

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในส่วนของหลักการตอบสนอง (Responsiveness) การปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวังและความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม ประกอบกับการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้กำหนดเป้าประสงค์ที่ 3 เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธาของสังคมในการป้องกันปราบปราม สืบสวนสอบสวน ตัวชี้วัด ร้อยละความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ แผนปฏิบัติราชการเรื่อง พัฒนาระบบการสืบสวนสอบสวนที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล และแผนปฏิบัติราชการเรื่อง บูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วน

การป้องกันปราบปรามสืบสวนสอบสวนเป็นหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งเป็นการได้มาถึงหลักฐานและพยานต่าง ๆ ในการดำเนินคดีพิเศษแต่ละคดีจะต้องปฏิบัติด้วยความรอบคอบรัดกุม เพื่อลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ดังนั้น กระบวนการยุติธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ การสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมได้ และจากการประชุมทางวิชาการระดับชาติว่าด้วยงานยุติธรรม ครั้งที่ 17 ในหัวข้อ “พัฒนากระบวนการยุติธรรม สร้างความเชื่อมั่น นำความยุติธรรมสู่ประชาชน” เมื่อวันที่ 22-23 เมษายน 2562 พลอากาศเอกประจิน จั่นตอง รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม ปาฐกถาเปิดงานกล่าวไว้ว่า “ทุกคนต้องเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการลดความเหลื่อมล้ำในสังคมและต้องได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ไม่ถูกเลือกปฏิบัติ โดยที่ผ่านมามีหลายคดีเกิดข้อกังขาหรือมีคำถามต่อกระบวนการยุติธรรม ทั้งกรณี การฆาตกรรม อาชญากรรมหรือคดีฆ่าเสือดำ โดยขอให้เจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม ทบทวน ตั้งแต่ต้นทาง กลางทางและปลายทางของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งต้องเป็นมืออาชีพ มีความเป็นสากล เพื่อการยอมรับทั้งในและต่างประเทศ โดยต้องพิสูจน์และพัฒนาตัวเอง ทั้งกฎกติกาและเครื่องมืออำนวยความสะดวกยุติธรรมรวมถึงลงรับฟังความเดือดร้อนของประชาชน โกล่เกลี่ยการฟ้องร้อง ตลอดจนการลงโทษทางอาญาเท่าที่จำเป็น หรือมีบทโทษหลากหลายเป็นทางเลือกมากขึ้น”

นอกจากนั้น มีผู้ที่กล่าวถึงคุณภาพในกระบวนการยุติธรรม ที่จะสร้างการยอมรับได้มาจาก 3 ส่วนคือ 1.) คุณภาพการให้บริการต้องรวดเร็วและประหยัด มีมาตรการป้องกันหรือลดการทำผิดซ้ำ 2) คนรับบริการ ทั้งคนในกระบวนการยุติธรรมและประชาชนทั่วไป ต้องได้รับความรู้ว่าการยุติธรรมมีขั้นตอนหรือเดินอย่างไร ทำให้คนเห็นว่า ความเป็นธรรม คือ ทรัพย์สินสมบัติของคนในสังคม และ 3.) การให้ข้อมูลความคืบหน้าคดีที่สาธารณชนให้ความสนใจ หรือตอบคำถามสังคมด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่ควรให้นักวิชาการหรือบุคคลที่ไม่รู้ข้อมูลการดำเนินคดีมาพูดแทน

ดังนั้น การดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นองค์กรที่อยู่ภายใต้กระทรวงยุติธรรม ซึ่งมีบทบาทในด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับคดีพิเศษตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งคดีดำเนินการอยู่นั้นเป็นที่สนใจของสังคม และผลการดำเนินงานจะเป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชน ทำให้ประชาชนได้รับรู้และเกิดความความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษในลำดับต่อไป

เพื่อเป็นการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในส่วนของหลักการตอบสนอง และการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ อันจะส่งผลให้การดำเนินการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสังคมแห่งความเป็นธรรมบนรากฐานของความเท่าเทียม สร้างการยอมรับและความเชื่อถือศรัทธาต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษและต่อกระบวนการยุติธรรมทั้งระบบต่อไป จึงต้องดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

2.2 เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชน

3. ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ศึกษาความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่เกิดขึ้นจากการได้รับบริการความเกี่ยวข้องในการประสานงาน ปฏิบัติงาน ผลการดำเนินงาน และจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยสาธารณชนในครั้งนี้ ประกอบการไปด้วย

ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกระบวนการและการปฏิบัติงานด้านการสืบสวนสอบสวนที่ปฏิบัติงานมีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพเป็นไปตามกระบวนการทางกฎหมายและหลักมาตรฐานสากล ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้กระบวนการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) คือ

(1) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

(2) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นความเชื่อมั่นจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ภายใต้ขอบเขตเนื้อหาที่ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ

4.2 นำข้อมูลและผลการสำรวจประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการตามแผนปฏิบัติราชการ และนำข้อมูลที่ได้จากข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้กับประชาชน

5. ระยะเวลาการสำรวจ

สัญญาณวันที่ 23 มิถุนายน 2563 ระยะเวลา 90 วัน สิ้นสุดวันที่ 21 กันยายน 2563

ศึกษาและพัฒนาเครื่องมือ 25-30 มิถุนายน 2563

ปรับปรุงและทดสอบเครื่องมือ/อนุมัติให้ใช้เครื่องมือ 1-15 กรกฎาคม 2563

เก็บข้อมูล (เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ) 16 กรกฎาคม – 27 สิงหาคม 2563

ประมวลผลและวิเคราะห์ผล 27 – 30 สิงหาคม 2563

จัดทำร่างรายงาน 1 – 15 กันยายน 2563

จัดประชุมนำเสนอผลการสำรวจ 16 กันยายน 2563

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

สาธารณชน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับคดีพิเศษในปีงบประมาณ 2563

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ พยาน ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ประชาชนที่เข้ารับคำปรึกษา/ได้รับความรู้จากกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยปฏิบัติงาน หน่วยงานความร่วมมือ หน่วยงานต่างประเทศที่ปฏิบัติงานร่วมกันหรือมีบันทึกความร่วมมือหรือมีภารกิจประสานความร่วมมือ ประชาชน/หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ และเครือข่ายภาคประชาชน

ประชาชนทั่วไป หมายถึง ประชาชนทุกคนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริการของกรมสอบสวนคดีพิเศษ แต่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม การดำเนินคดี ผลการดำเนินงาน ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จากสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ

การทบทวนวรรณกรรม

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาวรรณกรรม เอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นได้ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งด้านการสร้างความเชื่อมั่น และภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 68 รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติและให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูง เกินสมควรรัฐพึงมีมาตรการคุ้มครองเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระบวนการยุติธรรม ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ โดยเคร่งครัด ปราศจากการแทรกแซงหรือครอบงำใด ๆ รัฐพึงให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายที่จำเป็นและเหมาะสมแก่ผู้ยากไร้หรือผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม รวมถึงตลอดถึงการจัดหาทุนความให้

ในอดีตนายวิษณุ เครืองาม รองนายกรัฐมนตรี ในฐานะประธานกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ กล่าวเปิดการประชุมทางวิชาการระดับชาติว่าด้วย งานยุติธรรมครั้งที่ 13 (วันที่ 22 ธันวาคม 2557) ที่จัดโดยกระทรวงยุติธรรม และปาฐกถาพิเศษในหัวข้อ "ปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม...ปฏิรูปประเทศไทย" โดยกล่าวตอนหนึ่งว่า ความยุติธรรม คือ การสร้างความพอใจและทำให้เกิดการยอมรับ หากเมื่อใดสังคมไม่ยอมรับ ก็จะนำไปสู่ความไร้ฉันทาน และปัจจุบันสังคมมี 3 ช่องว่างที่ทำให้เกิดปัญหา ซึ่งถือเป็นอุปสรรคสำคัญ ในการปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม คือ

1. ประชาชนทั่วไปไม่เชื่อถือกระบวนการยุติธรรม ไม่ยอมรับคำพิพากษา หรือคำวินิจฉัย
2. ประชาชนที่เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเพื่อความยุติธรรม แต่กลับเข้าไม่ถึงเพราะ ถูกกีดกัน มีค่าใช้จ่ายที่แพงและใช้เวลามากเกินกว่าที่จะรอได้
3. ประชาชนที่อยู่ระหว่างการรอขึ้นตอนขององค์การยุติธรรมกับองค์การยุติธรรมด้วยตนเอง

