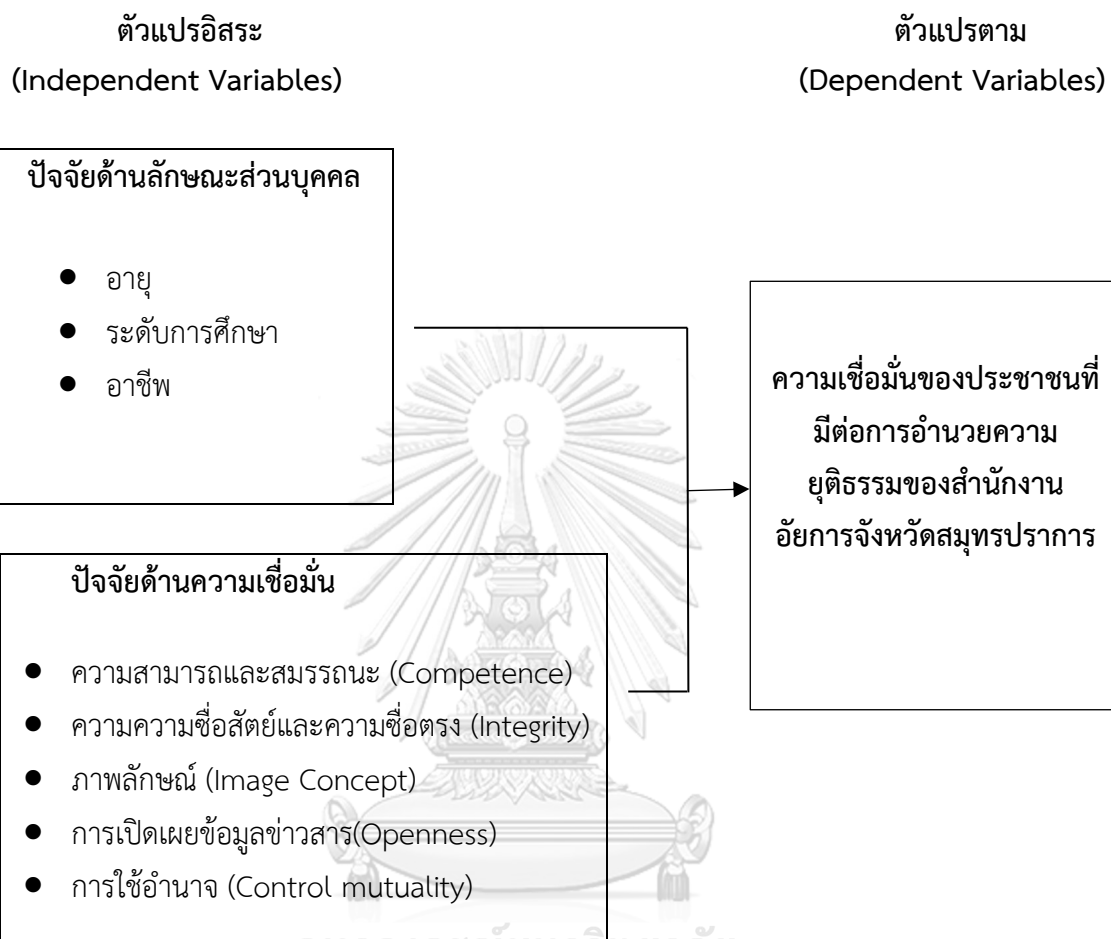
นอกเหนือจากนี้ ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งหมายความว่าปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารไม่มีความสำคัญทางสถิติและไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามในสถานีตำรวจนครบาลดุสิต นั้นหมายความว่าความรับรู้ข่าวสารของประชาชนไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นของพวกเขาคือเจ้าหน้าที่ในนี้

การศึกษาวิจัยของ ฐานิสร์ พันธุ์ครุฑ(2562) งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นกับความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความเชื่อมั่นที่เกี่ยวข้องคือความซื่อสัตย์/ซื่อตรง ความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือ การเปิดเผยและความตรงไปตรงมา การเห็นใจและการเอาใจใส่ และการใช้อำนาจทั้งหมดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในทางบวกที่สำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นอกจากนี้ยังพบว่าอายุและความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยทั้งสองตัวแปรนี้ไม่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการ

สรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นและความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชนเป็นไปในทางบวก โดยความซื่อสัตย์/ซื่อตรง การเปิดเผยและความตรงไปตรงมา การเห็นใจและการเอาใจใส่ และการใช้อำนาจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน ในขณะที่ อายุ และความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือไม่มีผลต่อความคุ้มค่า (ฐานิสร์ พันธุ์ครุฑ, 2019)

## 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เมื่อพิจารณาถึง องค์ประกอบและมิติของความเชื่อมั่นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นของประชาชนซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ นั้นมีความใกล้เคียงกันและเมื่อพิจารณาร่วมกับคำจำกัดความเรื่ององค์ประกอบความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อองค์การของPaine K. D. (2003) สามารถสรุปเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นที่ความเชื่อมั่นที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมได้เป็น 5 ปัจจัยหลักด้วยกันดังนี้ 1. ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence) 2. ปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity) 3. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept) 4. ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness) 5. ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality)



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 3.1 วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ มีวิธีการวิจัยคือ การสำรวจกลุ่มตัวอย่าง (Survey Research) และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติทางการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนต่างๆ และวิธีดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 3.2 ประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งเน้นเพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ โดยที่ตั้งของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในพื้นที่เขตอำเภอเมือง ดังนั้นประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในเขต อำเภอเมืองสมุทรปราการ ซึ่ง ประชาชนในเขต อ.เมืองสมุทรปราการจำนวนทั้งสิ้น 532,040 คน (ระบบข้อมูลกลางองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (แผนพัฒนาจังหวัดสมุทรปราการ 4 ปี พ.ศ.2561-พ.ศ.2565))

##### 3.2.2 การสุ่มตัวอย่างและการเก็บรวบรวมข้อมูล

จากจำนวนประชากรทั้งหมด 532,040 คน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรของ ยามาเน่ กำหนดความคาดเคลื่อน (Margin of Error) 5% และระดับความเชื่อมั่น (Confidence Level) 95%

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของตัวอย่าง

N คือ ขนาดของกลุ่มประชากร

e คือ ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้

ยอมรับให้เกิดความคาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์

แทนค่าในสูตร N = 532,040 คน n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และ e = 5% (0.05)

$$n = \frac{532,040}{532,040+1(0.05)^2}$$

$$n = \frac{532,040}{1,331.10}$$

$$n = 399.699$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรในเขต อ.เมืองสมุทรปราการ คือ จำนวน 400 คน

### 3.3 แบบแผนการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูลในการศึกษามีดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ตารา หนังสือ บทความ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับประชาชนในเขตพื้นที่ อ.เมืองสมุทรปราการ

### 3.4 เครื่องมือในการวิจัย

#### 3.4.1 การสร้างแบบสอบถาม

เครื่องมือการวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวิจัยจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จนได้คำถามในแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

#### 3.4.2 ลักษณะแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดย แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ข้อคำถามเป็นลักษณะการตรวจรายการ(Checklist) และเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Questionnaires)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ 5 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence)
2. ปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity)
3. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept)
4. ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร(Openness)
5. ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

### 3.4.3 วิธีการวัดแบบสอบถาม

ใช้วิธีการวัดและมาตรวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามรูปแบบของลิเคอร์ท (Likert scale) โดยกำหนดค่า ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคำถามนั้น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคำถามนั้น ๆ อยู่ในระดับมาก
- ระดับ 3 หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคำถามนั้น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคำถามนั้น ๆ อยู่ในระดับน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคำถามนั้น ๆ อยู่ในระดับน้อย

### 3.4.4 การแปลความหมาย

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Class Interval)} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ผลที่ได้จากการวัดค่าตัวแปร จะนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์วัด ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	น้อยที่สุด

ซึ่งในการวัดครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ปรับใช้จากเครื่องมือวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.ดุสิต (กันตภณ ศรีสุวรรณ, 2562) และเครื่องมือวัดความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นกับความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน(ฐานิสร พันธุ์ครุฑ, 2019)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ระดับความเชื่อมั่น ของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการโดยข้อคำถามเป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1, เห็นด้วยน้อย = 2, เห็นด้วยปานกลาง = 3, เห็นด้วยมาก = 4, และเห็นด้วยมากที่สุด = 5

