

ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา

Public trust in the Court of Justice in the digital age:

A case study of Phayao Provincial Court

ฐิติพรรณ สุขเสน*, สุวิมล วงศ์สิงห์ทองและสุจิตรา สามัคคีธรรม **

Suppachet Rojcharoensak*, Suwimon Vongsingthong* and Sujittra Samakkeetham*

Corresponding Author E-mail: m6712010001@ipacific.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการศาลจังหวัดพะเยา หรือประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อราชการศาลจังหวัดพะเยา กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ได้จำนวนตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยวิธี Fisher Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอายุ 29-44 ปี มีจำนวนมากที่สุด ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ข้อมูลด้านอาชีพพบว่า กลุ่มข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวนมากที่สุด และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท 2) ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านความเมตตา กรุณา และด้านความสามารถมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความไว้วางใจต่อสำนักงานศาลยุติธรรม กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา ในทุกด้านในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความไว้วางใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและสถานภาพ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : ความไว้วางใจของประชาชน, สำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล

*คณะวิทยาการจัดการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

*Faculty of Management Science, Pacific Institute of Management Science

Abstract

This research aims to study the level of public trust in the judicial system in the digital age, using Phayao Provincial Court as a case study, and to compare personal factors such as gender, age, education level, marital status, occupation, and monthly income that affect public trust in the judicial system in the digital age, using Phayao Provincial Court as a case study. The sample group consists of 400 people who visit and use the Phayao Provincial Court for official business. The research instrument is a questionnaire. The statistical methods used include percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. Differences were compared using the Fisher Least Significant Difference (LSD) method.

The findings revealed that: (1) the majority of respondents were female, aged between 29 and 44 years, held a bachelor's degree, were married, worked as civil servants or employees of state enterprises, and had a monthly income ranging from 10,001 to 20,000 baht; (2) the overall level of public trust in the Office of the Judiciary in the digital era, a case study of Phayao Provincial Court, was at a high level. When considered by dimension, integrity and honesty recorded the highest mean score, followed by compassion, while competence had the lowest mean score compared with other dimensions; however, it still remained at a high level. These findings indicate that respondents consistently demonstrated a high level of trust in the Office of the Judiciary across all dimensions; and (3) the hypothesis testing results showed that personal factors including age, educational level, occupation, and monthly income had a statistically significant effect on public trust at the 0.05 level, whereas gender and marital status showed no statistically significant differences.

Keywords: public trust, Office of the Judiciary in the digital era

บทนำ

ในยุคที่โลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความไว้วางใจ (Trust) ได้กลายเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีบทบาทสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสังคม โดยเฉพาะในบริบทขององค์กรภาครัฐ ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและให้บริการประชาชน ความไว้วางใจจึงเปรียบเสมือน “ทุนทางสังคม” (Social Capital) ที่ส่งเสริมความร่วมมือ ความยอมรับ และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกิจกรรมและกระบวนการต่างๆ ขององค์กร (Fukuyama, 1995; OECD, 2022) ซึ่งบริบทของการบริหารภาครัฐสมัยใหม่ “ความไว้วางใจของประชาชน” (Public Trust) นับเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สะท้อนความชอบธรรม (legitimacy) และประสิทธิผลขององค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันตุลาการซึ่งมีบทบาทโดยตรงในการอำนวยความยุติธรรม ค้ำครองสิทธิ เสรีภาพ และสร้างหลักนิติธรรมในสังคม หากประชาชนขาดความไว้วางใจต่อกระบวนการยุติธรรม ย่อมส่งผลให้การยอมรับคำพิพากษา การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และความร่วมมือกับรัฐลดลง อันอาจกระทบต่อเสถียรภาพทางสังคมและการปกครองโดยรวม

ภายใต้บริบทของโลกยุคดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานภาครัฐทั่วโลก แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และการให้บริการสาธารณะผ่านเทคโนโลยี ถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการเข้าถึงบริการของประชาชน องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD, 2021; 2022) ชี้ว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในภาครัฐสามารถช่วยยกระดับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนได้ หากระบบบริการมีความสะดวก รวดเร็ว และตรวจสอบได้