นอกจากนั้น อาจจะมีปัจจัยอื่น ๆ ร่วมด้วย จากสถานการณ์เศรษฐกิจ การเมือง และสังคมที่เกิดขึ้นในหลายปีที่ผ่านมา กระทั่งมีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มีแผนปฏิรูปประเทศ แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เป็นโอกาสในการที่จะพัฒนาสังคมให้เจริญก้าวหน้า และลดความเหลื่อมล้ำของสังคมในหลากหลายมิติได้ แต่ทั้งนี้ต้องอาศัยการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

การอำนวยความสะดวก การสร้างความเป็นธรรมและความสงบสุขในสังคม เป็นภารกิจหลักที่สำคัญยิ่งของกระทรวงยุติธรรม ที่จะต้องดำเนินการให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนในทุกพื้นที่และทุกระดับ เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญและภารกิจหลักของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม การสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นได้ อาจจะไม่ใช่เพียงแต่หน้าที่ของหน่วยงานในกระทรวงยุติธรรมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้านกระบวนการทางกฎหมาย การอำนวยความสะดวกยุติธรรม จะต้องเกิดขึ้นตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ

ถึงจะสามารถสร้างความเป็นธรรมให้กับประชาชนได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ ความไว้วางใจ ความเชื่อใจ และการยอมรับซึ่งกันและกันจากหน่วยงานที่รัฐที่เกี่ยวข้อง ภาคประชาสังคม ภาคประชาชน จึงทำให้เกิดความเป็นธรรมเกิดขึ้นในสังคมได้ อุปสรรคอย่างหนึ่งของการอำนวยความสะดวก คือ การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมที่คลาดเคลื่อน ความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมาย การบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐ ความไว้วางใจหรือความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรมตลอดจนหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมักจะมีการรับรู้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบให้ประชาชนได้รับรู้ตลอด โดยเฉพาะปัญหาเรื่องการบังคับใช้กฎหมาย (ปัญหาสองมาตรฐาน ความไม่เท่าเทียมกันในการดำเนินการทางกฎหมายของเจ้าหน้าที่ หรือแม้กระทั่งการฟ้องร้องคดี เป็นต้น) การได้รับผลกระทบจากกระบวนการทางกฎหมายตลอดจนการบรรเทา เยียวยาที่ผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินคดี เป็นสิ่งที่ภาคประชาชนยังมีความรู้สึกหรือความคิดว่า ปัจจุบันสังคมยังมีความเหลื่อมล้ำอยู่ ทั้งทางฐานะทางสังคม ฐานะทางเศรษฐกิจ และการได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่รัฐ และคนในสังคมบางกลุ่ม จึงนับว่าเป็นเหตุผลสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมไม่มากนักน้อย เมื่อภาคประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องขาดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรม การส่งเสริมและการสร้างความเป็นธรรมให้เกิดการยอมรับได้ก็อาจจะเป็นเรื่องยาก เพราะการสร้างเชื่อมั่นด้านกระบวนการยุติธรรมต้องอาศัยปัจจัยในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน

ด้วยกรมสอบสวนคดีพิเศษ เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่อยู่ภายใต้ภารกิจ ด้านป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ เป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งอยู่ในกระบวนการยุติธรรมที่ต้องอำนวยความสะดวก อำนาจความยุติธรรมให้กับประชาชนทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีบทบาทหน้าที่ในการสื่อสารให้ความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมาย และการช่วยเหลือประชาชนด้านกฎหมายที่จำเป็นเพื่อให้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1. ทฤษฎีหรือแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ประพนธ์ สหพัฒนา¹ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า ความเชื่อมั่น (Confidence) มีความหมายเช่นเดียวกันกับความเชื่อถือหรือความไว้วางใจ (Trust) ซึ่งหมายถึง การให้ความสะดวกสบาย หรือ ความเชื่อในความสามารถที่จะทำให้เราสมหวังหรือความสามารถที่จะให้การช่วยเหลือเราได้

ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการอำนวยความสะดวกได้วิเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีความเชื่อมั่นไว้ว่า Cummings and Bromiley (1996, pp.310-320)² อธิบายความไว้วางใจใน 3 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบแรก คือ อารมณ์ความรู้สึก (Affective) หรือบุคคลมีความรู้สึกอย่างไรองค์ประกอบที่สอง

¹ ประพนธ์ สหพัฒนา และคณะ. (2556). โครงการประเมินประสิทธิภาพสถานีตำรวจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของตำรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

² กรกฎ ทองชะโชค และคณะ บทความวิจัยเรื่อง “การประเมินความเชื่อมั่นของประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่มีต่อการอำนวยความสะดวก : ขั้นตอนฟ้องคดีทั้งในกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักและการใช้กฎหมายพิเศษ” วารสารกระบวนการยุติธรรม ปีที่ 9 เล่มที่ 1 มกราคม – เมษายน 2559

คือ ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive) หรือบุคคลคิดอย่างไร องค์ประกอบสุดท้าย คือ พฤติกรรมที่ตั้งใจ (Intended behavior) หรือบุคคลตั้งใจแสดง พฤติกรรมอย่างไร

Reina & Reina (1999, pp.76-80 อ้างอิงในกรกฎ ทองชะโชค และคณะ, 2559) ซึ่งได้กำหนดไว้ว่า ความไว้วางใจจะเกิดขึ้นได้นั้น ประกอบไปด้วย ความไว้วางใจด้านศักยภาพ (Competence trust) คือ การที่บุคคลมีความสามารถในการกระทำสิ่งที่จำเป็นต่อการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะในงานที่เฉพาะเจาะจงหรืองานที่มีความซับซ้อนในการผสมผสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

ความเชื่อมั่น หรืออาจเรียกว่า ความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานโดยเฉพาะความเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐยอมส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเนื่องจากหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีผลสำคัญและขาดการสนับสนุน นอกจากนี้ จะส่งผลกระทบต่อให้ความร่วมมือการประสานงาน การร่วมปฏิบัติงาน ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประชาชนไว้วางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญ จะส่งผลต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมากองค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) ให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นไว้วางใจที่มีต่อรัฐบาลโดยรายงานในหนังสือ Trust in Government (2000; p.28-37) เห็นว่าโครงสร้างพื้นฐานทางจริยธรรม (Ethics Infrastructure) เป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อรัฐบาล นอกจากนั้นการมีจริยธรรมของหน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปสู่การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลได้เป็นอย่างดี ระดับความน่าเชื่อถือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนที่มีต่อรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐอาจแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานรวมถึงลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ

ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐนั้น จะต้องปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลโดยมีพื้นฐานการทำงานอยู่บนหลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี³ ให้ความสำคัญกับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐเป็นอย่างมากโดยเห็นว่าจริยธรรม (Ethics) ในระบอบราชการเป็นพื้นฐานของความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐ และเป็นกุญแจนำไปสู่ธรรมาภิบาลที่ดีโดยระดับของความเชื่อถือไว้วางใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันและขึ้นอยู่กับหลากหลายปัจจัย อาทิ ความแตกต่างทางด้านความเชื่อและวัฒนธรรม คุณลักษณะ ทางเชื้อชาติ และสังคม (เช่น สถานะทางเศรษฐกิจการศึกษา) ระดับการมีส่วนร่วม และปฏิสัมพันธ์กับข้าราชการและหน่วยงานของรัฐ ความเข้าใจและการรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ กิจกรรม หรือการรณรงค์ต่าง ๆ ที่

³ อัชฎาฐ ขวัญเมือง. (2559). ความเชื่อมั่นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อโครงการ “กลับบ้านปลอดภัยกับเทศกาล” กรณีศึกษา : เขตกรุงเทพมหานครเหนือ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันอาชีวศึกษาและการบริหารงานยุติธรรม วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

ภาครัฐบริหารการจัดการและที่สำคัญ คือ ความเข้าใจของประชาชนต่อลักษณะงานภาครัฐที่อาจไม่ส่งผลกระทบ โดยตรงต่อประชาชนในพื้นที่ (สำนักงาน ก.พ., 2550)

ความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งเป็นผลที่ได้รับมาจากประสบการณ์ที่ได้รับไม่ว่าจะเป็นจากบุคคลหรือองค์กร (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2542, น. 78-98) ความเชื่อมั่นก่อเกิดภายในกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคม

2. ทฤษฎีกระบวนการยุติธรรม (Due Process)

กระบวนการยุติธรรม คือ การใช้กฎหมายอย่างเป็นระบบและมีเหตุผล ทฤษฎีนี้จะเน้นหนักไปทางการให้ความคุ้มครองสิทธิของประชาชน มากกว่าที่จะพยายามป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ยึดกฎหมายเป็นหลักโดยการดำเนินคดีอาญาจะต้องมีความเป็นธรรมตามรูปแบบ และขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรม ทฤษฎีนี้ไม่เห็นพ้องด้วยกับการแสวงหาข้อเท็จจริงอย่างไม่เป็นทางการของทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรมในขั้นตอนตำรวจและอัยการ แต่เห็นว่าจะต้องจัดให้มีการพิจารณาคดีหรือไต่สวนข้อกล่าวหาของผู้ต้องหาอย่างเป็นทางการ และเปิดเผยในศาลยุติธรรม ทฤษฎีนี้จึงมีแนวความคิดว่า บุคคลจะไม่ถูกกล่าวหาว่ากระทำอาชญากรรม เพราะว่ามีพยานหลักฐานว่าเขาได้กระทำเท่านั้น แต่เขามีความผิดก็ต่อเมื่อมีผู้มีอำนาจตามกฎหมายได้พิจารณาพิพากษาชี้แจงแล้วว่าเขามีความผิด นอกจากนี้ผู้มีอำนาจพิจารณาพิพากษาก็จะต้องปฏิบัติตามตัวบทกฎหมายในกระบวนการแบบทฤษฎีกระบวนการยุติธรรมนั้น จะเน้นวิธีการแสวงหาพยานหลักฐานที่เชื่อถือได้ชอบด้วยขั้นตอนของกฎหมาย หากเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ดำเนินไปตามขั้นตอนต่างๆ อย่างครบถ้วนแล้วศาลก็อาจใช้ดุลพินิจหรือปล่อยตัวจำเลยไป หรืออาจให้พิจารณาคดีใหม่ได้

การอำนวยความสะดวกยุติธรรม⁴ กิตติพงษ์ กิตยารักษ์ (2543, น. 112-113) ได้กล่าวไว้ว่าการอำนวยความสะดวกยุติธรรมเป็นหน้าที่ของรัฐ กล่าวคือ ทั้งในแง่ของการบังคับใช้กฎหมายซึ่งต้องดำเนินการอย่างเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติและยังหมายถึง กระบวนการในการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย กระบวนการยุติธรรมทั้งระบบต้องดำเนินด้วยความเร็วและเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเสมอภาคของบุคคลภายใต้กฎหมาย (equality before the law) ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของหลักนิติธรรม ที่ถือว่าทุกคนต้องอยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกันอย่างเสมอภาค

ดังนั้น หากประเทศใดให้ความสำคัญแก่แนวความคิดในเรื่องการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนเป็นหลักแล้ว ก็จะเน้นหนักไปในทางคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของผู้บริสุทธิ์ มิให้ถูกกล่าวหาละเมิดโดยไม่เป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ สิทธิส่วนตัวของบุคคลจะถูกคุ้มครอง จึงควรให้มีกระบวนการกลั่นกรองคดีในชั้นเจ้าพนักงานและดำเนินกระบวนการพิจารณาไปตามแนวทาง Due Process

Blumberg (1970, p. 8 อ้างใน กรกฎ ทองชะโชค) ได้กล่าวไว้ว่า ความแตกต่างระหว่างความคิดของทฤษฎีกระบวนการยุติธรรม (Due Process) กับทฤษฎีการควบคุมอาชญากรรม (Crime Control)

⁴ อ้างแล้วใน กรกฎ ทองชะโชค

อยู่ที่วิธีปฏิบัติ(Procedures) ในการพิจารณาถึงทฤษฎีควบคุมอาชญากรรม และทฤษฎีกระบวนการนิติธรรม ไม่ว่าจะ เป็นกลุ่มประเทศที่ใช้ระบบกฎหมายคอมมอนลอว์ (Common Law) เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ หรือประเทศที่ใช้ประมวลกฎหมาย (Civil Law) เช่น สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี ประเทศสาธารณรัฐฝรั่งเศส ต่างก็ได้พยายามที่จะเสาะแสวงหาหนทางในการประสานประโยชน์ระหว่างแนวคิดทั้งสองประการดังกล่าว เพื่อให้เกิดมีความสมดุล ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าจะเป็นระบบผสมของทั้งสองทฤษฎี ซึ่งทฤษฎีกระบวนการนิติธรรมอาจเป็นระบบในอุดมคติ (Ideal Type)

กล่าวโดยสรุป ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรม หมายถึง ความรู้สึก ประสบการณ์ ความไว้วางใจต่อการดำเนินการทางกระบวนการทางกฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม มีความซื่อตรง โดยเจ้าหน้าที่รัฐสามารถแสดงหรืออธิบายถึงกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการตามกฎหมายเพื่อนำผู้กระทำผิดมาลงโทษ และความรู้ที่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากอาชญากรรมแล้วเจ้าหน้าที่รัฐสามารถให้ความช่วยเหลือทำให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนได้รับความยุติธรรมได้ ทั้งนี้ ความเชื่อมั่นมักจะแสดงออกหรือรับรู้ได้ในลักษณะของนามธรรมและมีการสั่งสมความรู้สึก ประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ มาเป็นระยะเวลาใดระยะเวลาหนึ่ง

3. แนวคิดด้านการสื่อสาร และประโยชน์จากการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างคนในสังคม คนเราจะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้ อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยพัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด⁵

Kelley, Robert (1977 : 9. อ้างอิงมาจาก ทรงธรรม ธีระกุล) ให้ความหมายไว้ว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการส่งและรับสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยบุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์อย่างเดียวกัน”

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542 : 3)⁶ กล่าวถึง ความหมายของการสื่อสารว่า “เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง”

ปัจจุบันเป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสารที่มีความรวดเร็วมาก ข้อมูลต่าง ๆ สามารถค้นหาลำบากน้อยลง และปฏิเสธไม่ได้ว่าข้อมูลที่ปรากฏอยู่มีความจำเป็นอย่างมากในการใช้ชีวิตประจำวัน ทั้งเรื่องการทำงาน การเรียน หรือเรื่องส่วนตัวก็ตาม ข้อมูลข่าวสารจึงเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจไม่ว่าเรื่องใด

⁵ ทรงธรรม ธีระกุล การสื่อสาร : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.

⁶ นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2542). การสื่อสารมวลชนเชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์เน้นการเจาะจงกลุ่ม. เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์รั้วเขียว.

มีการอัปเดตสถานการณ์ปัจจุบันให้ทันยุคทันสมัย ซึ่งทุกคนสามารถเลือกที่จะเปิดรับข่าวสารต่าง ๆ ได้ ค้นหาสิ่งที่ตนเองสนใจเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง การเปิดรับข่าวสาร ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อชีวิตคนเรา

Atkin (1973, p. 208 อ้างอิงในทรงธรรม ชีระกุล) กล่าวว่า การเปิดรับข่าวสาร หมายถึง การที่บุคคลมีการเปิดรับข่าวสารมาก ยิ่งจะส่งผลให้มีการรับรู้ที่กว้างมาก มีความรู้มาก มีความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และมีโอกาสในการรับรู้ทันต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมากกว่าบุคคลอื่น ๆ ที่เปิดรับข่าวสารน้อยกว่า อาจกล่าวได้ว่า การเปิดรับข่าวสาร หมายถึง ความถี่ในการเปิดรับข่าวสารของประชาชนจากสื่อต่าง ๆ เมื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร อย่างละเอียดแล้ว ก็จะทำให้ทราบว่า ข่าวสารต่าง ๆ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจหรือไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง บุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านเข้ามาทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตนเอง โดยแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลมีการเลือกรับข่าวสารนั้นเกิดจากคุณสมบัติพื้นฐานของผู้รับสารในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. องค์ประกอบทางด้านจิตใจ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ที่จะทำให้มนุษย์เกิดความสนใจ หรือเกิดความไม่สนใจต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต จิตใจจะเป็นตัวกำหนดหรือสั่งการที่สำคัญ เช่น การเลือกรับข่าวสาร การเลือกรับรู้ตามทัศนคติ ประสบการณ์หรือความชอบส่วนตัวของบุคคล

2. องค์ประกอบทางด้านสังคม เป็นองค์ประกอบทางด้านสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบๆ ตัวของมนุษย์ เช่น ครอบครัว วัฒนธรรม ประเพณี หรือแม้แต่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นต้น การที่มนุษย์จะเลือกเปิดรับข่าวสารใด หรือเลือกที่จะไม่เปิดรับข่าวสารใดนั้น อาจขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจของมนุษย์ และสภาพสังคม เป็นสำคัญ ในส่วนของสภาพจิตใจนั้น การที่มนุษย์จะเลือกเปิดรับข่าวสารใดนั้นอาจจะเกิดจากความรู้สึกส่วนตัวที่ชอบ หรือ ไม่ชอบ ข่าวสารเหล่านั้นเป็นตัวกลางสำคัญในการที่จะกำหนดได้ว่าควร หรือ ไม่ควรรับข่าวสารนั้น ๆ ต่อมา คือ ในส่วนของสภาพสังคมหากสังคมนั้นให้ความสำคัญในการเปิดรับข่าวสารใด ๆ เป็นพิเศษก็อาจจะส่งผลต่อการเกิดแรงบันดาลใจให้คนเราเกิดความสนใจตามบุคคลรอบข้างเหล่านั้น

การเปิดรับข่าวสาร ผู้รับสารอาจเปิดรับสารโดยผ่านกระบวนการในการเลือกรับข่าวสาร ซึ่งกระบวนการในการเลือกรับข่าวสาร⁷ (Klapper, 1960, p. 5, อ้างอิงใน โชติหทัย นพวงศ์, 2542, น. 15-16)

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) หมายถึง แนวโน้มที่บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อหรือข่าวสารจากแหล่งต่าง ๆ ตามความสนใจ และความต้องการของตน ทั้งนี้เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์มักต้องการที่จะปกป้อง รักษา และส่งเสริมความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept)

2. การเลือกสนใจ (Select Attention) หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจ หรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะมีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง โดยการเลือกเปิดรับข่าวสารจะมี

⁷ โชติหทัย นพวงศ์. (2542). การติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทยในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจ. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ซึ่งโดยปกติแล้วเรามักจะเลือกให้ความสนใจกับสิ่งที่สอดคล้องกับทัศนคติ ความคิด และความเชื่อดั้งเดิมของตน

3. การเลือกรับรู้ หรือตีความ (Selective Perception or Selection Interpretation) หมายถึง การรับรู้ และการตีความมีความเกี่ยวข้องกันเกือบเป็นสิ่งเดียวกัน การรับรู้ คือกระบวนการตีความหมายในสิ่งที่สนใจ บุคคลจะเลือกรับรู้ หรือเลือกตีความข่าวสารที่ได้ตามความเข้าใจของตนตามทัศนคติ ความต้องการ แรงจูงใจ หรือ สภาวะอารมณ์ขณะนั้น และมักจะบิดเบือนข่าวสารนั้นให้สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) หมายถึง บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะที่สอดคล้อง หรือตรงกับความต้องการ รสนิยม ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ความสนใจของตนเอง โดยจะลืมข่าวสารในส่วนที่ตัวเองไม่สนใจ หรือไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งกับความคิดของตัวเองข่าวสารที่คนเราจดจำไว้นั้น มักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุน ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ค่านิยม หรือความเชื่อของแต่ละคนที่มีอยู่เดิมให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้น และเปลี่ยนแปลงให้ยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในอนาคตต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทั้งนี้ กระบวนการเลือกสรรของผู้รับสาร เปรียบเหมือนการกรองข่าวสารในการรับรู้ โดยจะเปิดรับ รับรู้และจดจำสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็น และความสนใจของตนเอง

การเลือกเปิดรับข่าวสารนั้น มีโอกาสเข้าถึงการรับรู้ของผู้เปิดรับได้ไม่ง่าย เพราะต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกหลายขั้นตอนในขณะที่มีข่าวสารต่าง ๆ มากมาย ให้ผู้เปิดรับได้เลือกดู เลือกฟัง ตามที่ตนสนใจ และจึงนำไปสู่การจดจำ ดังนั้น การสื่อสารจึงต้องพยายามทำให้ข่าวสารมีจุดเด่นออกมาเพื่อให้สามารถผ่านกระบวนการของการเปิดรับสารของผู้เปิดรับให้ได้ สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลนั้น ฮันต์ และ รูเบน (Hunt & Ruben, อ้างถึงใน ปรมะ สตะเวทิน, 2541, น. 122-124) ได้กล่าวถึง

ปัจจัยหลัก ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลไว้ดังนี้

1. ความต้องการ (Need) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในกระบวนการเลือกของคน คือ ความต้องการ ความต้องการทุกอย่างของคนเราทั้งความต้องการทางกายและทางใจ ความต้องการระดับสูงและความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของเรา เราเลือกตอบสนอง ความต้องการของเรา เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อแสดงรสนิยม เพื่อการยอมรับในสังคม เพื่อความพอใจ

2. ทัศนคติและค่านิยม (Attitude and Values) ทัศนคติ คือ ความชอบและมีใจโน้มเอียง (Preference and Predisposition) ต่อเรื่องต่าง ๆ ส่วนค่านิยม คือหลักพื้นฐานที่เรายึดถือเป็นความรู้สึกที่ว่าเราควรจะทำหรือไม่ควรทำอะไร ในการมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและคน ซึ่งทัศนคติและค่านิยม มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมายและการเลือกจดจำ

3. เป้าหมาย (Goal) ทุกคนมีเป้าหมาย และกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตทั้งในเรื่องอาชีพ การเข้าสมาคม การพักผ่อน เป้าหมายของกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นนี้จะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำเพื่อสนองเป้าหมายของตน

4. ความสามารถ (Capability) ความสามารถของเราเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมทั้งความสามารถด้านภาษา มีอิทธิพลต่อเราในการที่จะเลือกรับข่าวสาร เลือกตีความหมาย และเลือกเก็บเนื้อหาของข่าวนั้นไว้

5. การใช้ประโยชน์ (Utility) กล่าวโดยทั่วไปแล้ว คนเราจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจ และจดจำข่าวสารที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

6. สไตล์ในการสื่อสาร (Communication Style) การเป็นผู้รับสารของเรานั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสไตล์ในการสื่อสารของคนเรา คือ ความชอบหรือไม่ชอบสื่อบางประเภท ดังนั้น บางคนจึงชอบฟังวิทยุ บางคนชอบดูโทรทัศน์ บางคนชอบอ่านหนังสือพิมพ์ ฯลฯ

7. สภาพ (Context) สภาพในที่นี้หมายถึง สถานที่ บุคคล และเวลาที่อยู่ในสถานการณ์ การสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ มีอิทธิพลต่อการเลือกของผู้รับสาร การมีคนอื่นอยู่ด้วยมีอิทธิพลตรงต่อการเลือกใช้สื่อและข่าวสาร การเลือกตีความหมายและเลือกจดจำข่าวสาร การที่เราต้องถูกมองว่าเป็นอย่างไร การที่เราคิดว่าคนอื่นมองเราอย่างไร เราเชื่อว่าคนอื่นคาดหวังอะไรจากเราและการที่คิดว่าคนอื่นคิดว่าเราอยู่ในสถานการณ์อะไร ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกของเรา

8. ประสบการณ์และนิสัย (Experience and Habit) ในฐานะของผู้รับสาร ผู้รับสารแต่ละคนพัฒนานิสัยการรับสารอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสารของเรา เราพัฒนาความชอบสื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง รายการประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนั้น คนเราจึงเลือกใช้สื่อชนิดใดชนิดหนึ่งสนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง และเลือกจดจำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

เมื่อคนเราเลือกรับสารตามที่ตนต้องการแล้ว ย่อมนำไปสู่การใช้ประโยชน์จากสื่อที่ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกเปิดรับสื่อ และ เลือกที่จะแสวงหาข่าวสารจากสื่อ เพื่อนำไปใช้ตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของตนเอง สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การใช้ประโยชน์นั้นเป็นไปในลักษณะของการรู้เท่าทันสื่ออย่างน้อยเพียงใด หรือเป็นเพียงการใช้ข้อมูลข่าวสารหรือเนื้อหาสาระจากสื่อเพื่อสนองความต้องการทางร่างกายและอารมณ์ของปุถุชน เท่านั้น ในขณะที่ปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทและส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างกว้างขวาง

การใช้ประโยชน์จากสื่อเพื่อให้การดำเนินชีวิตมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีขอบเขตเกี่ยวข้องกับสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนโดยทั่วไปในด้านต่าง ๆ เช่น การเรียนรู้ การอุปโภค บริโภค ความบันเทิงและความเพลิดเพลิน การสร้างความสัมพันธ์ และการงานอาชีพ เป็นต้น

ในการสื่อสาร มีกระบวนการสื่อสารทั้ง ผู้ให้สาร (Sender) ข่าวสาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ผู้รับสาร (Receive) ซึ่งการส่งสารที่ดีผู้ส่งสารต้องเลือกและเข้าใจผู้รับสารด้วยว่ามีความต้องการในการรับสาร (Message) ในเรื่องใด แบบไหน โดยผ่านช่องทางใดบ้าง ในงานด้านสื่อสารมวลชน การวิเคราะห์ผู้รับสารมีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ให้กับผู้ส่งสารสามารถส่งสารให้ตรงกับผู้รับสารและก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ส่งสารอย่างมาก โดยมีแนวทางการวิเคราะห์ หลายวิธีด้วยกัน แต่การวิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากร ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมเป็นอย่างมากในการทำวิจัย ทั้งนี้ เพราะผู้รับสารเป็นตัวที่สามารถบ่งบอกข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการสื่อสาร และเป็นการรวมข้อมูลที่

เกี่ยวข้องกับผู้รับสารที่สามารถบอกได้ถึงลักษณะของผู้รับสารความต้องการ ความสนใจ ความรู้สึกนึกคิด และค่านิยม เพื่อนำไปวางแผนการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสารเป้าหมายก่อนลงมือทำการสื่อสาร

ในกลุ่มของผู้รับสารนั้นมีลักษณะที่แตกต่างกันเป็นอย่างมาก และมีขนาดกลุ่มที่ใหญ่ซึ่งประกอบไปด้วยคนจำนวนมากที่อยู่กันอย่างกระจัดกระจาย จึงต้องมีการจำแนกลักษณะผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม เพื่อศึกษาลักษณะต่าง ๆ ของผู้รับสาร และเป็นการลดลักษณะความไม่เป็นที่รู้จักกันของผู้รับสาร (Anonymity) ในการพิจารณาลักษณะของผู้รับสาร สามารถพิจารณาได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1) ลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Audience Psychographics or Psychographic Characteristics of Audience) หมายถึง ลักษณะทางจิตใจของผู้รับสาร เช่น ทศนคติ ค่านิยม รสนิยม ความคิดเห็น เป็นต้น

2) ลักษณะทางประชากรของผู้รับสาร (Audience Demographics or Demographics Characteristics of Audience) หมายถึง ลักษณะด้านอายุ เพศ สถานภาพ ศาสนา การศึกษา สถานะทางเศรษฐกิจ และภูมิภานา

ดังนั้น การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายในการสื่อสาร จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การสื่อสารส่งผลต่อเป้าหมาย การทำให้กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงการรับรู้ และเลือกที่จะจดจำข่าวสารนั้น ๆ ทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้ และการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่หน่วยงานและองค์กรของรัฐและเอกชนใช้เป็นเครื่องมือที่ทำให้ประชาชนมีการรับรู้ และเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์กร หน่วยงาน ตลอดจนข่าวสารที่เป็นประโยชน์สำหรับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวสารที่ประชาชนจำเป็นต้องรับรู้เกี่ยวกับความรู้ทางกฎหมาย ข่าวสารที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ข่าวเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต การเสริมสร้างความเป็นธรรม ความเท่าเทียมให้สังคมได้รับรู้ ที่เป็นสาระประโยชน์หรือการเสพข่าวสารเพื่อการรับรู้กระแสสังคมและเหตุการณ์ทางสังคม แม้ว่า หน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรม ไม่ใช่หน่วยงานที่จะต้องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์มากนักก็ตาม แต่การดำเนินงานตามภารกิจในด้านการป้องกันและปราบปราม ภารกิจด้านการให้ความยุติธรรม ความเป็นธรรมกับประชาชน สร้างความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันนั้น ผลการปฏิบัติงานและสถานการณ์ทางสังคมที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นข่าวสารที่สำคัญที่จะทำให้ประชาชนได้รับรู้ เข้าใจ ได้ความรู้ จนนำไปสู่ความเชื่อมั่นและศรัทธาในการดำเนินงานขององค์กรได้

4. บทบาทหน้าที่ของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ

กรมสอบสวนคดีพิเศษ เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่อยู่ภายใต้ภารกิจด้านป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ มีภารกิจหลักในการป้องกัน ปราบปรามและควบคุมอาชญากรรมพิเศษ ได้แก่ อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ อาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ อาชญากรรมที่มีอิทธิพลเข้ามาเกี่ยวข้อง อาชญากรรมข้ามชาติ องค์กรอาชญากรรมรวมทั้งอาชญากรรมอื่นที่สร้างความเสียหายและส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ การพัฒนาระบบรูปแบบวิธีการและมาตรการในการป้องกันปราบปรามและควบคุมอาชญากรรม

พิเศษ ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสอบสวนคดีพิเศษกระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2554 กำหนดให้ กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีภารกิจเกี่ยวกับการป้องกัน การปราบปราม การสืบสวน และการสอบสวนคดีความผิดทางอาญาที่ต้องดำเนินการสืบสวนและสอบสวนโดยใช้วิธีการพิเศษตามกฎหมายว่า ด้วยการสอบสวนคดีพิเศษ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบงานเลขานุการของคณะกรรมการตามกฎหมายว่าด้วยการสอบสวนคดีพิเศษ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. ป้องกัน ปราบปราม สืบสวน และสอบสวนคดีพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการสอบสวนคดีพิเศษและตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการคดีพิเศษประกาศกำหนดหรือตามมติของคณะกรรมการคดีพิเศษ ตลอดจนปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาที่เป็นคดีพิเศษ

3. ศึกษา รวบรวม จัดระบบ และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์แก่การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตามกฎหมายว่าด้วยการสอบสวนคดีพิเศษ และเพื่อป้องกัน ปราบปราม สืบสวน และสอบสวนคดีพิเศษ

4. จัดให้มีการศึกษา อบรม และพัฒนาระบบงานการสืบสวนและสอบสวนคดีพิเศษ การพัฒนาความรู้และการประเมินสมรรถภาพการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของกรมและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะมิใช่ฐานะเป็นพนักงานสอบสวนคดีพิเศษหรือเจ้าหน้าที่คดีพิเศษหรือไม่

5. ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมายและระเบียบที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมและงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นยุทธศาสตร์

- 1 พัฒนาประสิทธิภาพการปราบปรามสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษ
- 2 พัฒนากลไกในการป้องกันการกระทำความผิดที่มีลักษณะเป็นคดีพิเศษ
- 3 พัฒนาการบริหารจัดการองค์การโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

กรมสอบสวนคดีพิเศษมีแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) เพื่อกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินงาน ตลอดจนการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีเอกภาพเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดรวมกันแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของกรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นแผนปฏิบัติราชการที่จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และเสริมสร้างการบูรณาการการดำเนินงานระหว่างส่วนราชการของกระทรวงยุติธรรมและหน่วยงานภาคี ประกอบด้วยแผนปฏิบัติราชการ 5 เรื่อง ดังนี้

1. พัฒนาระบบการสืบสวนสอบสวนที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล (Standard System)
2. พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความเป็นมืออาชีพ (Smart Agent)
3. สร้างเสริมเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย (Super Technology)

4. บูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วน (Strong Collaboration)
5. การพัฒนาองค์การของกรมสอบสวนคดีพิเศษตามหลักธรรมาภิบาล (Sustainable Administration)

ซึ่งก่อให้เกิดความสอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม สังคมมีความสุข และการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ได้ดำเนินการให้สอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2562 - 2565) แผนปฏิรูปประเทศ (ร่าง) แผนบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2562 - 2565) และบริบทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ มีรายละเอียด ดังนี้
วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรหลักในการบังคับใช้กฎหมายกับอาชญากรรมพิเศษ ตามมาตรฐานสากล”

พันธกิจ (Mission)

ป้องกันปราบปราม สืบสวนสอบสวน และดำเนินคดีพิเศษอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเป็นธรรม
เป้าประสงค์ (Goals)

- 1) การสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษที่มีมาตรฐาน
- 2) กระบวนการสนับสนุนที่เสริมสร้างประสิทธิภาพการสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษที่เป็นรูปธรรม
- 3) ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่นในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ
- 4) อัยการเห็นพ้องกับความเห็นของพนักงานสอบสวนในสำนวนคดีพิเศษ
- 5) ศาลพิพากษาสอดคล้องกับสำนวนคดีพิเศษ
- 6) มูลค่าทรัพย์สินและผลประโยชน์ของรัฐ เอกชน และประชาชนได้รับการปกป้อง รักษา เรียกร้อง
- 7) บุคลากรเชี่ยวชาญในงาน มีคุณธรรม จริยธรรม และมีความผาสุก
- 8) มีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งสู่การอำนวยความสะดวก
- 9) ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เชื่อมโยง ทันสมัย และปลอดภัย
- 10) มีนวัตกรรมและเครื่องมือสนับสนุนการสืบสวนสอบสวนที่มีประสิทธิภาพ และ ทันสมัย
- 11) การป้องกันอาชญากรรมพิเศษอย่างเป็นระบบ
- 12) ประชาชนรับรู้ เข้าใจ ภารกิจกรมสอบสวนคดีพิเศษ และตระหนักถึงภัยอาชญากรรมพิเศษ
- 13) ประชาชนทั่วไปรู้เท่าทัน และไม่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมพิเศษ
- 14) การพัฒนาองค์การของกรมสอบสวนคดีพิเศษตามหลักธรรมาภิบาล

ผลสัมฤทธิ์ (Result)

- 1) เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธาของสังคมในการป้องกันปราบปรามสืบสวนสอบสวน
- 2) ปกป้อง รักษา เรียกคืนทรัพย์สิน และผลประโยชน์ให้แก่รัฐและประชาชน
- 3) สาธารณชนรู้เท่าทันและไม่ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมคดีพิเศษ

ตัวชี้วัด (Indicators)

- 1) ร้อยละความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษเพิ่มขึ้นทุกปี
- 2) มูลค่าทรัพย์สิน/ผลประโยชน์ที่สามารถปกป้องเรียกคืนให้แก่รัฐ/ประชาชน

16,000 ล้านบาท

- 3) ร้อยละของการรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับอาชญากรรมพิเศษเพิ่มขึ้นทุกปี

โดยข้อกำหนดการวัดร้อยละความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ปี 2563 ได้กำหนดขอบเขต ดังนี้

ตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ความเชื่อมั่น คำถาม 12 ประเด็น ประกอบไปด้วย

ความเชี่ยวชาญ ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินควร ให้ความช่วยเหลือผู้ยากไร้/ผู้ด้อยโอกาส บังคับใช้กฎหมายด้วยความ เป็นธรรม มีความซื่อสัตย์ เข้าถึง สะดวก มีความโปร่งใส ปราศจากการแทรกแซง เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

แผนปฏิบัติราชการ

- (1) เรื่อง พัฒนาระบบการสืบสวนสอบสวนที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล (Standard System)
- (2) เรื่อง พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความเป็นมืออาชีพ (Smart Agent)
- (3) เรื่อง สร้างเสริมเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย (Super Technology)
- (4) เรื่อง บูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วน (Strong Collaboration)
- (5) เรื่อง การบริหารจัดการองค์การตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Administration)

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในครั้งนี้ เป็นกระบวนการหนึ่งในการประเมินผลเพื่อตอบเป้าประสงค์ข้อ 3) ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมั่นในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมพิเศษ ผลสัมฤทธิ์ (Result) เรื่อง เป็นที่เชื่อถือ ศรัทธาของสังคมในการป้องกันปราบปรามสืบสวนสอบสวน ตัวชี้วัด (Indicators) คือ ร้อยละความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งผลการดำเนินงานของ กรมสอบสวนคดีพิเศษ เป็นสิ่งที่ประชาชนทั่วไปรับรู้ได้จากการสื่อสารผ่านสื่อมวลชนและช่องทางอื่น ๆ เพราะการรับรู้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นของสาธารณชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรมสอบสวนคดีพิเศษ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นเมื่อปี 2562 ภาพรวมจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ (1) กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง และ (2) กลุ่มประชาชนทั่วไป พบว่า การรับรู้ รับทราบ บทบาทหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่ ระบุว่า “พอรู้จักบ้าง-รู้จักน้อย” (ร้อยละ 93.13) การรับรู้บทบาทหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ตามบัญชีท้ายประกาศ กคพ. (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 เรื่อง การกำหนดรายละเอียดของลักษณะของการกระทำความผิดตามมาตรา 21 วรรคหนึ่ง (1) แห่งพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2547) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบว่า กรมสอบสวนคดีพิเศษเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม (ร้อยละ 81.80) ในขณะที่บทบาทหน้าที่ในด้านอื่น ๆ ตัวอย่างมีการรับรู้ค่อนข้างต่ำ (อยู่ระหว่าง ร้อยละ 30.00-53.71) การติดตามข้อมูลข่าวสารและผลงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่า ตัวอย่าง ติดตาม ร้อยละ 98.55 ผ่านทางสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมา คือ สื่อสังคมออนไลน์เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) และหนังสือพิมพ์ ด้านระดับความเชื่อมั่น มีระดับ คะแนนอยู่ในช่วง 6-10 คะแนน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.63 (S.D. = 1.89) และคิดเป็นร้อยละ 66.30 โดยกลุ่มเครือข่ายภาคประชาชน มีระดับความเชื่อมั่นสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.40 (S.D. = 1.27) และคิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมา คือ กลุ่มผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.85 (S.D. = 2.10) และคิดเป็นร้อยละ 78.50 กลุ่มเครือข่ายการทำงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.85 (S.D. = 2.10) และคิดเป็นร้อยละ 78.50 และกลุ่มประชาชนทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.49 (S.D. = 1.85) และคิดเป็นร้อยละ 64.90

ประเด็นที่ตัวอย่างให้ความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษมากที่สุด (3 อันดับแรก) คือ (1) ประเด็นการมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการป้องกันปราบปรามสืบสวนสอบสวนคดีพิเศษ (2) ประเด็นกระบวนการสืบสวนสอบสวน ค้นหาพยานหลักฐานตั้งแต่เริ่มต้น - สิ้นสุด มีความโปร่งใสและ (3) ประเด็นการเป็นองค์กรที่ให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเท่าเทียม ตามลำดับ ประเด็นที่ตัวอย่างให้ความเชื่อมั่นต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษน้อยที่สุด (3 อันดับสุดท้าย) คือ (1) ประเด็นกระบวนการทำงานที่ปราศจากการแทรกแซงจากนักการเมือง ผู้มีอิทธิพล ผู้บังคับบัญชาหรือกลุ่มผู้มีอำนาจ (2) ประเด็นกระบวนการทำงานที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก และ (3) ประเด็นการเป็นองค์กรที่ให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยไม่เลือกปฏิบัติตามลำดับ

จากการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการให้กรมสอบสวนคดีพิเศษ 1) มุ่งเน้นการดำเนินการกิจกรรมด้านการป้องกันอาชญากรรมในระดับพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น 2) การดำเนินคดีเกี่ยวกับการเมือง ต้องมีความโปร่งใส ชัดเจน และตรวจสอบได้ไม่คลุมเครือ เพื่อป้องกันการถูกบิดเบือนจากผู้ไม่หวังดี อีกทั้งกรมสอบสวนคดีพิเศษต้องมีความเป็นอิสระอย่างแท้จริง ปราศจากการแทรกแซงของอำนาจทางการเมือง “ไม่ทำงานตามคำสั่งของนักการเมือง” จึงจะสามารถอำนวยความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในสังคมได้อย่างมีเสถียรภาพ และมีระบบกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลการใช้อำนาจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ เพื่อสร้างความโปร่งใสในการทำงาน 3) การแจ้งรายละเอียดความคืบหน้าเกี่ยวกับคดี หรือชี้แจงขั้นตอนใน

การดำเนินงานให้สาธารณชนได้รับทราบอยู่เป็นระยะ เพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นกับสาธารณชน 4) กระบวนการสรรหาบุคลากรในทุกระดับต้องมีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ทั้งในประเด็นความเหมาะสมด้านความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับสาธารณชนได้มากยิ่งขึ้น

กรุงเทพโพลล์ โดย ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ⁸ ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเรื่อง “ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม” โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป จากทุกภูมิภาคทั่วประเทศ จำนวน 1,116 คน ระหว่างวันที่ 9 - 12 พฤษภาคม 2560 พบว่าการที่กระบวนการยุติธรรมไทยไม่สามารถลงโทษการกระทำผิดของกลุ่มผู้มีอิทธิพลและข้าราชการบางกลุ่มได้นั้น ประชาชนร้อยละ 32.7 ระบุว่า จะส่งผลให้ประชาชนจะหมดศรัทธาในกระบวนการยุติธรรม รองลงมา ร้อยละ 24.1 ระบุว่า จะส่งผลให้คนชั่วเพิ่มขึ้นเพราะไม่เกรงกลัวต่อการทำผิดกฎหมาย และร้อยละ 22.0 ระบุว่า จะส่งผลให้เกิดค่านิยม มีอิทธิพลก็พ้นผิด ความยุติธรรมเงินซื้อได้ ความเชื่อมั่นต่อการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐมีความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 76.8 ระบุว่ามีความเชื่อมั่นค่อนข้างน้อยถึงน้อยที่สุด ขณะที่ ร้อยละ 23.2 มีความเชื่อมั่นค่อนข้างมากถึงมากที่สุด ความเห็นต่อกระแสจากโซเชียลและสื่อมวลชนที่มาช่วยสอดส่องและตีแผ่เหตุการณ์หรือคดีต่าง ๆ ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ประชาชนร้อยละ 78.6 ระบุว่าดีและเห็นด้วย (เพราะทำให้สังคมรู้ข้อมูลและคอยจับตามองและทำให้คดีสืบหน้าเร็วขึ้น) ขณะที่ร้อยละ 21.4 ระบุว่าไม่ดีและไม่เห็นด้วย (เพราะจะทำให้บุคคลกลายเป็นจำเลยสังคมทั้งที่ยังไม่โดนตัดสินและ จะทำให้เสียรูปคดี)

⁸ สืบค้นออนไลน์จากเว็บไซต์ <http://bangkokpoll.bu.ac.th/>

วิธีดำเนินการศึกษา

1. ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งนี้ ใช้รูปแบบการสำรวจแบบผสมผสาน (Mixed Methods Survey) โดยใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Methods) และวิธีการสำรวจเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods)

1.1 ดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษเชิงปริมาณ (Quantitative Methods) ด้วยการสำรวจด้วยแบบสอบถามจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และประชาชนทั่วไป จำนวนไม่น้อยกว่า 2,500 คน

(1) ประชากร คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และประชาชนทั่วไป ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดทั่วประเทศ โดยประกอบไปด้วย

(1.1) ผู้รับบริการ คือ ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ (ผู้เสียหาย/ผู้ร้องทุกข์กล่าวโทษ) ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ประชาชนที่ได้รับความรู้จากกิจกรรมให้ความรู้ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และประชาชนที่มาติดต่อสอบถามหรือมาขอคำแนะนำด้านกฎหมายหรือด้านคดีพิเศษ ผู้ได้รับผลกระทบจากการให้บริการ ได้แก่ พยาน หน่วยงานหรือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

(1.2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม/หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานระหว่างประเทศที่ปฏิบัติงานร่วมกันหรือมีบันทึกข้อตกลงร่วมกัน เครือข่ายภาคประชาชน และแหล่งข่าวบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(1.3) ประชาชนทั่วไป คือ ประชาชนคนไทยที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปทุกสาขาอาชีพ มีที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทย และเป็นผู้ที่เคยได้รับข่าวสารต่าง ๆ ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

(2) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และประชาชนทั่วไป ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดทั่วประเทศ ที่ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) เป็นตารางที่ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,500 ตัวอย่าง โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ร้อยละ 20 และกลุ่มประชาชนทั่วไป ร้อยละ 80

(2.1) ผู้รับบริการ คือ ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ (ผู้เสียหาย/ผู้ร้องทุกข์กล่าวโทษ) ผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ประชาชนที่ได้รับความรู้จากกิจกรรมให้ความรู้ของกรมฯ และประชาชนที่มาติดต่อสอบถามหรือมาขอคำแนะนำด้านกฎหมายหรือด้านคดีพิเศษ ผู้ได้รับผลกระทบจากการให้บริการ ได้แก่ พยาน หน่วยงานหรือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม/หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานระหว่างประเทศที่ปฏิบัติงานร่วมกันหรือมีบันทึกข้อตกลงร่วมกัน เครือข่ายภาคประชาชน และแหล่งข่าวบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(2.2) ประชาชนทั่วไป คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปทุกสาขาอาชีพที่เคยได้รับข่าวสารต่าง ๆ ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

(3) การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

(3.1) การสำรวจเชิงปริมาณ การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) การสุ่มแบบแบ่งชั้นโดยใช้สัดส่วน (Proportion stratified sampling) และการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) และใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ใช้หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 2,500 ตัวอย่าง จำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น

(3.1.1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ใช้การสุ่มแบบเจาะจง โดยการใช้ฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมายใช้ในการสุ่มเก็บข้อมูลทั้งหมด เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มผู้รับบริการ และมีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ซึ่งเป็นเฉพาะคดีพิเศษเท่านั้น) และการสุ่มแบบ Snow ball คือการใช้ฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ และสอบถามหรือขอคำแนะนำจากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องต่อ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 โดยสำรวจได้จำนวน 511 ตัวอย่าง

(3.1.2) กลุ่มประชาชนทั่วไป การสุ่มแบบหลายขั้นตอน กับกลุ่มเป้าหมายประชาชนทั่วไปที่รับข่าวสารของกรมสอบสวนคดีพิเศษจากสื่อต่าง ๆ และสุ่มแบบกระจายพื้นที่ (Area base) และสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple random sampling) ในภูมิภาค ดังนี้ ภาคกลาง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร/ปริมณฑล ชลบุรี กาญจนบุรี ระยอง และราชบุรี ภาคเหนือ ได้แก่ เชียงราย พิชญโลก เชียงใหม่ สุโขทัย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ นครราชสีมา อุบลราชธานี มหาสารคาม ขอนแก่น และสกลนคร ภาคใต้ ได้แก่ ชุมพร ภูเก็ต สงขลา ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยสำรวจได้จำนวน 2,040 ตัวอย่าง

(3.2) การสำรวจเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก รายบุคคล (In-depth-Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 21 คน (ตาม TOR ข้อ 4.2) ใช้การสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจเชิงคุณภาพ ประกอบไปด้วย

กลุ่มเป้าหมายสำรวจเชิงคุณภาพ	จำนวนกลุ่มที่ สำรวจได้
คณะกรรมการคดีพิเศษ	1
นักวิชาการด้านกฎหมาย/กระบวนการยุติธรรม/สิทธิมนุษยชน/อาชีวศึกษา	4
ผู้แทนสื่อมวลชนด้านโทรทัศน์ วิทยุ หรือ หนังสือพิมพ์	3
ผู้ร้องขอเป็นคดีพิเศษ ผู้ถูกกล่าวหา / ผู้ต้องหา/พยาน	8
หน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ประกอบด้วย ผู้แทนศาลยุติธรรม / สำนักงานศาลยุติธรรม ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้แทนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้แทนสภาพนายความ ผู้แทนสำนักงาน ป.ป.ช. / สำนักงาน ปปท.	5

** ข้อตกลงเบื้องต้น การสัมภาษณ์กับกลุ่มบุคคลหรือผู้แทนหน่วยงานในครั้งนี้ จะไม่เปิดเผยรายชื่อข้อมูลส่วนบุคคลในงานสำรวจนี้กับบุคคลใดทั้งสิ้น เนื่องจากที่ปรึกษาต้องปฏิบัติตามขั้นตอนตามจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ซึ่งที่ปรึกษาต้องปกปิดและไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์กับบุคคลใดทั้งสิ้น เพื่อสร้างความไว้วางใจในการข้อมูล

1.2 การจัดประชุมเพื่อนำเสนอผลการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ตาม TOR ข้อ 4.3) เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2563 ณ ห้องประชุมวายุภักดิ์ 2 (ชั้น 4) โรงแรมเซ็นทรา บาย เซ็นทารา ศูนย์ราชการและคอนเวนชันเซ็นเตอร์ แจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมประกอบไปด้วย ผู้บริหารกรมสอบสวนคดีพิเศษ ผู้แทนจากสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม กรมบังคับคดี กรมราชทัณฑ์ กรมการขนส่งทางบก บุคลากรของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงาน ป.ป.ง. ผู้แทนจากสภาพนายความ และผู้ที่สนใจ รวมทั้งคณะที่ปรึกษา จำนวนทั้งสิ้น 91 คน

2. การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งนี้ ที่ปรึกษาดำเนินการศึกษา ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนปฏิบัติราชการ แผนปฏิบัติงาน กระบวนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางาน เพื่อใช้เป็นกรอบการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

2.1 พัฒนา และจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ (ฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเชิงปริมาณ เป็นแบบสำรวจ ที่มีข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ โดยอ้างอิงประเด็นตามข้อกำหนดการวัดร้อยละความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ปี 2563 ได้กำหนดขอบเขต ดังนี้

ตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ความเชื่อมั่น คำถาม 12 ประเด็น ประกอบไปด้วย ความเชี่ยวชาญ ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินควร ให้ความช่วยเหลือผู้ยากไร้/ผู้ด้อยโอกาส บังคับใช้กฎหมายด้วยความเป็นธรรม มีความซื่อสัตย์ เข้าถึงสะดวก มีความโปร่งใส ปราศจากการแทรกแซง เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

2.2 นำร่างแบบสำรวจ ฉบับภาษาไทยและฉบับภาษาอังกฤษ เสนอให้กรมสอบสวนคดีพิเศษ พิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหา ภาษา ประเด็น เพื่อให้ทางที่ปรึกษาปรับปรุงแก้ไขจนสมบูรณ์

โดยลักษณะของคำถามมีทั้งแบบคำถามให้เลือกตอบ (Multiple Choice question) หรือแบบตรวจสอบรายการ (Checklist question) และคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น (Open end) เป็นต้น ส่วนการวัดระดับเชื่อมั่น เป็นการสร้างข้อคำถามระดับความเชื่อมั่นตามมาตรวัดของเทอร์สโตน (Thurstone) ซึ่งใช้สำหรับการแสดงความเห็นน้อยที่สุดจนกระทั่งมากที่สุด 5 ระดับ ระดับการวัดการวัดข้อมูลเป็นอัตราภาคขั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยระดับ 5 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด และระดับ 1 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด

2.3 นำแบบสำรวจที่ปรับแก้ไขแล้ว ไปทดลอง (Try out) กับกลุ่มเป้าหมายที่ใกล้เคียง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุดเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงโดยการทดสอบเครื่องมือ หาความเชื่อมั่น (Reliability) ค่า Cronbach's alpha มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.88

2.4 นำแบบสำรวจฉบับภาษาไทย แปลเป็นภาษาอังกฤษ ให้กับกลุ่มเป้าหมายชาวต่างชาติ และ/หรือจัดทำเป็นแบบสำรวจออนไลน์ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้มีโอกาสในการเข้าถึง และนำแบบสำรวจฉบับสมบูรณ์ ขออนุมัติหรือขอความเห็นชอบก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

2.5 การสำรวจเชิงคุณภาพ การออกแบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดการสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับความเกี่ยวข้องกับการกิจของกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ได้แก่ ผู้บริหารของกระทรวงยุติธรรมผู้บริหารของกรมสอบสวนคดีพิเศษ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมสอบสวนคดีพิเศษ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 21 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกรมสอบสวนคดีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายสอดคล้องกับวิธีการวิจัย ดังนี้

3.1 การสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Methods) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบผสมผสาน ประกอบไปด้วย

- (1) การลงพื้นที่ (Field work) แบบเผชิญหน้า แบบการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว
- (2) การส่งไปรษณีย์/อิเล็กทรอนิกส์ (Email) ตามข้อมูลกลุ่มเป้าหมายที่ได้จากกรมสอบสวนคดีพิเศษ
- (3) การสำรวจแบบออนไลน์ (Online Questionnaire)
- (4) การโทรศัพท์สัมภาษณ์

3.2 การสำรวจเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth-Interview) โดยการประสานงานส่งจดหมายขอความร่วมมือ นัดหมาย กำหนดวันและเวลา ในการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งมีการจดบันทึกและบันทึกเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์ ทั้งนี้ต้องได้รับความยินยอม จากผู้ให้สัมภาษณ์ โดยที่ปรึกษาชี้แจงขั้นตอน วัตถุประสงค์ และข้อตกลงในการนำเสนอผลการสำรวจและ การปกปิด

จัดทำเอกสารให้ผู้สัมภาษณ์ลงนามยินยอมตามมาตรฐานการวิจัยในมนุษย์ และเพื่อให้เป็นไป ตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ทั้งนี้การสำรวจทั้งเชิงปริมาณ และสำรวจเชิงคุณภาพ ที่ปรึกษาให้ความสำคัญกับ กระบวนการได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องเป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการวิจัย มาตรฐานจริยธรรมการวิจัยใน มนุษย์ที่ต้องยึดหลักความเคารพในบุคคล หลักคุณประโยชน์ไม่ก่ออันตราย และหลักความยุติธรรมซึ่งมี ความสำคัญอย่างมากสำหรับผู้ให้ข้อมูล/หรือผู้เข้าร่วมการวิจัย สวนดุสิตโพล จำเป็นต้องปกปิดข้อมูลของ ผู้ให้ข้อมูล/เข้าร่วมวิจัย โดยผลการศึกษารั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลในภายหลัง เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูล เกิดความไว้วางใจและเชื่อใจในการยินยอมให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ตลอดจนต้องคำนึงถึงการ ปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ให้มากที่สุด

4. การประมวลผลและวิเคราะห์ผล

4.1 ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage), ความถี่ (Frequency), ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยในเชิงปริมาณให้มี ผลการวิเคราะห์จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การสังเคราะห์เอกสารและ การวิเคราะห์เนื้อหาจำแนกเป็น หมวดหมู่ของประเด็นต่าง ๆ แล้วนำไปวิเคราะห์/สังเคราะห์ เปรียบเทียบกับ ข้อมูลเชิงปริมาณตามข้อ 4.1

เกณฑ์วัดคะแนนความเชื่อมั่น 5 ระดับ หาค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละประเด็นโดย ส่วนการ แปลค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นจาก 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ค่าปกติ เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนความเชื่อมั่น 5 ระดับ เมื่อเทียบเป็นค่าเฉลี่ย

ระดับคะแนน	ค่าเฉลี่ย	แปลความ
1	1.00 – 1.80	เชื่อมั่นน้อยที่สุด
2	1.81 – 2.60	เชื่อมั่นน้อย
3	2.60 – 3.40	เชื่อมั่นปานกลาง
4	3.41 – 4.20	เชื่อมั่นมาก
5	4.21 – 5.00	เชื่อมั่นมากที่สุด

5. ข้อจำกัดในการสำรวจ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความเชื่อมั่นในครั้งนี้ ที่ปรึกษาพบข้อจำกัดที่เป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย ไม่สามารถติดต่อได้ ทั้งทางไปรษณีย์ และทางโทรศัพท์ (มีเพียงชื่อหน่วยงาน/ ชื่อบุคคล แต่ไม่มีข้อมูลในการติดต่อ) หรือบางกลุ่มเป้าหมายข้อมูลระบุเป็นประเภทคดี หรือมีแต่เพียงชื่อบริษัท ชื่อหน่วยงาน แต่ไม่มีระบุหน่วยงาน/ฝ่ายหรือ บุคคลทำให้ไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายหรือเข้าถึงได้ยากและล่าช้า เนื่องจากบางหน่วยงานส่วนงานสารบรรณ ไม่ทราบข้อมูลหรือไม่สามารถส่งต่อข้อมูลไปยังบุคคลนั้น ๆ ได้

2. กลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะกลุ่มผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ต้องหา ไม่ให้ความร่วมมือ ไม่สะดวกให้ข้อมูล และไม่ต้องการให้ความคิดเห็น

3. กลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคคลในหน่วยงานภาครัฐ/หรือเอกชน มีการโยกย้าย/เกษียณราชการตามตัวไม่ได้

4. จำนวนของกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการมีจำกัด (ในการสำรวจทางไปรษณีย์หรือโทรศัพท์ควรมีจำนวนกลุ่มเป้าหมายมากกว่าจำนวนที่ต้องการอย่างน้อย ร้อยละ 50)

5. กลุ่มเป้าหมายไม่กล้าแสดงความคิดเห็น

6. การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายให้ที่ปรึกษา ควรมีการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการสำรวจ เพื่อประโยชน์ที่จะได้รับจากการสำรวจและการได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น