ซึ่งในการวัดครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ปรับใช้จากเครื่องมือวัดความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปราม สน.ดุสิต

### 3.4.5 การทดสอบเครื่องมือ

นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) เพื่อหาความเชื่อมั่นกับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ระดับความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ จากการนำแบบทดสอบไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ได้ค่า Alpha เท่ากับ 0.78 และการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัด (Reliability) เมื่อทำการรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด ด้วยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและวิเคราะห์ความเชื่อถือ โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha) ไม่ต่ำกว่า 0.70 การหาค่าความเชื่อถือได้ค่าอัลฟาครอนบาค โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ต่ำกว่า 0.60 เป็นค่าที่ไม่ยอมรับ

ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ระหว่าง 0.60 - 0.65 เป็นค่าที่ไม่น่าพอใจ

ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ระหว่าง 0.65 - 0.70 เป็นค่าขั้นต่ำที่พอรับได้

ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ระหว่าง 0.70 - 0.80 เป็นค่าที่ยอมรับได้

ค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ระหว่าง 0.80 - 0.85 เป็นค่าที่ดีที่สุด

ผลการทดสอบพบว่าทุกมาตรวัดมีความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Alpha มากกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้

## 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม “ปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ” จำนวน 400 คน มาจัดหมวดหมู่ตามประเภทของการวัดตัวแปร เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากเอกสาร จากการวิจัย หนังสือ บทความ แนวคิด ทฤษฎีจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยกำหนดการนำเสนอผลการศึกษารูปคำบรรยาย ประกอบตารางในการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายลักษณะต่างๆไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้และอธิบายระดับความเชื่อมั่นฯโดยใช้ค่าความถี่(Frequency)ค่าร้อยละ(Percentage)และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายปัจจัยพื้นฐาน โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 สถิติเชิงสรุปอ้างอิงหรือเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน และหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้ ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression)

### 3.7 ตัวแปรในการวิจัย

#### 3.7.1 ตัวแปรอิสระ(Independent Variables)

- ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ , ระดับการศึกษา และอาชีพ
- ปัจจัยด้านความสามารถและสมรรถนะ (Competence)
- ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity)
- ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept)
- ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร(Openness)
- ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality)

#### 3.7.2 ตัวแปรตาม(Dependent Variables)

ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทความวิจัยนี้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกธุรกรรมของสำนักงานอัยการฯ ในกรณีศึกษาของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นการทำวิจัยเชิงปริมาณ โดยข้อมูลได้รับการเก็บรวบรวมจากประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการที่เคยมาติดต่อกับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ผ่านการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

#### 4.1 การวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เป็นการวิเคราะห์ผลสถิติโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ผล ซึ่งเป็นการพรรณนาลักษณะต่าง ๆ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม , ปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกธุรกรรมของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 5 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence) , ปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity) , ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept) , ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness) , ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ผลจากผู้ตอบแบบสอบถามคือ ประชาชนผู้เข้ารับบริการทั้งสิ้นจำนวน 400 คน

##### 4.1.1 ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือประชาชนในเขต อำเภอเมืองสมุทรปราการที่เคยมาติดต่อกับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการมีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งสิ้นจำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยรายละเอียดของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

ตารางที่ 4. 1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
- อายุต่ำกว่า 21 ปี	48	12.00
- อายุ 21-30 ปี	72	18.00

- อายุ 31-40 ปี	105	26.30
- อายุ 41-50 ปี	89	22.30
- อายุ 51-60 ปี	56	14.00
- อายุ 60 ปีขึ้นไป	30	7.50
<b>ระดับการศึกษา</b>		
- ประถมศึกษา	39	9.80
- มัธยมศึกษาต้น	98	24.50
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	110	27.50
- อนุปริญญา/ปวส.	56	14.00
- ปริญญาตรี	74	18.50
- ปริญญาโท	23	5.80
- อื่นๆ	0	0
<b>อาชีพ</b>		
- เกษตรกร	8	2.00
- นักเรียน/นักศึกษา	31	7.80
- ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	33	8.30
- พนักงานเอกชน	136	34.00
- รับจ้าง	55	13.80
- ค้าขาย/เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	106	26.50
- ไม่ได้ประกอบอาชีพ/แม่บ้านเกษียณอายุ	31	7.80
- อื่นๆ	0	0

**จากตารางที่ 4.1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.30 รองลงมา คือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.30 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18 อายุระหว่าง 51 -60 ปี คิดเป็นร้อยละ 14 อายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 12 และอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.50

**ระดับการศึกษา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 24.50

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 18.50 สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 14 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.80 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 5.80

**อาชีพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานเอกชนคิดเป็นร้อยละ 34 ประกอบอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว 26.50 ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 13.80 ประกอบอาชีพข้าราชการ /พนักงานของรัฐ /รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 8.30 ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.8 และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 2

จากข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หลักสูตรการศึกษา ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน หรือประกอบอาชีพในธุรกิจส่วนตัว

#### 4.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชน

ผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ สามารถวิเคราะห์ผลการศึกษาเป็นรายด้าน และในภาพรวมปรากฏผล ดังนี้

##### ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในภาพรวม

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่ในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม พบว่าปัจจัยที่มีกลุ่มตัวอย่างเห็นพ้องว่าส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนมากที่สุด คือ ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.25 รองลงมา คือ ปัจจัยเกี่ยวกับความความซื่อสัตย์และความซื่อตรง ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.22 ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.14 ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.11 และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4. 2 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ	4.25	0.40	มากที่สุด
ปัจจัยเกี่ยวกับความความซื่อสัตย์และความซื่อตรง	4.22	0.46	มากที่สุด
ปัจจัยด้านภาพลักษณ์	4.02	0.46	มาก
ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	4.11	0.51	มาก
ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ	4.14	0.50	มาก

### ผลการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.25 (S.D. = 0.40)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ ความรู้ความเข้าใจในงานที่ต้องรับผิดชอบ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 (S.D. = 0.59) ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนให้ค่าความคิดเห็นมากที่สุดในด้านนี้รองลงมา คือ ความสามารถปฏิบัติงานโดยปราศจากข้อผิดพลาด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.43 (S.D. = 0.57) และความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ทำงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.03 (S.D. = 0.49) ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่ากับเงินภาษีของประชาชน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.52 (S.D. = 0.77) และความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อและกระบวนการดำเนินงาน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.93 (S.D. = 0.67) ตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ ที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความรู้ความเข้าใจในงานที่ต้องรับผิดชอบ	4.48	0.59	มากที่สุด
2. ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ทำงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.40	0.58	มากที่สุด
3. ความสามารถปฏิบัติงานโดยปราศจากข้อผิดพลาด	4.43	0.57	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อและกระบวนการดำเนินงาน	3.93	0.67	มาก
5. ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่ากับเงินภาษีของประชาชน	4.03	0.49	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

### ผลการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรง

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรงที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.22 (S.D. = 0.46)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ ปฏิบัติงานภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด และครบถ้วน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.33 (S.D. = 0.61) ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนให้ค่าความคิดเห็นมากที่สุดในด้านนี้รองลงมา คือ ปฏิบัติงานโดยปราศจากการเรียก/รับผลประโยชน์ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.69) และการดำเนินงานมีความเป็นมาตรฐาน บังคับใช้อย่างเสมอภาค ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.17 (S.D. = 0.70) และปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และตรงต่อเวลา ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.14 (S.D. = 0.71) ตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4. 4 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับความความซื่อสัตย์และความซื่อตรง ที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6. ปฏิบัติงานภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด และครบถ้วน	4.33	0.61	มากที่สุด
7. ปฏิบัติงานโดยปราศจากการเรียก/รับผลประโยชน์	4.24	0.69	มากที่สุด
8. การดำเนินงานมีความเป็นมาตรฐาน บังคับใช้อย่างเสมอภาค	4.17	0.70	มาก
9. ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา	4.14	0.71	มาก
รวม	4.22	0.46	มากที่สุด