สำนักงานศาลยุติธรรมได้วางเป้าหมายให้ศาลยุติธรรมเป็นดิจิทัล (Digital Court) โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการพิจารณาพิพากษาคดี การยื่นคำร้อง/คำฟ้องอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมพิจารณาคดีทางไกล การสืบค้นข้อมูลคดีออนไลน์ และการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้สะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงการพัฒนาคน บุคลากร ปรับเปลี่ยนระบบขั้นตอนกระบวนการทำงาน การพัฒนากฎระเบียบเพื่อให้รองรับกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ตามนโยบายของศาลยุติธรรม และวิสัยทัศน์ของประธานศาลฎีกามุ่งเน้นการพัฒนาศาลสู่มาตรฐานสากล ภายใต้หลัก “สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม” โดยผลักดันการเปลี่ยนผ่านจากระบบงานแบบดั้งเดิมที่พึ่งพาเอกสารกระดาษและขั้นตอนที่ซับซ้อน ไปสู่ระบบดิจิทัลที่สามารถบูรณาการข้อมูล เชื่อมโยงหน่วยงาน และให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักแผนงานและงบประมาณ สำนักงานศาลยุติธรรม (2561), สำนักงานศาลยุติธรรม (2562) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไม่เพียงแต่เป็นการพัฒนาเชิงเทคนิคเท่านั้น แต่ยังส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อศาลยุติธรรม

ศาลจังหวัดพะเยาเป็นศาลชั้นต้น ในฐานะศาลระดับพื้นที่ที่ให้บริการประชาชนโดยตรงที่มีบทบาทสำคัญในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนในจังหวัดและพื้นที่ใกล้เคียง ได้มีการนำระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการอำนวยความยุติธรรมตามแนวทางของสำนักงานศาลยุติธรรม เช่น ระบบการยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือเรียกว่า ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) เป็นระบบที่รองรับให้ยื่นคำฟ้องหรือคำร้องขอตั้งต้นคดีผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศโดยไม่ต้องเดินทางมาศาล ระบบบริการออนไลน์ ศาลยุติธรรม (CIOS) เป็นระบบบริการข้อมูลคดีออนไลน์ให้คู่ความยื่นเอกสารและติดตามสถานะความเคลื่อนไหวของคดีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบติดตามสำนวนคดี (Tracking System) จะทำให้ประชาชนสามารถ

เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่เสียค่าใช้จ่ายเกินสมควร สามารถทราบความเคลื่อนไหวของ ข้อมูลคดีที่อยู่ในกระบวนการพิจารณาของศาลได้ทุกที่ทุกเวลา ระบบค้นหาเขตอำนาจศาล (Jurisdiction) ระบบการ ส่งเอกสารและการประกาศนัดไต่สวนโดยวิธีการลงโฆษณาทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Notice System) ระบบการจัดทำสารบบและสำนวนความอิเล็กทรอนิกส์ (E-CMS) ระบบการพิจารณาคดีและสืบพยานทาง อิเล็กทรอนิกส์ (Video Conference) และการให้บริการประชาชนผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ลดต้นทุน และยกระดับความโปร่งใสในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของประธานศาลฎีกา ที่ให้ ความสำคัญกับ “การอำนวยความสะดวกที่เข้าถึงง่าย รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงประชาชนเป็น ศูนย์กลาง” (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2566)

อย่างไรก็ตาม การนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการจึงอาจส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของ ผู้รับบริการทั้งในเชิงบวกและเชิงท้าทายต่อการสร้าง “ความไว้วางใจ” ของประชาชน โดยเฉพาะบางพื้นที่ของ จังหวัดพะเยาซึ่งมีบริบททางสังคมและเศรษฐกิจเฉพาะตัว เช่น ประชากรกระจายตัวในเขตชนบท การเข้าถึง เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน และข้อจำกัดด้านทรัพยากร เช่น ความสะดวกในการติดต่อราชการ ความเข้าใจต่อระบบ ออนไลน์ หรือความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูล โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ ซึ่งอาจขาดความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้งานเว็บไซต์ หรือไม่มั่นใจในการกรอก ข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ งานวิจัยพบว่าผู้สูงอายุจำนวนมากยังเผชิญกับช่องว่างทางดิจิทัล (digital divide) และ ความวิตกกังวลต่อการใช้เทคโนโลยี ส่งผลต่อการเข้าถึงบริการสาธารณะในรูปแบบดิจิทัลอย่างไม่เท่าเทียม (Seifert, Cotten, & Xie, 2021) นอกจากนี้ ความแตกต่างด้านระดับการศึกษาและทักษะดิจิทัลยังเป็นอุปสรรค สำคัญต่อการใช้บริการภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจลดระดับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อหน่วยงานที่ ให้บริการผ่านระบบออนไลน์ (Nguyen et al., 2025) ขณะเดียวกันในบริบทประเทศไทยยังพบว่ากลุ่มเปราะบาง จำนวนไม่น้อยยังขาดโอกาสในการเข้าถึงเทคโนโลยีและทักษะดิจิทัลอย่างเพียงพอ จึงอาจส่งผลให้การพัฒนาระบบ บริการออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงสำนักงานศาลยุติธรรม ยังจำเป็นต้องคำนึงถึงความพร้อมของ ประชาชนทุกกลุ่มเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบศาลดิจิทัลอย่างยั่งยืน (PIER, 2025) รวมไปถึงทักษะการใช้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ การสื่อสารกับผู้มารับบริการ และการให้คำแนะนำขั้นตอนวิธีการใช้งานระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ศาล ปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อรับรู้ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการ ให้บริการ และท้ายที่สุดอาจกระทบต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมได้