#### ผลการศึกษาปัจจัยด้านภาพลักษณ์

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับ มาก โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.02 (S.D. = 0.46)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.17 (S.D. = 0.69) ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนให้ค่าความคิดเห็นมากที่สุดในด้านนี้รองลงมา คือ สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการคำนึงถึงความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.07 (S.D. = 0.73) และความน่าเชื่อถือไม่รู้สึกหวั่นเกรง หรือล่าบากใจ หากท่านมีความจำเป็นต้องติดต่อกับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.98 (S.D. = 0.82) และมีทัศนคติต่อบุคลากร และการดำเนินงาน ที่ดีในสายตาของท่าน ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.86 (S.D. = 0.90) ตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4. 5 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
10. สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ คำนึงถึงความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.07	0.73	มาก
11. มีความน่าเชื่อถือไม่รู้สึกหวั่นเกรง หรือ ลำบากใจ หากท่านมีความจำเป็นต้องติดต่อ กับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ	3.98	0.82	มาก
12. มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	4.17	0.69	มาก
13. มีทัศนคติต่อบุคลากร และการ ดำเนินงาน ที่ดีในสายตาของท่าน	3.86	0.90	มาก
รวม	4.02	0.46	มาก

#### ผลการศึกษาปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ส่งผล กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับ มาก โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.11 (S.D. = 0.51)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลและช่องทางการตรวจสอบการดำเนินงานที่เหมาะสม ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.13 (S.D. = 0.79) ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนให้ค่าความคิดเห็นมากที่สุดในด้านนี้รองลงมา คือ มีการแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า ให้ทราบเป็นระยะหรือเมื่อได้รับการทวงถามโดยเร็ว ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.12 (S.D. = 0.76) และมีการให้ข้อมูล/คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจนและครบถ้วนที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.11 (S.D. = 0.77) และมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและมีความน่าเชื่อถือให้ประชาชนทราบ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.10 (S.D. = 0.74) ตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4. 6 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
14. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนรับทราบ	4.10	0.74	มาก
15. มีการให้ข้อมูล/คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจนและครบถ้วน	4.11	0.77	มาก
16. มีการแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า ให้ทราบเป็นระยะหรือเมื่อได้รับการทวงถามโดยเร็ว	4.12	0.76	มาก
17. มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลและช่องทางการตรวจสอบการดำเนินงานที่เหมาะสม	4.13	0.79	มาก
รวม	4.11	0.51	มาก

#### ผลการศึกษาปัจจัยด้านการใช้อำนาจ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อปัจจัยด้านการใช้อำนาจที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับ มาก โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.14 (S.D. = 0.50)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.24 (S.D. = 0.70) ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนให้ค่าความคิดเห็นมากที่สุดในด้านนี้รองลงมา คือ ไม่มีการแอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นผู้มีอำนาจ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.12 (S.D. = 0.72) และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ใช้อำนาจหน้าที่ ภายใต้อำนาจหน้าที่ตนเองมี ปราศจากการใช้อำนาจแทรกแซง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.08 (S.D. = 0.73) ตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4. 7 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ ที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
18. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ใช้อำนาจหน้าที่ ภายใต้อบเขตที่ตนเองมี ปราศจากการใช้อำนาจแทรกแซง	4.08	0.73	มาก
19. ไม่มีการแอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นผู้มีอำนาจ	4.12	0.72	มาก
20. ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่ หรือ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	4.24	0.70	มากที่สุด
รวม	4.14	0.50	มาก

ผลการศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

ผลการศึกษาพบว่า ความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับ มาก โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.79 (S.D. = 0.53)

หากพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ หากท่านถูกบังคับทางกฎหมายให้ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ท่านสามารถไว้วางใจได้ว่า ท่านจะได้รับความยุติธรรม ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.96 (S.D. = 0.80) ซึ่งเป็นข้อที่ประชาชนให้ค่าความคิดเห็นมากที่สุดในด้านนี้รองลงมาคือ หากท่านจำเป็นต้องติดต่อกับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ท่านเชื่อว่าจะได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.82 (S.D. = 0.96) และหากท่านต้องให้ความร่วมมือ กับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ เช่น กรณีเข้าร่วมเป็นพยาน ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.80 (S.D. = 0.80) ท่านเชื่อว่าข้อมูลและข่าวสารที่เปิดเผยหรือแจ้งจากสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ มีความชัดเจน ถูกต้อง และจะเป็นประโยชน์ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.77 (S.D. = 0.82) และหากท่านต้องการความช่วยเหลือทางข้อกฎหมาย ท่านมักจะนึกถึงสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ(เชื่อมั่นว่าเป็นที่พึ่งของประชาชน)ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.72 (S.D. = 0.87) และท่านเชื่อว่าผู้กระทำความผิดทางอาญาจะถูกสั่งฟ้องและได้รับโทษ ตามกฎหมายอย่างเหมาะสม และ ไม่เลือกปฏิบัติ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.65 (S.D. = 0.96) ตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.8



ตารางที่ 4. 8 คะแนน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
21. หากท่านจำเป็นต้องติดต่อกับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ท่านเชื่อว่าจะได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง	3.82	0.96	มาก
22. ท่านเชื่อว่าผู้กระทำความผิดทางอาญาจะถูกสั่งฟ้องและได้รับโทษ ตามกฎหมายอย่างเหมาะสม และไม่เลือกปฏิบัติ	3.65	0.96	มาก
23. หากท่านต้องการความช่วยเหลือทางข้อกฎหมาย ท่านมักจะนึกถึงสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ(เชื่อมั่นว่าเป็นที่พึ่งของประชาชน)	3.72	0.87	มาก
24. ท่านเชื่อว่าข้อมูลและข่าวสารที่เปิดเผยหรือแจ้งจากสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ มีความชัดเจน ถูกต้อง และจะเป็นประโยชน์	3.77	0.82	มาก
25. หากท่านต้องให้ความร่วมมือ กับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ เช่นกรณีเข้าร่วมเป็นพยาน ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ	3.80	0.80	มาก
26. หากท่านถูกบังคับทางกฎหมายให้ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ท่านสามารถไว้วางใจได้ว่า ท่านจะได้รับความยุติธรรม	3.96	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.53</b>	<b>มาก</b>

#### 4.2 การวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงอนุมานการวิเคราะห์นี้เป็นการวิเคราะห์เพื่อทราบว่าจะปัจจัยใดที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ มากที่สุด จนถึงตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ โดยจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่า t (T-test) สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่า F (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Post Hoc Test) ด้วยวิธีแบบ Scheffe และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)(Mark & Goldberg, 1988) ในการวิเคราะห์ผลจะใช้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ

ปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม , ปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 5 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence) , ปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity) , ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept) , ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness) , ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ผลจากผู้ตอบแบบสอบถามคือ ประชาชนผู้เข้ารับบริการทั้งสิ้นจำนวน 400 คน

การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีผลกับ ความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ที่แตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่า F (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One -way ANOVA ในการหาคำตอบ ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์แล้วสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่า F (F-Test)

ความเชื่อมั่น					
	Sum of				
ความแปรปรวน	Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	8.891	5	1.778	6.670	<.001
ภายในกลุ่ม	105.046	394	.267		
รวม	113.938	399			

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005 ( $F=6.670$ ,  $P < .001$ ) จึงมีการดำเนินการทดสอบรายคู่ (Post Hoc Test) ตามวิธีการของ Scheffe ได้ผลการศึกษิตตามตารางที่ 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4. 10 การทดสอบตัวแปรอายุรายคู่ (Post Hoc Test)

อายุ	ต่ำกว่า 21 ปี	21-30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 - 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 21 ปี	-	0.07	0.01*	0.01*	0.01*	0.02*
21-30 ปี		-	0.35	0.07	0.02*	0.30
31 – 40 ปี			-	0.31	0.01*	0.70
41 – 50 ปี				-	0.13	0.76
51 - 60 ปี					-	0.15
60 ปีขึ้นไป						-

หมายเหตุ \* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.10 เมื่อดำเนินการทดสอบรายคู่ (Post Hoc Test) ด้วยวิธีการของ Scheffe พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

ระดับต่ำกว่า 21 ปี กับ 31 – 40 ปี มีความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ( $p = 0.01$ )

ระดับต่ำกว่า 21 ปี กับ 41 – 50 ปี มีความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ( $p = 0.01$ )

ระดับต่ำกว่า 21 ปี กับ 51 – 60 ปี มีความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ( $p = 0.01$ )

ระดับต่ำกว่า 21 ปี กับ 60 ปีขึ้นไป มีความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ( $p = 0.02$ )

ระดับต่ำกว่า 21-30 ปี กับ 51 - 60 ปี มีความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ( $p = 0.02$ )

ระดับต่ำกว่า 31 - 40 ปี กับ 51 - 60 ปี มีความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ( $p = 0.01$ )

การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีผลกับ ความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ที่แตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่า F (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One -way ANOVA ในการหาคำตอบ ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์แล้วสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4. 11 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่า F (F-Test)

ความเชื่อมั่น					
ความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	7.808	5	1.562	5.798	<.001
ภายในกลุ่ม	106.129	394	.269		
รวม	113.937	399			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005 ( $F=5.789$ ,  $Sig < .001$ ) จึงมีการดำเนินการทดสอบรายคู่ (Post Hoc Test) ตามวิธีการของ Scheffe ได้ผลการศึกษิตตามตารางที่ 4.12 ดังนี้

ตารางที่ 4. 12 การทดสอบตัวแปรระดับการศึกษารายคู่ (Post Hoc Test)

ระดับการศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษา ต้น	มัธยมศึกษา ปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญา ตรี	ปริญญา โทขึ้นไป
ประถมศึกษา	-	0.01*	0.51	0.66	0.23	0.73
มัธยมศึกษาต้น		-	0.01*	0.01*	0.08	0.01*
มัธยมศึกษาปลาย/ ปวช.			-	0.20	0.44	0.36
อนุปริญญา/ปวส.				-	0.06	0.99
ปริญญาตรี					-	0.165
ปริญญาโทขึ้นไป						-

หมายเหตุ \* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.12 เมื่อดำเนินการทดสอบรายคู่ (Post Hoc Test) ด้วยวิธีการของ Scheffe พบว่าการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ระดับประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาต้น มีความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ( $p = 0.01$ )

มัธยมศึกษาต้น กับ มัธยมศึกษาปลาย/ปวช. มีความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ( $p = 0.01$ )

มัธยมศึกษาต้น กับ อนุปริญญา/ปวส. มีความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ( $p = 0.01$ ) และ มัธยมศึกษาต้น กับ ปริญญาโทขึ้นไป มีความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ( $p = 0.01$ )

การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ มีผลต่อความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกธรรมชาติของสำนักงานอัยการฯ ที่แตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่าง

ค่า F (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) ในการหาค่าตอบ ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์แล้วสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4. 13 ตารางแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพต่อส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ แบบสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่า F (F-Test)

ความเชื่อมั่น					
ความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.850	6	.308	1.081	.373
ภายในกลุ่ม	112.087	393	.285		
รวม	113.938	399			

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอาชีพ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005 ( $F=5.789$ ,  $Sig = 0.373$ )

การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence) ,ปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity) , ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept) , ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness) , ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality) ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการหาค่าตอบ ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์แล้วสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางที่ 14 ดังนี้

ตารางที่ 4. 14 ตารางแสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัย	B (ค่าคงที่)	Std. Error	Beta	t	Sig
	1.806	.354		5.108	<.001
ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence)	.001	.076	.001	.019	.985
ปัจจัยเกี่ยวกับความความซื่อสัตย์และ ความซื่อตรง (Integrity)	.011	.066	.009	.162	.872
ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept)	.171	.062	.145	2.745	.006*
ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness)	.185	.057	.175	3.257	.001*
ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality)	.138	.055	.129	2.533	.012*
R = 0.322		Adjusted R Square = 0.093			
R <sup>2</sup> = 0.704		Std. Error = 0.50906			

CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากตารางที่ 4.14 สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

$$Y = 1.806 - (0.171)X_3 + (0.185)X_4 + (0.138)X_5$$

โดยที่

$X_3$  = ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept)

$X_4$  = ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness)

$X_5$  = ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality)

เมื่อพิจารณาค่าความถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่าตัวแปรทำนายที่มีค่า Beta สูงสุดคือ ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness) (Beta =0.175) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept) (Beta =0.145) ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality) (Beta =0.129)

โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการได้ร้อยละ 70.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence) และปัจจัยเกี่ยวกับความความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity) ไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน

จากตารางที่ 4.14 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า เมื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุตัวแปรทั้งหมด พบว่า

มีตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งสิ้น 3 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept) ,ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness) และ ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality)

ส่วนตัวแปรด้าน ปัจจัยเกี่ยวกับความความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity) และปัจจัยเกี่ยวกับความความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity) พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อเสนอแนะนโยบายหรือแนวทางการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการผู้ที่เคยมาติดต่อกับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการทั้งสิ้นจำนวน 400 คน และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติทางการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Method) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Product and Service Solutions) for Windows ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ข้อมูลปัจจัยความเชื่อมั่นทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence) ,ปัจจัยเกี่ยวกับความความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity) , ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept) ,ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร(Openness) และปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality) เพื่อทราบตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการโดยมีผลการศึกษาและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตัวแปร

ผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ สรุปผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช และประกอบอาชีพพนักงานเอกชน
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผล ดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.40

ปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.46

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.46

ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51

ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.50

### 5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีสมมติฐาน ปัจจัยความเชื่อมั่นทั้ง 5 ด้านประกอบด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence) ,ปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity) , ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept) ,ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness) , ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality) ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชน ในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
<p>ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ</p>	ปฏิเสธ
<p>ปัจจัยเกี่ยวกับความความซื่อสัตย์และความซื่อตรง ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ</p>	ปฏิเสธ
<p>ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ</p>	ยอมรับ
<p>ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ</p>	ยอมรับ
<p>ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกยุติธรรม ของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ</p>	ยอมรับ

จากตารางที่ 5.1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยกำหนดให้แต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์ต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงถือเป็นการยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งในการวิเคราะห์ครั้งนี้ยอมรับสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence) ไม่ส่งผล กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ

สมมติฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity) ไม่ส่งผล กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ

สมมติฐาน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept) ส่งผล กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ

สมมติฐาน ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร(Openness) ส่งผล กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ

สมมติฐาน ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality) ส่งผล กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ

ดังนั้นจากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ในการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ สมุทรปราการ ยอมรับสมมติฐานทั้งสิ้น 3 สมมติฐาน จากทั้งหมด 5 สมมติฐาน

## 5.2 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลคือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และปัจจัยด้านความเชื่อมั่น 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence) ,ปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity) , ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept) ,ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร(Openness) , ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

### 5.2.1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล

ประกอบไปด้วย อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ สามารถอธิบายได้ดังนี้

อายุ พบว่า ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการ โดยมีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นที่ แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่า ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการ โดยมีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นที่ แตกต่างกัน

อาชีพ พบว่า ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการ โดยมีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นที่ ไม่แตกต่างกัน

สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลคือ อายุ ระดับการศึกษา ส่งผล กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ ขณะที่ อาชีพ ไม่ส่งผล กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ

### 5.2.2 ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น 5 ด้าน

ประกอบไปด้วย ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence) ,ปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity) , ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept) ,ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร(Openness) , ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality) สามารถอธิบายได้ดังนี้

**ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence)** ไม่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กล่าวคือ ความสามารถและสมรรถนะของเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและมีความชำนาญในการดำเนินการตามกฎหมาย ก็ไม่ส่งผลให้ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กรอัยการเพิ่มขึ้น

โดยจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านความสามารถและสมรรถนะที่ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในงานที่ต้องรับผิดชอบ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ทำงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความสามารถปฏิบัติงานโดยปราศจากข้อผิดพลาด ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อและกระบวนการดำเนินงาน และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คัดค้านกับเงินภาษีของประชาชน ไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ

ซึ่งผลของการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ฐานิสร์ พันธุ์ครุฑ(2562) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นกับความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน พบว่าปัจจัยด้านความสามารถและสมรรถนะ ไม่มีผลหรือมีอิทธิพลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม

ทั้งนี้แตกต่างไปจากการศึกษาวิจัยของกุลเชษฐ์ บางพราน (2541) เรื่อง ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการควบคุมอาชญากรรมภายใต้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่ปรับปรุงใหม่ ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ในการควบคุมอาชญากรรม ปัจจัยสำคัญคือ ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานควบคุมอาชญากรรม ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนมองว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มักจะมีความเชื่อมั่นตามไปด้วย

ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้พบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องและไปในทิศทางเดียวกันมีจำนวนน้อย เช่น งานวิจัยของ (Sombultawee et al., 2018)ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพที่ส่งผลต่อการตัดสินใจชื้อรถยนต์สัญชาติญี่ปุ่น พบว่า ปัจจัยด้านความสามารถและสมรรถนะไม่ส่งผลต่อการรับรู้ความคุ้มค่า แต่ไม่อาจนำมาขยายความได้มากกว่านี้ และตัวแปรในงานวิจัยชิ้นนี้มีความแตกต่างกับงานวิจัยศึกษาข้างต้น อีกทั้งการที่พบงานวิจัยที่มีผลต่างกันไปอาจเกิดจากบริบทและสถานการณ์ที่ศึกษาไป ทำให้ผลการศึกษาวิจัยที่ออกมาแตกต่างกันไป

**ปัจจัยเกี่ยวกับความความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity)** ไม่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กล่าวคือ ความซื่อสัตย์และความซื่อตรงของเจ้าหน้าที่สำนักงานอัยการไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่จะแสดงให้เห็นถึงความซื่อสัตย์และความซื่อตรงในการปฏิบัติงาน ก็ไม่ส่งผลให้ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กรอัยการเพิ่มขึ้น

โดยจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับความความซื่อสัตย์และความซื่อตรงที่ประกอบด้วย การปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัดและครบถ้วน การปฏิบัติงานโดยปราศจากการเรียกรับผลประโยชน์ การดำเนินงานที่มีความเป็นมาตรฐาน บังคับใช้อย่างเสมอภาค และปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา ไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ

อย่างไรก็ตามการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้ไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือไปในทิศทางเดียวกันทั้งนี้แตกต่างไปจากการศึกษาวิจัยของวิจัยของอดุลย์ ณรงค์ศักดิ์ (2556) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ตรงไปตรงมา ส่งผลต่อความเชื่อมั่นความน่าเชื่อถือ และศรัทธาจากประชาชน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรงในสำนักงานอัยการฯ อาจแตกต่างจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยของ(อดุลย์ ณรงค์ศักดิ์ , 2556)

**ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept)** มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กล่าวคือ ภาพลักษณ์ของสำนักงานอัยการมีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชน การสร้างภาพลักษณ์ที่เป็นบวกและเชื่อถือได้ในการดำเนินงาน การแสดงคุณธรรมและความเป็นกลาง รวมถึงการมีการสื่อสารและการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลอย่างสม่ำเสมอจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในประชาชนต่อองค์กรอัยการให้เพิ่มขึ้น

โดยจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ประกอบด้วย สำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการคำนึงถึงความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความน่าเชื่อถือไม่รู้สึกหวั่นเกรง หรือลำบากใจ หากท่านมีความจำเป็นต้องติดต่อกับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีทัศนคติต่อบุคลากร และการดำเนินงานที่ดี ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ

ซึ่งผลของการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องงานวิจัยของรุจิกานต์ ทองแฉล้ม (2550) ที่พบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งหมายความว่า ภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการฯ จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ หรือเชื่อถือได้ว่าภาพลักษณ์ในทางบวกและเชื่อถือได้ของสำนักงานอัยการฯจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นในประชาชนในการอำนวยความสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness)** มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กล่าวคือ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานอัยการ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กรอัยการเพิ่มขึ้น

โดยจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง จำเป็น และเชื่อถือได้ มีการให้ข้อมูล/คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจนและครบถ้วน มีการแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า ให้ทราบเป็นระยะหรือเมื่อได้รับการทวงถามโดยเร็ว และมีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลและช่องทางการตรวจสอบการดำเนินงานที่เหมาะสมจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในประชาชนต่อองค์กรอัยการให้เพิ่มขึ้น

ซึ่งผลของการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องงานวิจัยของ(ปุนณรัตน์ พิงคานนท์, 2548) และ Smith et al. (1999) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลและความเชื่อมั่นของประชาชนในองค์กร และการเอาใจใส่ในการสนใจและแก้ไขปัญหาของประชาชน ซึ่งมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในองค์กรหรือสำนักงานอัยการฯ นอกจากนี้ ตามทฤษฎีของ (Zeithaml, 1988) การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและการตอบสนองต่อความหลากหลายในการเข้าถึงบริการข้อมูลข่าวสาร หรือการติดตามการดำเนินงานขององค์กรหรือสำนักงานอัยการฯ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการมีความรับรู้และความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการ จึงส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนในองค์กรหรือสำนักงานอัยการฯ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรดังกล่าว การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนรับทราบมีผลต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนในองค์กร

**ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality)** มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯ กล่าวคือ หากเจ้าหน้าที่ใช้อำนาจหน้าที่อย่างถูกต้อง อยู่ภายในขอบเขตการใช้อำนาจ ปราศจากการแทรกแซง และใช้อำนาจอย่างเหมาะสมมากขึ้น จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กรอัยการเพิ่มขึ้น

โดยจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับการใช้อำนาจ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ใช้อำนาจหน้าที่ ภายใต้ขอบเขตที่ตนเองมี ปราศจากการใช้อำนาจแทรกแซง ไม่มีการแอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นผู้มีอำนาจ และไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่ หรือ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในประชาชนต่อองค์กรอัยการให้เพิ่มขึ้น

ซึ่งผลของการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องงานวิจัยของซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (McDougall & Levesque, 2000) ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่องการรับรู้ความคุ้มค่า และพบว่าการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและผู้บริโภคและสอดคล้องกับงานวิจัยของ(Punkrus & Chotchakornpant, 2019) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นกับความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน พบว่า การใช้อำนาจ ส่งผลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม โดยปัจจัยด้านการใช้อำนาจ มีความสัมพันธ์ต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการในเชิงบวก(Punkrus &

Chotchakornpant, 2019) ทั้งนี้ปัจจัยด้านการใช้อำนาจด้านการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่องค์กรว่า ดำเนินการภายใต้ความยุติธรรม ทำให้เกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจ ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ความคุ้มค่าของผู้รับบริการ การทำให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความเชื่อมั่นด้านการใช้อำนาจเจ้าหน้าที่ที่จะต้องดำเนินงานภายใต้อำนาจหน้าที่ของตน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่เกินขอบเขตไม่แอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการ และไม่มีภาระเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการสามารถรับรู้ได้ถึงความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการ

ดังนั้นเมื่อผู้เข้ารับบริการรับรู้ถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมที่มีการใช้อำนาจอย่างเหมาะสมและถูกต้องมากขึ้น จึงส่งผลให้เกิดความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวก ของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวก ของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept) ,ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness) และปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality) เพราะฉะนั้นสามารถสรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ สามารถนำเสนอได้ดังนี้

1) นโยบายที่สร้างภาพลักษณ์ด้านความโปร่งใสของสำนักงานอัยการฯ โดยให้ความสำคัญในการแสดงความโปร่งใส และความเป็นธรรมในการดำเนินงานของสำนักงานอัยการฯ ควรเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทางกฎหมายและการดำเนินงานอย่างโปร่งใส การแสดงความโปร่งใสในการดำเนินงานและการตัดสินใจช่วยสร้างความเชื่อถือในสถาบันนี้จากประชาชน โดยการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางที่เหมาะสม เช่น เว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดีย อย่างเปิดเผยและเข้าใจง่าย แต่ที่ยังคงความประพฤตินีกรอบของความเป็นส่วนตัวและความลับทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างเช่น มีระบบตรวจเช็คเป็นช่วงเวลา Periodic System Checks เป็นการตรวจสอบกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความรวดเร็ว ป้องกันการทำงานล่าช้า หรือการมีผลประโยชน์แอบแฝงเปิดเผยได้เพื่อแสดงความโปร่งใส เรียกความเชื่อมั่นจากประชาชนและสังคม

รวมไปถึงการจัดให้มีระบบการเข้าถึงข้อมูล ขึ้นตอนคดีต่างๆว่าอยู่ในขั้นตอนใด เสมือนการตอบข้อสงสัยจากสังคมให้เกิดความชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ผ่านช่องทางต่างๆ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายเช่น ช่องทางออนไลน์ หรือ แอปพลิเคชันต่างๆ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ สร้างภาพลักษณ์องค์กรที่มีความโปร่งใส เรียกความเชื่อมั่นและศรัทธาจากสังคมให้องค์กรอัยการเป็นองค์กรนำในการใช้กฎหมาย เพื่อรักษาความยุติธรรมให้กับประชาชน