ทั้งนี้ แนวคิดเรื่องความไว้วางใจที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้อย่างแพร่หลายในงานวิจัยด้านการบริหาร การจัดการองค์กร และการให้บริการ คือ Model of Trust ของ Mayer, Davis และ Schoorman (1995) ซึ่งอธิบายว่า ความไว้วางใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่ออีกบุคคลหรือองค์กรหนึ่ง เกิดขึ้นจากการรับรู้ถึงคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) ความสามารถ (Ability) หมายถึง ระดับความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะที่องค์กรมีในการ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (2) ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) คือ การยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม และ มาตรฐานที่ชัดเจนในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอต้นเสมอปลาย และ (3) ความหวังดีและความเอาใจใส่ (Benevolence) คือ ความตั้งใจขององค์กรในการคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ มากกว่าผลประโยชน์ขององค์กรเอง เมื่อประยุกต์แนวคิดดังกล่าวเข้ากับบริบทของศาลจังหวัดพะเยา ซึ่งเป็นหน่วยงานยุติธรรมระดับพื้นที่ที่มีความ ใกล้ชิดกับประชาชนโดยตรง จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบทั้งสามมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้าง ความไว้วางใจ ต่อองค์กร หากประชาชนรับรู้ได้ว่าศาลมีความสามารถในการพิจารณาคดีอย่างถูกต้อง รวดเร็วเป็นธรรม มีความซื่อสัตย์

สุจริตในการดำเนินงาน และแสดงให้เห็นถึงความห่วงใยต่อสิทธิเสรีภาพและสวัสดิภาพของประชาชน ก็ย่อมส่งผลให้เกิดความไว้วางใจที่มั่นคงและการยอมรับในกระบวนการยุติธรรมอย่างยั่งยืน (สุตปิติ วรรณะหทัย, 2565)

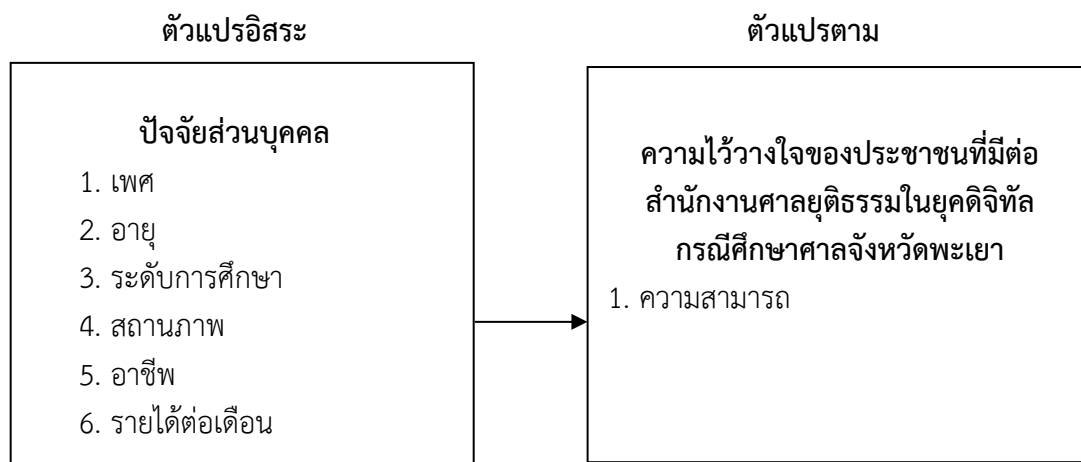
การศึกษาความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการตรวจสอบระดับความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อองค์กร ตลอดจนปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจดังกล่าว อาทิ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการให้บริการ ความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหา และความรับผิดชอบต่อสังคม และจะช่วยสะท้อนให้เห็นถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้จริงในบริบทท้องถิ่น รวมถึงประสบการณ์ ความพึงพอใจ และระดับความไว้วางใจของประชาชนผู้ใช้บริการ เนื่องจากการศึกษาความไว้วางใจของประชาชนตามลักษณะเฉพาะของพื้นที่ ซึ่งมีบริบททางสังคมและวัฒนธรรมต่างจากเมืองใหญ่ เพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของศาลจังหวัดพะเยาในปัจจุบัน อันจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาการบริหารงานศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดเรื่อง ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา อ้างถึง Mayer, Davis & Schoorman (1995) แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ 3 ด้าน ดังภาพ



การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดความเกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ ผู้วิจัยอ้างแนวคิดและทฤษฎี Mayer, Davis และ Schoorman (1995) อธิบายว่าความไว้วางใจในองค์กรภาครัฐเป็นทั้งความคาดหวังและการยอมรับความเสี่ยงของประชาชนว่าองค์กรนั้นจะปฏิบัติต่อประชาชนบนพื้นฐานของความถูกต้องและความเหมาะสม ซึ่งหมายความว่า ประชาชนที่มีความไว้วางใจต่อองค์กรของรัฐจะมีความเชื่อมั่นว่ารัฐจะดำเนินงานตามหลักคุณธรรมและจริยธรรม รวมถึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้เสนอว่าความไว้วางใจในองค์กรประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ที่เป็นตัวกำหนดว่าบุคคลหรือองค์กรจะได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่นหรือไม่ ซึ่งได้แก่ ความสามารถ (Ability), ความเมตตากรุณา (Benevolence), และความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา (Integrity) โดยทั้งสามปัจจัยนี้เป็นรากฐานสำคัญในการสร้างและรักษาความไว้วางใจระหว่างบุคคลหรือระหว่างประชาชนกับภาครัฐ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ใช้ในการอธิบายความแตกต่างของบุคคลตามคุณลักษณะเชิงโครงสร้างของประชากร ซึ่งมีอิทธิพลต่อทัศนคติ พฤติกรรม การรับรู้ และการตัดสินใจของบุคคลในการศึกษาทางสังคมศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ลักษณะประชากรศาสตร์มักถูกใช้เป็นตัวแปรอธิบาย (independent variables) หรือใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (group comparison) เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยพื้นฐานของประชาชนมีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อทัศนคติ ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ หรือพฤติกรรมอย่างไร

แนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาอ้างอิงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัย การสร้างสมมุติฐาน การสร้างแบบสอบถาม และการอภิปรายผล อ้างอิงจากงานวิจัยดังต่อไปนี้

นันทวัฒน์ บารมี (2566) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐที่มีต่อความไว้วางใจ: กรณีศึกษากรมสอบสวนคดีพิเศษ ผลการศึกษาพบว่า การเปิดเผยข้อมูลดำเนินไปอย่างตรงไปตรงมา การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และข้อมูลเปิดภาครัฐของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีบทบาทสำคัญในการสร้างความไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงาน โดยประชาชนมีความไว้วางใจในความโปร่งใสของหน่วยงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.77) สอดคล้องกับองค์ประกอบหลักของความไว้วางใจตามแนวคิดของ Mayer, Davis และ Schoorman ซึ่งประกอบด้วยความสามารถ (Ability) ความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา (Integrity) และความเมตตากรุณา (Benevolence) แม้จะมีข้อจำกัดเรื่องการเปิดเผยข้อมูลที่ล่าช้าและช่องทางการสื่อสารออนไลน์ที่ยังไม่ครอบคลุม ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับความไว้วางใจบางกลุ่ม ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลแตกต่างกัน แต่ไม่ใช่ปัจจัยหลักเมื่อเทียบกับการรับรู้องค์ประกอบความไว้วางใจ

จิรัชญา บุรุษพัฒน์ (2565) ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย: กรณีศึกษาการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความไว้วางใจในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ย มีผลต่อความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สะท้อนว่าลักษณะประชากรศาสตร์บางประการสามารถอธิบายความแตกต่างของระดับความไว้วางใจได้

วรวิจน์ ศิริโชคพรชัย (2565) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความไว้วางใจต่อการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ภาพลักษณ์องค์กร และการใช้อำนาจอย่างเป็นธรรม ส่วนปัจจัยด้านความสามารถ (Competence) และความซื่อสัตย์ (Integrity) ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย มีผลต่อระดับความไว้วางใจ เมื่อประยุกต์แนวคิดของ Mayer, Davis และ Schoorman

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลในด้านความเปิดเผยและความยุติธรรมอาจสะท้อนถึงการรับรู้ด้านความเมตตากรุณาและความซื่อสัตย์ อันส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในบริบทขององค์กรยุติธรรมภาครัฐ พิมลรัตน์ วงศ์ภูษาประกร และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2564) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจในองค์กรที่มีต่อความผูกพันในองค์กร ขององค์กรภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1.ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกัน และมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กร 2.ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในองค์กร และความผูกพันในองค์กร ศิริญา เมืองโคตร และคณะ (2564) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหารได้ร้อยละ 83.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนองค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหารได้ร้อยละ 81.00 และปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ และระดับการศึกษา) ส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ Anne, W. & Jane, G-D (2022) บทความนี้เชื่อมโยงกับกรอบแนวคิดของ Mayer, Davis และ Schoorman พบว่าการวัดความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในระบบศาลต้องมีนิยามชัดเจน และควรเชื่อมโยงกับทฤษฎีความเป็นธรรมในกระบวนการ โดยองค์ประกอบด้านความสามารถ ความเมตตากรุณาและความซื่อสัตย์เป็นฐานสำคัญในการออกแบบตัวชี้วัด และมีความสัมพันธ์กับการยอมรับความชอบธรรมของศาล (Legitimacy) Anna, F. & Shawn, M. (2024) ผลการศึกษา ความไว้วางใจต่อ AI ขึ้นอยู่กับการรับรู้บทบาทและความไว้วางใจต่อผู้พิพากษา และลักษณะงาน (เช่น การคำนวณทางการเงินได้รับความไว้วางใจมากกว่างานวินิจฉัยคดี) ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลบางประการกับความไว้วางใจใน AI สะท้อนว่าบทบาทผู้นำและการรับรู้ความสามารถและจริยธรรมมีอิทธิพลมากกว่าลักษณะเฉพาะบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการศาลจังหวัดพะเยาหรือประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อราชการศาลจังหวัดพะเยา จำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือกลุ่มประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการศาลจังหวัดพะเยาหรือประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อราชการศาลจังหวัดพะเยา ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงเลือกหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรในการคำนวณของ W.G.Cochran (1977) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยผู้วิจัยใช้ดุลยพินิจคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างเหมาะสม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มาติดต่อรับบริการศาลจังหวัดพะเยาหรือประชาชนทั่วไปที่เข้ามาติดต่อราชการศาลจังหวัดพะเยาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา โดยสำรวจความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1.ความสามารถ (Ability) 2. ความเมตตากรุณา (Benevolence) 3. ความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา (Integrity) โดยใช้เกณฑ์วัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ข้อคำถาม 26 ข้อย่อย โดยข้อคำถามมีลักษณะปลายปิด และให้ความหมายของค่าคะแนนดังนี้

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของการมีความคิดเห็นต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยาโดยเป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

ผลการวิจัย

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 29–44 ปี มีจำนวนมากที่สุด ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ข้อมูลด้านอาชีพพบว่า กลุ่มข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวนมากที่สุด และส่วนใหญ่มียาได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001–20,000 บาท

2.ผลการวิเคราะห์ระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา จำแนกตามภาพรวม

ข้อ ที่	รายการ	ระดับความไว้วางใจ			
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1	ด้านความสามารถ	3.46	0.58	มาก	3
2	ด้านความเมตตากรุณา	3.65	0.59	มาก	2
3	ด้านความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา	3.75	0.55	มาก	1
เฉลี่ย		3.63	0.53	มาก	

ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านความเมตตากรุณา และด้านความสามารถมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความไว้วางใจต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษา ศาลจังหวัดพะเยา ในทุกด้านในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง

3. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของอายุต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