2) นโยบายที่สร้างภาพลักษณ์ด้านความเข้าถึงง่ายของสำนักงานอัยการฯ จากที่เดิมที่นั้นองค์กรอัยการถูกมองว่ามีภาพลักษณ์เป็น องค์กรปิด เข้าถึงได้ยาก ขาดความใกล้ชิดกับสังคม ไม่มีการติดต่อสื่อสารสร้างความเข้าใจกับประชาชนและสังคมเท่าไรนัก แต่เนื่องด้วยบริบททางสังคมที่เปลี่ยนไป อย่างไรก็ตามการปรับตัวขององค์กรรวมถึงปรับเปลี่ยนค่านิยมบางอย่างที่เป็นเหตุให้องค์กรหยุดการพัฒนาไปในทางที่ดีนั้น เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้องค์กรอยู่ได้และเป็นที่ยอมรับของสังคมที่สำคัญที่สุด และประการหนึ่งก็คือคือ การสร้างวัฒนธรรมที่เข้าถึงง่ายไม่ถือยศถือตำแหน่ง

ตัวอย่างเช่น การสร้างช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ช่องทางการติดต่อระหว่างประชาชน หน่วยงานอื่นๆ กับสำนักงานอัยการ ซึ่งช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานและการให้บริการเพื่อตอบสนองและดำเนินการตามความคิดเห็นของประชาชนอย่างใกล้ชิดและเข้าถึงได้ง่าย และหากเห็นชอบควรนำมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน รวมถึงส่งเสริมความร่วมมือกับองค์กรภาคเอกชนและองค์กรส่วนท้องถิ่นสำนักงานอัยการควรสร้างความร่วมมือกับองค์กรภาคเอกชนและองค์กรส่วนท้องถิ่นเพื่อสร้างความใกล้ชิดความเข้าถึงง่าย อันจะส่งผลให้เกิดเชื่อมั่น

จากการที่สังคมเข้าสู่ยุคโซเชียลมีเดีย รูปแบบการทำงาน การสืบหา การเข้าถึงข้อมูลมีความทันสมัยและรวดเร็วมากขึ้น เหตุเพราะโลกยุคปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนา ไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องทำให้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ รวมไปถึงระบบการติดต่อสื่อสาร สื่อสังคมออนไลน์ การกระจายข้อมูลต่างๆเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ทั้งข้อมูลที่เป็นข้อมูลจริงหรือแม้กระทั่งข้อมูลอันเป็นเท็จ ดังนั้นสำนักงานอัยการจะต้องสามารถเปลี่ยนแปลงบริบทขององค์กรให้สมกับบริบททางสังคมในยุคปัจจุบัน ดังนั้นการพัฒนาภาพลักษณ์ที่ดีในเรื่องของการเข้าถึงง่ายเพื่อสร้างการเป็น “ที่พึ่ง” ทางกฎหมายแก่รัฐและประชาชนอย่างแท้จริง จึงมีอาจนึ่งเฉยเป็นองค์กรปิดเข้าถึงยากได้อีกต่อไปและจำเป็นต้องมีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมและตอบคำถามสังคมได้อย่างทันท่วงที

3) นโยบายด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต้องมีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การเข้าถึงข้อมูลการดำเนินงานต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนซึ่งถือเป็นหนึ่งปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนในองค์กรหรือสำนักงานอัยการ ความโปร่งใสและการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ประชาชนช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมการเปิดเผยข้อมูลและสร้างความไว้วางใจของประชาชนในองค์กรหรือสำนักงานอัยการฯ โดยสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการฯเพิ่มขึ้น ซึ่งมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนในองค์กรหรือสำนักงานอัยการฯ

ตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจนและครบถ้วน โดยองค์กรหรือสำนักงานอัยการฯ ควรให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรและขั้นตอนที่ปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและมีความมั่นใจในกระบวนการที่ดำเนินอยู่

การแจ้งผลการดำเนินการ ความคืบหน้า องค์กรหรือสำนักงานอัยการฯควรแจ้งผลการดำเนินงานหรือความคืบหน้าของงานให้ประชาชนทราบเป็นระยะหรือเมื่อได้รับการทวงถาม เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นใจและเชื่อมั่นในการดำเนินงานขององค์กร ช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลและช่องทางการตรวจสอบการดำเนินงานที่เหมาะสม องค์กรหรือสำนักงานอัยการฯ ควรมีช่องทางที่เหมาะสมในการเปิดเผยข้อมูลและข่าวสารแก่ประชาชน เช่น เว็บไซต์ออนไลน์ หรือสื่อสังคมออนไลน์

และควรให้การตรวจสอบการดำเนินงานโดยหน่วยงานภายในหรือภายนอกที่เกี่ยวข้องการเปิดเผยข้อมูลและข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมการเปิดเผยข้อมูลและสร้างความไว้วางใจของประชาชนในองค์กรหรือสำนักงานอัยการฯ และสามารถทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของสำนักงานอัยการฯ เพิ่มขึ้นเช่นกัน

4) นโยบายสร้างความเชื่อมั่นในการใช้อำนาจ สำนักงานอัยการควรกำหนดมาตรการในการใช้อำนาจให้เป็นธรรม โปร่งใส แต่ยังคงคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนส่งเสริมความเชื่อมั่นให้กับประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานอัยการฯ โดยรวมแล้วการใช้อำนาจอย่างถูกต้องและเหมาะสมโดยเจ้าหน้าที่ในสำนักงานอัยการฯ จะมีผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม โดยผู้เข้ารับบริการจะมีความเชื่อมั่นและความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการมากขึ้น นั่นหมายความว่าความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกยุติธรรมของสำนักงานอัยการฯ มีส่งผลกระทบต่อการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ หากเจ้าหน้าที่ใช้อำนาจอย่างถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น จะส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น

ตัวอย่างเช่น เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถทำความเข้าใจร่วมกัน ถึงการดำเนินงาน อุปสรรค ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ด้วยความเป็นประชาธิปไตยรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่ายโดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งหน้าที่ที่มีความแตกต่างกัน เพื่อมิให้เกิดการใช้ตำแหน่งหรืออำนาจเป็นการปิดกั้นความคิดเห็น หรือครอบงำความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่โดยอ้อม และควรส่งเสริมการให้ความสำคัญในการอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลและกฎหมายภายใต้ขอบเขตและอำนาจหน้าที่โดยคำนึงถึงหลักสิทธิและเสรีภาพของประชาชน สร้างวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับการให้ความยุติธรรมและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนและไม่ใช้อำนาจจากตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติตนเหนือประชาชน

การดำเนินงานภายใต้อำนาจที่ตนเองมีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการต้องดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจที่ได้รับโดยมีความรับผิดชอบต่องานที่ตนเองมีและไม่เกินขอบเขตของอำนาจที่ได้รับ การปฏิบัติตามหน้าที่และอำนาจที่ถูกต้องช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนว่าสำนักงานอัยการฯ ได้รับการดำเนินงานอย่างถูกต้องและเหมาะสมตามหลักหลักการอำนวยความสะดวก

การปฏิบัติงานโดยไม่แอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นผู้มีอำนาจ เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามหน้าที่และอำนาจที่เกี่ยวข้องโดยชัดเจน และไม่มีการแอบอ้างหรือทำให้ผู้รับบริการเข้าใจผิดว่าตนเป็นผู้มีอำนาจ การปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเต็มที่จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการรับบริการจากสำนักงานอัยการฯ

การไม่ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดโดยไม่ละเว้นหรือข้ามขั้นตอนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติตามหน้าที่อย่างต่อเนื่องช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนว่าสำนักงานอัยการฯ ให้ความสำคัญและใส่ใจในการดำเนินงานตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่จะดำเนินการภายใต้อำนาจที่ตนเองมีไม่ใช้อำนาจเกินขอบเขต ไม่แอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินการ และไม่มีการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จึงควรมีระบบในการตรวจสอบขอบเขตอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจนของเจ้าหน้าที่องค์ประกอบดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่น และทำให้ผู้เข้ารับบริการรับรู้ถึง

ความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการใช้อำนาจที่ถูกต้องและเหมาะสมของเจ้าหน้าที่องค์กรในการดำเนินงานภายใต้อำนาจที่ตนเองมี ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนว่าสำนักงานอัยการฯ ได้รับการดำเนินงานอย่างถูกต้องและเหมาะสมตามหลักการอำนวยความยุติธรรม และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและประชาชน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความยุติธรรม ของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการในครั้งนี้ เป็นเรื่องที่สำคัญ เนื่องจากความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรอัยการส่งผลต่อความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการดำเนินงานขององค์กร และเป็นการศึกษาเกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของประชาชนต่อองค์กรอัยการ โดยศึกษาในกรณีนี้จะเน้นการศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ แต่การศึกษาเพียงแห่งเดียวนี้อาจไม่สะท้อนความเชื่อมั่นของประชาชนโดยรวมต่อองค์กรอัยการ ดังนั้น ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่อื่น ๆ ทั่วประเทศเพื่อให้สามารถสะท้อนความเชื่อมั่นต่อองค์กรอัยการได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้วิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาจากประชาชนที่เข้ามาติดต่อกับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการเพียงแห่งเดียวนั้น การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ควรรวมประชาชนในกลุ่มอื่น ๆ เพื่อเข้าถึงความคิดเห็นของประชาชนที่ไม่เคยมาติดต่อกับสำนักงานอัยการอีกด้วย เพื่อให้ได้ภาพรวมที่ครอบคลุมและเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของประชาชนในองค์กรอัยการ การศึกษาจากประชาชนที่เข้ามาติดต่อกับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการเพียงแห่งเดียวนั้น จึงอาจไม่สะท้อนความเชื่อมั่นของประชาชนโดยรวมต่อองค์กรอัยการ การศึกษาวิจัยในครั้งถัดไปจึงควรสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนในกลุ่มอื่นๆให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น เพื่อที่จะสามารถวิเคราะห์และเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนได้ในทุกภาคส่วน ดังนั้นจึงควรขยายขอบเขตในการศึกษาไปยังสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่อื่นๆทั่วประเทศ เพื่อสะท้อนความเชื่อมั่นต่อองค์กรอัยการได้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประชาชน ผู้ซึ่งเข้ามาติดต่อกับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการจึงทำให้ไม่ทราบความคิดเห็นของประชากรส่วนอื่น ๆ จึงไม่สะท้อนความเชื่อมั่นของประชาชนผู้ไม่เคยมาติดต่อกับสำนักงานอัยการฯ ดังนั้น หากต้องการทราบความเชื่อมั่นที่ประชาชนทุกกลุ่มมีต่อองค์กรอัยการ จึงควรสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนในกลุ่มอื่นๆให้ครอบคลุมยิ่งขึ้นด้วย อย่างไรก็ตามเพื่อให้ผลการศึกษาเป็นรากฐานที่มีความเป็นประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอัยการให้เกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากประชาชนทุกกลุ่ม และเพื่อให้ผลการศึกษาที่มีความเป็นสมบูรณ์และสะท้อนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรอัยการอย่างครอบคลุม จึงควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังสำนักงานอัยการในเขตพื้นที่อื่นๆทั่วประเทศด้วย

2. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความยุติธรรม ของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence) , ปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity) , ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image Concept) , ปัจจัยด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (Openness) , ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality) ควรทำการศึกษาปัจจัยด้าน

อื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจหรือการดำเนินงานของสำนักงาน อัยการ การสร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงาน หรือปัจจัยด้านการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในชุมชนรอบข้าง เป็นต้น อาจถูกเพิ่มเติมในการศึกษาวิจัยเพื่อให้ได้ภาพรวมที่ครอบคลุมและครบถ้วนเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในองค์กรอัยการในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเพิ่มเติมและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ ของภาครัฐ เพื่อให้สามารถทราบถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรอัยการในทางที่ถูกต้อง และสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ในการวางแผนและปรับปรุงหน่วยงานเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนเพื่อให้สามารถทราบถึงปัจจัยอื่น ๆ อันจะส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรอัยการให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้นและจะสามารถหาแนวเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3) การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปสามารถขยายขอบเขตการศึกษาไปที่หน่วยงานอื่น ๆ ของภาครัฐนอกเหนือจากสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการได้ อันจะเป็นการสร้างประโยชน์ที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน ซึ่งการนำเสนอแนวคิดและผลวิจัยจากการศึกษาวิจัยสามารถช่วยให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงและพัฒนาได้ในทุกด้านของการดำเนินงาน ด้วยการศึกษาศึกษาและวิจัยที่มีคุณภาพและเป็นรายละเอียด หน่วยงานภาครัฐจะได้รับประโยชน์ต่อการวางแผนและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร ดังนั้น การขยายขอบเขตการศึกษาวิจัยไปยังหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เป็นสิ่งสำคัญและมีประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน หน่วยงานภาครัฐจะได้รับประโยชน์จากความรู้และข้อมูลที่มาจากการศึกษาวิจัย เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภาครัฐได้รับข้อมูลที่เป็นรายละเอียดและเชื่อถือได้ในการวางแผนและตัดสินใจ ซึ่งสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและเสริมสร้างระบบภาครัฐที่แข็งแกร่งและเป็นธรรม นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ที่มีประโยชน์สำหรับการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

## บรรณานุกรม

- Adams, B. D., Webb, R. D., & Iwasa-Madge, K. (2003). *Trust development in small teams*. Humansystems Incorporated.
- Boulding, E. (1988). Image and action in peace building. *Journal of Social Issues*, 44(2), 17-37.
- Burke, C. S., Sims, D. E., Lazzara, E. H., & Salas, E. (2007). Trust in leadership: A multi-level review and integration. *The leadership quarterly*, 18(6), 606-632.
- Cherrington, D. J. (1994). Organizational behavior: The management of individual and organizational performance. (No Title).
- Dietz, G., & Den Hartog, D. N. (2006). Measuring trust inside organisations. *Personnel review*, 35(5), 557-588.
- Jackson, J., & Sunshine, J. (2007). Public confidence in policing: A neo-Durkheimian perspective. *British journal of criminology*, 47(2), 214-233.
- Jefkins, F. (1983). *Public relations for marketing management*. Springer.
- Mark, J., & Goldberg, M. A. (1988). Multiple regression analysis and mass assessment: A review of the issues. *Appraisal Journal*, 56(1).
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3), 709-734.
- McDougall, G. H., & Levesque, T. (2000). Customer satisfaction with services: putting perceived value into the equation. *Journal of services marketing*, 14(5), 392-410.
- Meyer, H. H. (1952). Trusts and Swiss Law. *International & Comparative Law Quarterly*, 1(3), 378-381.
- Paine, K. D. (2003). Guidelines for measuring trust in organizations. *The institute for public relations*, 2003, 9-10.
- Parry, S. B. (1996). The quest for competencies. *Training*, 33(7), 48.
- Punkrus, T., & Chotchakornpant, K. (2019). ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเชื่อมั่น กับ ความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน. *Journal of Thai Justice System*, 12(3), 59-75.
- Sombultawee, K., Sripaingam, K., & Sangtin, L. (2018). Quality factor affecting purchasing

- decision to buy Japanese car. *WMS Journal of Management*, 7(1), 1-8.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis-3*.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of marketing*, 52(3), 2-22.
- เทพฤทธิ์ พรณพัฒน์. (2561). หลักนิติธรรมกับบรรณภิบาลในการบริหารจัดการองค์การภาครัฐ. เอกสารวิชาการส่วนบุคคล, 5.
- เพลินดา ตันรังสรรค์. (2553). กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์กับการกระทำความผิดอาญาของเด็กหรือเยาวชน. *จลนิตี*
- กระบวนการยุติธรรมในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาไทย (2552). 1.
- กันตภณ ศรีสุวรรณ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายปราบปรามกรณีศึกษาสถานีตำรวจนครบาลคูสิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
- จำลองลักษณ์ อินทวัน. (2015). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนในกระบวนการยุติธรรมทางอาญา (Publication Number 2) คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช].
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2556). ระบบยุติธรรมและยุติธรรมทางเลือก. *แนวการวิเคราะห์เชิงสังคมศาสตร์*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, .30-31.
- ชนัญญา ชัยสุวรรณ. (2526). การใช้ดุลพินิจในการดำเนินคดีอาญาของอัยการ. *วิทยานินพนธ์ (น.ม.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 1.
- ฐานิสร์ พันธุ์ครุฑ. (2019). ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นกับความคุ้มค่า ในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน.
- นภชนก รอดแสง. (2559). หลักความโปร่งใสภายใต้ข้อบังคับการอนุญาตตุลาการของคณะกรรมการกฤษฎีกาหมายการดำรงประเทศแห่งสหประชาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- ประพันธ์ สหพัฒนา. (2558). โครงการประสิทธิภาพสถานีตำรวจ และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ 2558.
- ปทุมรัตน์ พิงคานนท์. (2548). การสื่อข่าว และการเขียนข่าวหนังสือพิมพ์
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม. การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูแวิเอทและระดับมัลติแวิเอท.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). In พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 (pp. 938). ราชบัณฑิตยสถาน.
- วรเจตน์ ภาคีรัตน์. (2553). In นิติรัฐ นิติธรรม (pp. 326-327). โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม ราชวรมหาวิหาร. (2566). พระราชประวัติและพระราชกรณียกิจใน พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช.