อายุ	mean	ต่ำกว่า 12 ปี	13 – 28 ปี	29 – 44 ปี	45 – 60 ปี	61 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 12 ปี	3.33	-				
13 – 28 ปี	3.28	0.04	-			
29 – 44 ปี	3.59	-0.26	-0.31*	-		
45 – 60 ปี	4.00	-0.67*	-0.72*	-0.41*	-	
61 ปี ขึ้นไป	4.19	-0.86*	-0.90*	-0.59*	-0.18*	-

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษาต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	mean	ประถม ศึกษา	มัธยม ศึกษาหรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา	3.47	-				
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	3.51	-0.03	-			
อนุปริญญา	3.48	-0.01	0.02	-		
ปริญญาตรี	3.77	-0.30*	-0.26*	-0.28*	-	
สูงกว่าปริญญาตรี	3.86	-0.38*	-0.34*	-0.37*	-0.08	-

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของอาชีพต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

อาชีพ	mean	นักเรียน นักศึกษา	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	ค้าขาย	ว่างงาน	เกษตรกร
นักเรียน นักศึกษา	3.41	-							
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.85	-0.43*	-						
รับจ้างทั่วไป	3.48	-0.07	0.36*	-					
ธุรกิจส่วนตัว	3.72	-0.30*	0.12	-0.23*	-				
พนักงาน บริษัท	3.73	-0.31*	0.12	-0.24*	-0.01	-			
ค้าขาย	3.71	-0.29*	0.14	-0.22*	0.01	0.01*	-		
ว่างงาน	3.37	0.04	0.48*	0.11	0.35*	0.35	0.34*	-	
เกษตรกร	3.71	-0.30*	0.13	-0.23*	0.01	0.01*	-0.01	-0.034*	-

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรายได้ต่อเดือนต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

รายได้ต่อเดือน	mean	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.25	-			
10,001 – 20,000 บาท	3.48	-0.22*	-		
20,001 – 30,000 บาท	3.71	-0.45*	-0.22*	-	
30,001 บาท ขึ้นไป	4.21	-0.95*	-0.73*	-0.50*	-

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความไว้วางใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและสถานภาพไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวโดยสรุปคือ กลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกันในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีระดับความไว้วางใจแตกต่างกัน ในขณะที่ความแตกต่างด้านเพศและสถานภาพไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของระดับความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษา ศาลจังหวัดพะเยา สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 29-44 ปี มีจำนวนมากที่สุด ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ข้อมูลด้านอาชีพพบว่า กลุ่มข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวนมากที่สุด และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษา ศาลจังหวัดพะเยา

ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมามีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด รองลงมาคือด้านความเมตตากรุณา และด้านความสามารถมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความไว้วางใจต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษา ศาลจังหวัดพะเยา ในทุกด้านในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง

3. ผลการเปรียบเทียบความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษา ศาลจังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความไว้วางใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการยอมรับสมมติฐานที่ 2 สมมติฐานที่ 3 สมมติฐานที่ 5 และสมมติฐานที่ 6 ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและสถานภาพไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่งผลให้สมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 4 ถูกปฏิเสธ กล่าวโดยสรุปคือ กลุ่มประชาชนที่มีความแตกต่างกัน ในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีระดับความไว้วางใจแตกต่างกัน ในขณะที่ความแตกต่างด้านเพศและสถานภาพ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของระดับความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา จากผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษา ศาลจังหวัดพะเยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนมีทัศนคติเชิงบวกและมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของศาลจังหวัดพะเยา ทั้งในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน และการปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับบริบทของยุคดิจิทัล ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของนันนวัฒน์ บารมี (2566) ที่ศึกษาอิทธิพลของการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อความไว้วางใจของประชาชนโดยพบว่า การเปิดเผยข้อมูลดำเนินไปอย่างตรงไปตรงมา การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและข้อมูลเปิดภาครัฐของกรมสอบสวนคดีพิเศษมีบทบาทสำคัญ

ในการสร้างความไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงาน โดยประชาชนมีความไว้วางใจในความโปร่งใสของหน่วยงาน อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.77) สอดคล้องกับองค์ประกอบหลักของความไว้วางใจตามแนวคิดของ Mayer, Davis และ Schoorman ซึ่งประกอบด้วยความสามารถ (Ability) ความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา (Integrity) และความเมตตากรุณา (Benevolence) แม้จะมีข้อจำกัดเรื่องการเปิดเผยข้อมูลที่ล่าช้าและช่องทางการสื่อสารออนไลน์ที่ยังไม่ครอบคลุม ซึ่งส่งผลกระทบต่อระดับความไว้วางใจบางกลุ่ม ผลการวิจัยในประเด็นนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวรวัจน์ ศิริโชคพรชัย (2565) ที่พบว่า การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ภาพลักษณ์ขององค์กร และการใช้อำนาจอย่างเป็นธรรม เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับการศึกษาของ Anne, W. and Jane, G-D (2022) ที่ชี้ให้เห็นว่าความยุติธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของศาลเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ประชาชนยอมรับความชอบธรรมของกระบวนการยุติธรรม และนำไปสู่การสร้างความไว้วางใจในระยะยาว รองลงมาคือ ด้านความเมตตากรุณา ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนรับรู้ศาลจังหวัดพะเยามีการให้บริการประชาชนด้วยความเอาใจใส่ ให้ความสำคัญกับ ความเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชญา บุรุษพัฒน์ (2565) ที่พบว่าประชาชนมีความไว้วางใจต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของศิริญา เมืองโคตร และคณะ (2564) ที่ชี้ให้เห็นว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการและองค์ประกอบของ ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีอำนาจพยากรณ์ความเชื่อถือว่าไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับด้านความสามารถ ซึ่งมี ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น แม้จะยังอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนอาจมีความคาดหวัง ต่อศาลจังหวัดพะเยาในด้านประสิทธิภาพการทำงาน ความคล่องตัว ในการดำเนินงาน และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการให้บริการมากยิ่งขึ้น ประเด็นดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นันทวัฒน์ บาร์มี (2566) ที่ระบุว่า การ ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีความล่าช้าในการเปิดเผยข้อมูลหรือยังไม่สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ ได้อย่างทันท่วงที อาจส่งผลให้ระดับความไว้วางใจของประชาชนในบางมิติไม่สูงเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Anna, F. & Shawn, M. (2024) ที่ชี้ให้เห็นว่าความไว้วางใจของประชาชนต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ กระบวนการยุติธรรมขึ้นอยู่กับ การรับรู้ถึงความแม่นยำ ความเหมาะสม และประสิทธิภาพของการดำเนินงานหาก ประชาชนยังรับรู้ถึงข้อจำกัดในด้านดังกล่าว อาจส่งผลให้ความไว้วางใจในมิติของความสามารถอยู่ในระดับต่ำกว่า มิติอื่น

การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา ปัจจัยด้านเพศ ผลการวิจัยพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความไว้วางใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชญา บุรุษพัฒน์ (2565) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ไม่ได้เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย: กรณีศึกษาการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับการศึกษาของ Anne, W. and Jane, G-D (2022) ที่ชี้ให้เห็นว่าความไว้วางใจของประชาชนต่อ องค์กรยุติธรรมเกิดจากการรับรู้ต่อความเป็นธรรมและความชอบธรรมของกระบวนการมากกว่าความแตกต่างด้าน ลักษณะประชากรศาสตร์พื้นฐาน ปัจจัยด้านอายุ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความ ไว้วางใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวัจน์ ศิริโชคพรชัย (2565) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น อายุ มีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนต่อการอำนวย

ความยุติธรรมของหน่วยงานภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความไว้วางใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชญา บุรุษพัฒน์ (2565) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความไว้วางใจของประชาชนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริญา เมืองโคตร สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง และจิตติ กิตติเลิศไพศาล (2564) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีผลต่อระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงาน ในกระบวนการยุติธรรม ปัจจัยด้านอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวัจน์ ศิริโชคพรชัย (2565) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกของหน่วยงานภาครัฐอย่างมี นัยสำคัญ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมลรัตน์ วงศ์ภาษาประกร และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2564) ที่ พบว่าลักษณะส่วนบุคคลและบทบาทหน้าที่ของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจในองค์การทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชน ปัจจัยด้านรายได้ต่อเนื่อง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเนื่องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัชญา บุรุษพัฒน์ (2565) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน รายได้เฉลี่ยที่ต่างกันส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานีอย่างมี นัยสำคัญ รวมถึงสอดคล้องกับการศึกษาของศิริญา เมืองโคตร และคณะ (2564) ที่พบว่าปัจจัยด้านรายได้มี ความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเนื่อง มีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ปัจจัยด้านเพศและสถานภาพไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาการ ให้บริการและการสื่อสารของศาลให้เหมาะสมกับประชาชนในกลุ่มต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีสืบศึกษา ศาลจังหวัดพะเยา ผู้วิจัยเห็นว่าผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการ บริหารงานของสำนักงานศาลยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับ การศึกษาค้นคว้าอิสระในอนาคตได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอข้อเสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) สำนักงานศาลยุติธรรมควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ เจ้าหน้าที่และบุคลากรศาลจังหวัดพะเยา เพื่อให้สามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีในการให้บริการประชาชนได้อย่าง คล่องแคล่วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้การให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของศาลได้อย่างยั่งยืน

2) เพื่อรักษามาตรฐานและยกระดับคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น สำนักงานศาลยุติธรรมควรดำเนินนโยบายและแนวทางการให้บริการที่คำนึงถึงความเสมอภาคและความเป็นธรรมอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีระบบบริการที่เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และไม่สร้างความเหลื่อมล้ำระหว่างประชาชนในกลุ่มต่างๆ รวมถึงการพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลที่เป็นมิตรกับผู้ใช้ทุกเพศ ทุกช่วงวัย และทุกสถานภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการทบทวนครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ที่มุ่งศึกษาความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสำนักงานศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาศาลจังหวัดพะเยา พบว่า ระดับความไว้วางใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคลบางประการมีผลต่อระดับความไว้วางใจอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การศึกษารังต่อไปมีความครอบคลุมและสามารถอธิบายปรากฏการณ์ได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการดำเนินการวิจัยในอนาคต ดังนี้

1) ควรขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างไปยังศาลยุติธรรมในจังหวัดอื่นหรือในหลายพื้นที่เพื่อเปรียบเทียบระดับความไว้วางใจของประชาชนในบริบทที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้ผลการวิจัยสามารถอ้างอิงและนำไปใช้ในเชิงนโยบายได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

2) ควรเพิ่มตัวแปรอิสระด้านการรับรู้คุณภาพการให้บริการดิจิทัล ประสิทธิภาพในการใช้ระบบศาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือความถี่ในการติดต่อใช้บริการศาล เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงพฤติกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อระดับความไว้วางใจของประชาชน นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคล

3) ควรใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้เข้าใจมุมมอง ความคาดหวัง และประสบการณ์ของประชาชนต่อการดำเนินงานของศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัลอย่างรอบด้านมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิรัชญา บุรุษพัฒน์. (2565). *ความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย: กรณีศึกษาการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ
- นันทวัฒน์ บาร์มี. (2566). *อิทธิพลการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐที่มีต่อความไว้วางใจ: กรณีศึกษากรมสอบสวนคดีพิเศษ*. (หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). *แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรวัจน์ ศิริโชคพรชัย. (2565). *การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของประชาชนในการอำนวยความสะดวกของสำนักงานอัยการจังหวัดสมุทรปราการ*. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ
- ศิริญา เมืองโคตร, และคณะ. (2564). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 19(2), 45–62.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: อรรถนิเวศ.

- สุดปิติ วรรณะพัย. (2565). *แนวคิดความไว้วางใจในองค์กรภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2562). *แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2562-2564*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2566). *นโยบายและวิสัยทัศน์ประธานศาลฎีกา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.
- สำนักแผนงานและงบประมาณ สำนักงานศาลยุติธรรม. (2561). *แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561-2564*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.
- Anne, W., & Jane, G-D. (2022). Judicial transparency and public legitimacy in modern justice systems. *Journal of Law and Society*, 49(3), 312–330.
- Anna, F., & Shawn, M. (2024). Digital transformation and public trust in judicial systems. *International Journal of Public Administration*, 47(1), 55–70.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York, NY: Free Press.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Nguyen, T. T., et al. (2025). Digital inequality and public service trust in developing countries. *Government Information Quarterly*, 42(1), 101–118.
- OECD. (2021). *Government at a glance 2021*. Paris, France: OECD Publishing.
- OECD. (2022). *Building trust to reinforce democracy: Main findings from the 2021 OECD survey on drivers of trust in public institutions*. Paris, France: OECD Publishing.
- PIER. (2025). *Digital divide and inclusive growth in Thailand*. Bangkok, Thailand: Puey Ungphakorn Institute for Economic Research.
- Seifert, A., Cotten, S. R., & Xie, B. (2021). A double burden of exclusion? Digital and social exclusion of older adults in times of COVID-19. *The Journals of Gerontology: Series B*, 76(3), e99–e103.