<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=%E0%B8%A2%E0%B8%81%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%A3>

ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (2560). ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม. Retrieved 13 พฤษภาคม 2560 from

<https://bangkokpoll.bu.ac.th/poll/result/poll826.php?pollID=713&Topic>

สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย. (2563). ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมในประเทศไทย.

<https://www.tijthailand.org/th/highlight/detail/tij-poll-case-saravoot-yoovidhya>

สถาบันนิติวัชร์. ( 2565). บทบาทของพนักงานอัยการกับความมั่นคงของประเทศ. เอกสารเผยแพร่ข่าวสารและความรู้ ด้านกระบวนการยุติธรรม, 1.

สำนักงานคณะกรรมการอัยการ. (2566). ประวัติความเป็นมาสำนักงานคณะกรรมการอัยการ.

<https://www3.ago.go.th/cmmiss/history/>

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสมุทรปราการ. (2564). รายงานทางสังคมจังหวัดสมุทรปราการ.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). ยุติธรรม ความมั่นคง การเมืองและการปกครอง.

<http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/09.aspx>

อดุลย์ ณรงค์ศักดิ์. (2556). จริยธรรมในวิชาชีพตำรวจ กรุงเทพฯ.

## ภาคผนวก

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวก  
ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

Factors related to the confidence of the people in the doing of justiceBy  
Samutprakan provincial attorney's office.

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผล  
กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ  
เพื่อนำข้อค้นพบจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อการอำนวยความสะดวก  
ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ให้ดีขึ้น

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวก  
ของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

3. ขอความกรุณาโปรดพิจารณาร่างแบบสอบถามข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง โดยการทำ  
เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดย

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นายวรวัจน์ ศิริโชคพรชัย

นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



**ส่วนที่ 1** ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**1. อายุ**

- [1] ต่ำกว่า 21 ปี  [2] 21-30 ปี
- [3] 31 – 40 ปี  [4] 41 – 50 ปี
- [5] 51 - 60 ปี  [6] 60 ปีขึ้นไป

**2. ระดับการศึกษาสูงสุด**

- [1] ประถมศึกษา  [2] มัธยมศึกษาต้น
- [3] มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.  [4] อนุปริญญา/ปวส.
- [5] ปริญญาตรี  [6] ปริญญาโทขึ้นไป
- [7] อื่นๆ.....

**3. อาชีพ**

- [1] เกษตรกร  [2] นักเรียน/นักศึกษา
- [3] ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ  [4] พนักงานเอกชน
- [5] รับจ้าง  [6] ค้าขาย/เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว
- [7] ไม่ได้ประกอบอาชีพ/แม่บ้าน/เกษียณอายุ  [8] อื่นๆ.....

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence)
2. ปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity)
3. ปัจจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์(Image Concept)
4. ปัจจัยเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร(Openness)
5. ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้อำนาจ (Control mutuality)

**คำชี้แจง** ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาอ่านประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการ กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดย (  ) ท่านเห็นด้วยกับประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด โดย 1 = น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถและสมรรถนะ (Competence)</b>					
1. ความรู้ความเข้าใจในงานที่ต้องรับผิดชอบ					
2. ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ทำงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
3. ความสามารถปฏิบัติงานโดยปราศจากข้อผิดพลาด					
4. ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อและกระบวนการดำเนินงาน					
5. ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คำนึงค่ากับเงินภาษีของประชาชน					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความซื่อตรง (Integrity)</b>					
6. ปฏิบัติงานภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด และ ครบถ้วน					
7. ปฏิบัติงานโดยปราศจากการ เรียกรับ ผลประโยชน์					
8. การดำเนินงานมีความเป็น มาตรฐาน บังคับใช้อย่างเสมอภาค					
9. ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และตรงต่อเวลา					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยเกี่ยวกับภาพลักษณ์(Image Concept)</b>					
10. สำนักงานอัยการจังหวัด สมุทรปราการคำนึงถึงความเท่า เทียม ไม่เลือกปฏิบัติ					
11. มีความน่าเชื่อถือไม่รู้สึกรำ แวง หรือลำบากใจ หากท่านมีความ จำเป็นต้องติดต่อกับสำนักงานอัยการ จังหวัดสมุทรปราการ					
12. มีความโปร่งใสสามารถ ตรวจสอบได้					
13. มีทัศนคติต่อบุคลากร และ การ ดำเนินงาน ที่ดีในสายตาของท่าน					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร(Openness)</b>					
14. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชน รับทราบ					
15. มีการให้ข้อมูล/คำแนะนำ/ อธิบายขั้นตอนการดำเนินงานอย่าง ชัดเจนและครบถ้วน					
16. มีการแจ้งผลการดำเนินการ/ ความคืบหน้า ให้ทราบเป็นระยะหรือ เมื่อได้รับการทวงถามโดยเร็ว					
17. มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูล และช่องทางการตรวจสอบการ ดำเนินงานที่เหมาะสม					
<b>ปัจจัยเกี่ยวกับการใช้อำนาจ (Control mutuality)</b>					
18. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการ จังหวัดสมุทรปราการ ใช้อำนาจ หน้าที่ ภายใต้อำนาจของตนเองมี ปราศจากการใช้อำนาจแทรกแซง					
19. ไม่มีการแอบอ้างหรือทำให้เข้าใจ ผิดว่าตนเป็นผู้มีอำนาจ					
20. ไม่มีการใช้อำนาจหน้าที่ หรือ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ					

### ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ

**คำชี้แจง** ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาอ่านประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดย (  ) ท่านเห็นด้วยกับประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด โดย 1= น้อยที่สุด, 2 = น้อย, 3 = ปานกลาง, 4 = มาก, 5 = มากที่สุด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มากที่สุด	3 มากที่สุด	2 มากที่สุด	1 มากที่สุด
<b>ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ</b>					
21. หากท่านจำเป็นต้องติดต่อกับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ท่านเชื่อว่าจะได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง					
22. ท่านเชื่อว่าผู้กระทำความผิดทางอาญาจะถูกสั่งฟ้องและได้รับโทษตามกฎหมายอย่างเหมาะสม และไม่เลือกปฏิบัติ					
23. หากท่านต้องการความช่วยเหลือทางข้อกฎหมาย ท่านมักจะนึกถึงสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ (เชื่อมั่นว่าเป็นที่พึ่งของประชาชน)					
24. ท่านเชื่อว่าข้อมูลและข่าวสารที่เปิดเผยหรือแจ้งจากสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ มีความชัดเจน ถูกต้อง และจะเป็นประโยชน์					
25. หากท่านต้องให้ความร่วมมือ กับสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ เช่น กรณีเข้าร่วมเป็นพยาน ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ					

26. หากท่านถูกบังคับทางกฎหมายให้ ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ท่านสามารถไว้วางใจได้ว่า ท่านจะ ได้รับความยุติธรรม					
---	--	--	--	--	--



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	วรวัจน์ ศิริโชคพรชัย
วัน เดือน ปี เกิด	25 มีนาคม 2538
สถานที่เกิด	สมุทรปราการ
วุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงิน
ที่อยู่ปัจจุบัน	114 หมู่ 9 ต.คลองด่าน อ.บางบ่อ จ.สมุทรปราการ 10550



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY