



การปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการตุรการ

สำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด

Compliance with the public trust building policy of administrative officials of the department of appellate litigation region under the office of the attorney general

มลิวลย์ ผายเมืองสูง¹, พิศดาร แสนชาติ^{2*}, วศิน เพชรพงศ์พันธุ์³

Maliwan Phaimuanghung¹, Pissadam Saenchat^{2*}, Wasin Phetphongphan³

^{1,2,3}หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

^{1,2,3}Master of Arts program on Public and Private Sector Management, Sakon Nakhon Rajabhat University

Corresponding author's e-mail: pissadam@snru.ac.th^{2}

Received: April 25, 2025

Revised: May 02, 2025

Accepted: May 08, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการตุรการสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด และเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการตุรการสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ประชากรในการวิจัยคือ ข้าราชการตุรการสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 358 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane ได้จำนวน 189 คน และทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.842 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการตุรการโดยภาพรวมจัดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยการปฏิบัติตามนโยบายในด้านประพฤติดนชื่อเสียง และโปร่งใส และด้านร่วมมือร่วมใจสู่เป้าหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในขณะที่ด้านคิดและทำเพื่อพัฒนามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และ 2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการตุรการ คือ ส่งเสริมให้

ข้าราชการตุลาการมีความรู้ที่ทันสมัย มีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีการปรับตัวมีจิตบริการสร้างความศรัทธา มีการจัดการความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน และมีการจัดการปัญหาข้อกฎหมาย

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่นสาธารณะ, การปฏิบัติตามนโยบาย, ข้าราชการตุลาการ

Abstract

This study investigates the compliance level of administrative officials of the Department of Appellate Litigation Region under the Office of the Attorney General with the Public Trust Building Policy and proposes guidelines to increase the efficiency of the compliance with the Public Trust Building Policy of administrative officials of the Department of Appellate Litigation Region under the Office of the Attorney General. The research population was 358 administrative officials of the Department of Appellate Litigation Region under the Office of the Attorney General. The sample size calculated using Yamane's formula was 189 people, and stratified random sampling was performed. Data were collected using a questionnaire with an IOC value between 0.67 and 1.00 and a reliability value of 0.842. Quantitative data were analyzed using statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and qualitative data were analyzed using content analysis. The research results found that 1. the overall level of compliance with the Public Trust Building Policy of administrative officials was at the highest level, by following the policy compliances in aspects of integrity and collaboration had the highest mean, while the aspect of betterment had the lowest average value, and 2. the guidelines for increasing the efficiency of administrative officials' compliance with the Public Trust Building Policy include promoting administrative officials to have up-to-date knowledge, creativity, adaptability, a service mind in building trust, conflict management, and legal problem management.

Keywords: public trust, policy compliance, administrative officials

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปีงบประมาณ 2566 สำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดนโยบายตามแนวคิดการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วยนโยบายที่ 1 สังคม ประชาชน เชื่อมั่น คือ การสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม การรักษาคำมั่นของรัฐ และการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน นโยบายที่ 2 บริหารทันสมัย คือ เพิ่มกลไกการบริหารงานของสำนักงานอัยการสูงสุดให้มีความทันสมัย สร้างทัศนคติการทำงานเชิงรุกเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ ปรับปรุงรูปแบบการทำงานของสำนักงานอัยการสูงสุดให้มีความสะดวก รวดเร็วทันต่อการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาทักษะความรู้ ศักยภาพของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพ และนโยบายที่ 3 บุคลากรมีคุณธรรม คือ พัฒนาและส่งเสริมให้ข้าราชการเป็นคนที่แล้วแก่ ยึดมั่นในหลักคุณธรรมจริยธรรม มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ และสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะแก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2566) และได้กำหนดค่านิยมร่วม “PUBLIC” ประกอบด้วย ประชาชนมาที่หนึ่ง (People First: P) เป็นที่พึ่งความยุติธรรม (Uprightness: U) คิดและทำเพื่อพัฒนา (Betterment: B) รักษากฎหมายด้วยเหตุผล (Lawfulness: L) ประพฤติตนซื่อสัตย์

และโปร่งใส (Integrity: I) และร่วมมือร่วมใจสู่เป้าหมาย (Collaboration: C) เพื่อเป็นแนวทางแก่ข้าราชการอัยการและข้าราชการตุลาการในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานอัยการสูงสุด (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2567)

สำนักงานคดีศาลสูงภาคเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีหน้าที่ในการดำเนินคดีอาญาชั้นอุทธรณ์และฎีกาในเขตท้องที่ท้องที่สำนักงานอัยการภาคภาค (สำนักงานคดีศาลสูงภาค 4, 2567) มีข้าราชการตุลาการที่ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการศาลสูง เพื่อให้การดำเนินคดีอาญาชั้นศาลสูงของพนักงานอัยการสำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังต้องรับผิดชอบงานตุลาการทั่วไป (สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1, 2559) ซึ่งในการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการจะต้องยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม ตามระเบียบกฎหมายที่กำหนด และต้องปฏิบัติงานด้วยจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นและศรัทธาในกระบวนการยุติธรรม โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบูรณาการกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ข้าราชการตุลาการสำนักงานคดีศาลสูงภาคต้องปฏิบัติตามนโยบายการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะของสำนักงานอัยการสูงสุดโดยยึดค่านิยมร่วม PUBLIC อย่างเคร่งครัด อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากการประกาศใช้นโยบายดังกล่าว ในปี 2566-2567 ยังไม่มีการประเมินผลระดับการปฏิบัติตามนโยบายและยังไม่มีข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะดังกล่าว

ดังนั้น การวิจัยนี้จึงมีประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษาว่า การปฏิบัติตามนโยบายการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการตุลาการสำนักงานคดีศาลสูงภาคอยู่ในระดับใด และจะมีแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการตุลาการสำนักงานคดีศาลสูงภาคอย่างไรบ้าง ซึ่งผลการศึกษจะสามารถนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตุลาการ สำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาของประชาชนต่อสำนักงานคดีศาลสูงภาคและสำนักงานอัยการสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการตุลาการสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด
2. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการตุลาการสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust)

ความเชื่อมั่นสาธารณะ (public trust) หมายถึง ความเชื่อมั่นของประชาชนในความสามารถและความมุ่งมั่นของผู้แทนที่ตนเลือก เชื่อมั่นในประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารทางการเมืองในการดำเนินนโยบาย และโครงการของรัฐบาลทั้งหมดตามรัฐธรรมนูญ (Van der Meer & Zmerli, 2017) เป็นความคาดหวังในการดำเนินการของรัฐบาลให้ทำสิ่งที่ถูกต้องและยุติธรรม (Schmidhuber et al., 2021) ซึ่งเกิดจากความไว้วางใจของสมาชิกในสังคมองค์การที่พยายามจะสะท้อนให้เห็นธรรมาภิบาลในการจัดการภาครัฐ (ชนิตา จิตตฤทธะ, 2561) โดยความเชื่อมั่นนี้มีความสำคัญทั้งในเชิงแนวคิด กล่าวคือ ความชอบธรรมของประชาธิปไตยที่ทำงานได้ดีนั้นต้องอาศัยความไว้วางใจ และในทางปฏิบัติคือรัฐบาลต้องได้รับความไว้วางใจ จึงจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Hitlin & Shutava, 2022)

ความเชื่อมั่นสาธารณะ เป็นความไว้วางใจในรัฐบาลอันเป็นองค์ประกอบสำคัญของการปกครองในรัฐประชาธิปไตย โดยประชาชนจะตรวจสอบนโยบายของรัฐบาลอย่างสม่ำเสมอและประเมินผลการดำเนินการของรัฐบาล ความสำคัญของ

ความไว้วางใจ ในฐานะกลไกการปกครองจะเพิ่มมากขึ้นหากมีการทุจริตของนักการเมืองหรือการติดสินบน และเมื่อการบริหารจัดการที่ผิดพลาดขององค์กรภาครัฐถูกเปิดเผยต่อสาธารณชน (Tanny, 2022) นอกจากนี้ ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อมาตรการของรัฐบาลนั้นมีความแตกต่างกันไป ตามระบบการปกครองของประเทศและวัฒนธรรมของสถาบันที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน โดยทัศนคติของประชาชนนั้นจะได้รับอิทธิพลจากความยุติธรรม ประสิทธิภาพ และความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐ และที่สำคัญที่สุด คือการรักษาความไว้วางใจของประชาชนนั้น รัฐจะต้องการจัดเตรียมการสื่อสารที่เป็นกลาง โปร่งใส และซื่อสัตย์ (Liu et al., 2022)

ความสำคัญของความเชื่อมั่นสาธารณะ ได้แก่ 1) เป็นการแสดงถึงการยอมรับคุณค่าและเป้าหมายองค์การและความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ร่วมกับองค์กร โดยจะก่อให้เกิดกรอบของความสัมพันธ์กันของ ประชาชน และระบบสังคม (Luhmann, 2017) และ 2) ความเชื่อมั่นสาธารณะจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยหากประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อบุคลากรภาครัฐ กระบวนการทำงานและหน่วยงานภาครัฐแล้ว ย่อมมีผลต่อการบริหารจัดการ การให้ความร่วมมือ การร่วมปฏิบัติงาน และการประสานงาน (มณีสริย์ มณีมาศ, 2562) ซึ่งความเชื่อมั่นสาธารณะมีความสัมพันธ์กับธรรมาภิบาล กล่าวคือ ถ้ารัฐบริหารงานด้วยธรรมาภิบาลจะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจของประชาชนในรัฐบาลและหน่วยงานรัฐ โดยการปฏิบัติงานที่ยึดหลักความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความเป็นธรรม (กวินทิพย์ ชาลพิพัฒน์ไพบุลย์, 2567)

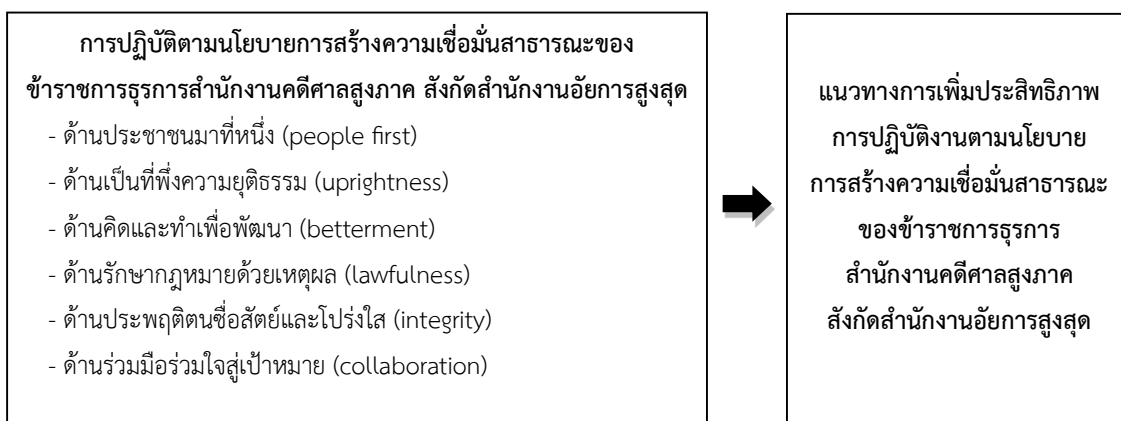
แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายตามแนวคิดการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะ “PUBLIC” ของสำนักงานอัยการสูงสุด

สำนักงานอัยการสูงสุดได้กำหนดนโยบายการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะ โดยกำหนดให้เป็นค่านิยมร่วม 6 ประการ เรียกว่า “PUBLIC” ประกอบด้วย ประชาชนมาที่หนึ่ง (People first: P) เป็นที่พึ่งความยุติธรรม (Uprightness: U) คิดและทำเพื่อพัฒนา (Betterment: B) รักษากฎหมายด้วยเหตุผล (Lawfulness: L) ประพฤติตนซื่อสัตย์ และโปร่งใส (Integrity: I) และร่วมมือร่วมใจสู่เป้าหมาย (Collaboration: C) เพื่อเป็นแนวทางแก่ข้าราชการในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2567) โดยสำนักงานคดีศาลสูงภาคซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว เพื่อให้ได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชน ในการวิจัยครั้งนี้จึงได้กำหนดให้การปฏิบัติตามนโยบายการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะ หมายถึง การปฏิบัติตามนโยบายการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะของอัยการสูงสุด ที่ตามค่านิยม “PUBLIC” ซึ่งประกอบด้วย

1. ประชาชนมาที่หนึ่ง (people first) หมายถึง ข้าราชการตุลาการสำนักงานคดีศาลสูงภาคให้บริการด้วยความเต็มใจ สะดวก รวดเร็ว ทัวถึง สร้างความเชื่อมั่นและความศรัทธาแก่ผู้รับบริการ
2. เป็นที่พึ่งความยุติธรรม (uprightness) หมายถึง ข้าราชการตุลาการสำนักงานคดีศาลสูงภาค ปฏิบัติงานบนพื้นฐานของความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของสังคมและประชาชน
3. คิดและทำเพื่อพัฒนา (betterment) หมายถึง ข้าราชการตุลาการสำนักงานคดีศาลสูงภาคแสวงหาความรู้ในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมอยู่เสมอ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาการอย่างทันสมัย และคิดสร้างสรรค์สร้างแนวทางการพัฒนางานเพื่อรองรับสถานการณ์ทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป
4. รักษากฎหมายด้วยเหตุผล (lawfulness) หมายถึง ข้าราชการตุลาการสำนักงานคดีศาลสูงภาคดำเนินกิจกรรมทางกฎหมายโดยยึดมั่น ยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดเพื่อประโยชน์สังคมและประชาชน
5. ประพฤติตนซื่อสัตย์และโปร่งใส (integrity) หมายถึง ข้าราชการตุลาการสำนักงานคดีศาลสูงภาคปฏิบัติงานตามหลักคุณธรรม จริยธรรม ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อนใด ๆ
6. ร่วมมือร่วมใจสู่เป้าหมาย (collaboration) หมายถึง ข้าราชการตุลาการสำนักงานคดีศาลสูงภาคทำงานเป็นทีม มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อร่วมกันกับผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ให้เกียรติและเคารพผู้อื่น เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีมีความสุข

กรอบแนวคิดการวิจัย

การปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดประกอบด้วย ด้านประชาชนมาที่หนึ่ง ด้านเป็นที่พึ่งความยุติธรรม ด้านคิดและทำเพื่อพัฒนา ด้านรักษากฎหมายด้วยเหตุผล ด้านประพฤติตนซื่อสัตย์และโปร่งใส และด้านร่วมมือร่วมใจสู่เป้าหมาย (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2567) จะนำไปสู่การเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด แสดงเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ ข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2566 จำนวน 358 คน (สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด, 2566) และได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยใช้สูตรของ Yamane (Uakam et al., 2021) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 189 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา เป็นแบบเลือกตอบ ส่วนข้อมูลอายุ ระยะเวลาการทำงานในสำนักงานอัยการสูงสุด และรายได้ต่อเดือนเป็นแบบเติมตัวเลข ส่วนที่ 2 การปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ เรียงจากมากไปน้อย ตามแบบ Likert scale (Tanujaya et al., 2022) และส่วนที่ 3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานคดีศาลสูงภาค มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

2.2 สร้างแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรม แล้วนำมาสร้างนิยามเชิงปฏิบัติการ กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของข้อคำถามในแบบสอบถาม และเสนอกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจแก้ไขความถูกต้องของเนื้อหา

2.3 การหาประสิทธิภาพของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการแล้วหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item

Congruency: IOC) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 ถือว่ามีความเที่ยงตรง (Agah et al., 2023) แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างในสำนักงานคหบดีศาลสูงภาค 3 และ ภาค 4 ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกโดยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (item total correlation) โดยถ้าหากมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 หรือ 0.01 แสดงว่าคำถามข้อนั้นมีอำนาจจำแนก (จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย, 2560) ซึ่งข้อคำถามที่นำมาทดลองใช้ที่มีอำนาจจำแนกทุกข้อ จากนั้นจึงนำข้อคำถามส่วนที่ 2 มาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Kennedy, 2022) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.842 ถือว่าใช้ได้ โดยค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปจึงจะใช้ได้ (เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ถึงผู้อำนวยการสำนักงานคหบดีศาลสูงภาค เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ โดยใช้ Google form และชี้แจงรายละเอียดการตอบแบบสอบถามผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลผ่าน Google form และตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในส่วนที่ 2 การปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความปลอดภัยสาธารณะของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานคหบดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในส่วนที่ 3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความปลอดภัยสาธารณะของข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานคหบดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาแบบสรุปความ โดยเป็นการตีความหมายของเนื้อหาจากการกำหนดคำสำคัญ (keywords) ไล่ลงหน้าและกำหนดขึ้นเพิ่มอีกในระหว่างการวิเคราะห์ โดยคำสำคัญมาจากการทบทวนวรรณกรรมในประเด็นที่น่าสนใจของเนื้อหา วิธีวิเคราะห์เนื้อหาเริ่มจากการอ่านทำความเข้าใจสาระสำคัญของข้อมูล แล้วกำหนดสาระสำคัญว่าผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวถึงอะไร ต่อจากนั้นก็พิจารณาข้อมูลออกมาเป็นส่วนย่อย ๆ หรือหน่วยความหมาย (meaning units) แล้วทำการย่อ (condensation) หน่วยความหมายให้สั้นลงไปอีกแต่ยังคงความหมายเดิม และตั้งชื่อหน่วยความหมายที่ทำการย่อแล้วเป็นรหัส (code) แล้วนำเอารหัสที่มีความสัมพันธ์กันมารวมกลุ่มกันเป็นหัวข้อเรื่อง (category) (จำเนียร จวงตระกูล และนวิสนันท์ วงศ์ประสิทธิ์, 2562)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 189 คน แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 138 คน (ร้อยละ 73.02) และเพศชาย จำนวน 51 คน (ร้อยละ 26.98) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 108 คน (ร้อยละ 57.14) อายุเฉลี่ย 39.38 ปี มีระยะเวลาการทำงานในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดเฉลี่ย 9.47 ปี และมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 34,107.51 บาท มีผลการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความปลอดภัยสาธารณะ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1. ภาพรวมการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความปลอดภัยสาธารณะ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะ

ลำดับ	ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ประชาชนมาที่หนึ่ง	4.87	0.31	มากที่สุด
2	เป็นที่พึ่งความยุติธรรม	4.88	0.33	มากที่สุด
3	คิดและทำเพื่อพัฒนา	4.78	0.42	มากที่สุด
4	รักษากฎหมายด้วยเหตุผล	4.87	0.32	มากที่สุด
5	ประพฤติตนซื่อสัตย์และโปร่งใส	4.91	0.27	มากที่สุด
6	ร่วมมือร่วมใจสู่เป้าหมาย	4.89	0.29	มากที่สุด
	ภาพรวม	4.86	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประพฤติตนซื่อสัตย์และโปร่งใส ($\bar{X} = 4.89$) และร่วมมือร่วมใจสู่เป้าหมาย ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือ เป็นที่พึ่งความยุติธรรม ($\bar{X} = 4.88$) ประชาชนมาที่หนึ่ง ($\bar{X} = 4.87$) รักษากฎหมายด้วยเหตุผล ($\bar{X} = 4.87$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คิดและทำเพื่อพัฒนา ($\bar{X} = 4.78$) ซึ่งรายละเอียดของคะแนนการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะแต่ละด้าน แสดงดังผลในตารางที่ 2 ถึง 7 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะ ด้านประชาชนมาที่หนึ่ง

ข้อที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	4.92	0.29	มากที่สุด
2	ท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างสะดวก	4.89	0.32	มากที่สุด
3	ท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	4.88	0.34	มากที่สุด
4	ท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง	4.87	0.36	มากที่สุด
5	ท่านให้บริการจนได้รับความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ	4.83	0.41	มากที่สุด
6	ท่านให้บริการจนสามารถสร้างความศรัทธาจากผู้รับบริการ	4.82	0.41	มากที่สุด
	ภาพรวม	4.87	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะ ด้านประชาชนมาที่หนึ่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ ท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.89$) ท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.88$) ท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.87$) ท่านให้บริการจนได้รับความเชื่อมั่นจากผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.83$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านให้บริการจนสามารถสร้างความศรัทธาจากผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.82$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะ ด้านเป็นที่พึงความยุติธรรม

ข้อที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ท่านสามารถจัดการข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นกลาง	4.83	0.43	มากที่สุด
2	ท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ	4.90	0.33	มากที่สุด
3	ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคมส่วนรวม	4.89	0.36	มากที่สุด
4	ท่านสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างตรงไปตรงมา	4.87	0.36	มากที่สุด
5	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาช่วยผู้รับบริการด้วยใจที่เป็นธรรม	4.89	0.34	มากที่สุด
ภาพรวม		4.88	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะ ด้านเป็นที่พึงความยุติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาช่วยผู้รับบริการด้วยใจที่เป็นธรรม ($\bar{X} = 4.89$) ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคมส่วนรวม ($\bar{X} = 4.89$) ท่านสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างตรงไปตรงมา ($\bar{X} = 4.87$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านสามารถจัดการข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นกลาง ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะ ด้านคิดและทำเพื่อพัฒนา

ข้อที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ท่านแสวงหาความรู้ในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมอยู่เสมอ	4.78	0.46	มากที่สุด
2	ท่านปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาการ	4.81	0.42	มากที่สุด
3	ท่านนำความรู้ที่ทันสมัยมาใช้ปฏิบัติงาน	4.75	0.49	มากที่สุด
4	ท่านมีความคิดสรรคในการพัฒนางานที่รับผิดชอบ	4.76	0.49	มากที่สุด
5	ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้	4.79	0.46	มากที่สุด
ภาพรวม		4.78	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะ ด้านคิดและทำเพื่อพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาการ ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมา คือ ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ ($\bar{X} = 4.79$) ท่านแสวงหาความรู้ในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.78$) ท่านมีความคิดสรรคในการพัฒนางานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.76$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านนำความรู้ที่ทันสมัยมาใช้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.75$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะ ด้านรักษา
กฎหมายด้วยเหตุผล

ข้อที่	ข้อความคำถาม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ท่านปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในหลักของกฎหมาย	4.87	0.36	มากที่สุด
2	ท่านใช้ข้อกฎหมายเพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม	4.88	0.34	มากที่สุด
3	ท่านใช้ข้อกฎหมายเพื่อให้ผู้รับบริการปฏิบัติได้ถูกต้อง	4.87	0.35	มากที่สุด
4	เมื่อไม่แน่ใจในข้อกฎหมายท่านได้ปรึกษาผู้รู้ก่อนลงมือปฏิบัติงาน	4.89	0.35	มากที่สุด
5	เมื่อมีข้อขัดแย้งในข้อกฎหมายที่ใช้ปฏิบัติงานท่านได้ทำหนังสือหรือผู้มีอำนาจวินิจฉัย	4.83	0.44	มากที่สุด
ภาพรวม		4.87	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะ ด้านรักษากฎหมายด้วยเหตุผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ เมื่อไม่แน่ใจในข้อกฎหมายท่านได้ปรึกษาผู้รู้ก่อนลงมือปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือ ท่านใช้ข้อกฎหมายเพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม ($\bar{X} = 4.88$) ท่านใช้ข้อกฎหมายเพื่อให้ผู้รับบริการปฏิบัติได้ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.87$) ท่านปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในหลักของกฎหมาย ($\bar{X} = 4.87$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เมื่อมีข้อขัดแย้งในข้อกฎหมายที่ใช้ปฏิบัติงานท่านได้ทำหนังสือหรือผู้มีอำนาจวินิจฉัย ($\bar{X} = 4.83$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะ ด้านประพฤติ
ตนซื่อสัตย์และโปร่งใส

ข้อที่	ข้อความคำถาม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์	4.92	0.31	มากที่สุด
2	ท่านต่อต้านความทุจริตในหน่วยงาน	4.90	0.33	มากที่สุด
3	ท่านมีความพร้อมให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา	4.90	0.32	มากที่สุด
4	ท่านไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนในการปฏิบัติงาน	4.94	0.26	มากที่สุด
ภาพรวม		4.91	0.27	มากที่สุด

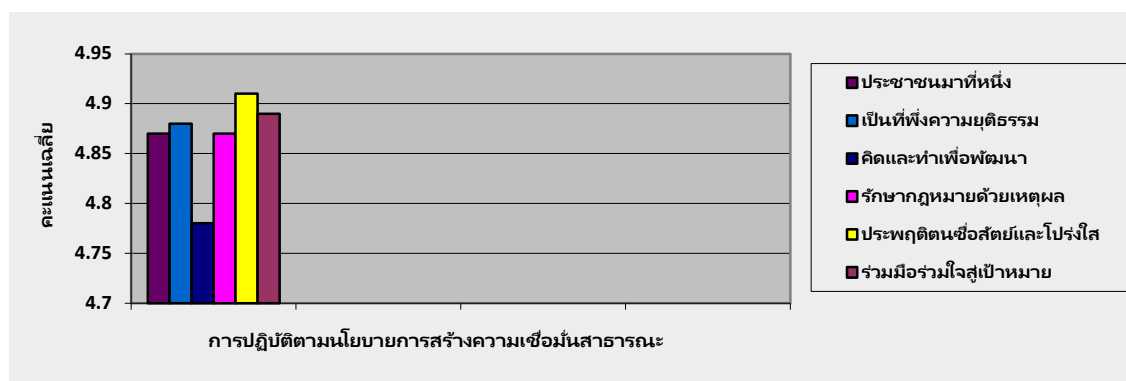
จากตารางที่ 6 พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะ ด้านประพฤติตนซื่อสัตย์และโปร่งใส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมาคือ ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 4.92$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านต่อต้านความทุจริตในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.90$) ท่านมีความพร้อมให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.90$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะ ด้านร่วมมือร่วมใจสู่เป้าหมาย

ข้อที่	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ท่านสามารถปฏิบัติงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานได้	4.87	0.36	มากที่สุด
2	ท่านมีความรับผิดชอบต่องานขององค์กร	4.92	0.30	มากที่สุด
3	ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	4.89	0.33	มากที่สุด
4	ท่านยินดีให้เกียรติแก่เพื่อนร่วมงาน	4.90	0.33	มากที่สุด
5	ท่านเคารพในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	4.88	0.35	มากที่สุด
6	ท่านสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความสุขในหน่วยงานได้	4.87	0.37	มากที่สุด
ภาพรวม		4.89	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะ ด้านร่วมมือร่วมใจสู่เป้าหมาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีความรับผิดชอบต่องานขององค์กร ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ ท่านยินดีให้เกียรติแก่เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.90$) ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.89$) ท่านเคารพในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.88$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานได้ ($\bar{X} = 4.87$) ท่านสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความสุขในหน่วยงานได้ ($\bar{X} = 4.87$)

จากผลการวิจัยสามารถแสดงคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการธุรการสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 คะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการธุรการสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการธุรการสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด

จากตารางที่ 2-7 ได้เลือกข้อความที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมของการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะแต่ละด้าน ($\bar{X} < 4.86$) มาจัดทำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการธุรการสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 8 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการธุรการสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด

ด้าน	ประเด็น	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ
ด้านคิดและทำเพื่อพัฒนา	ท่านนำความรู้ที่ทันสมัยมาใช้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.75$) ท่านมีความคิดสรรคในการพัฒนางานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.76$) ท่านแสวงหาความรู้ในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.78$) ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับที่สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ ($\bar{X} = 4.79$) ท่านปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาการ ($\bar{X} = 4.81$)	1. ส่งเสริมการแสวงหาความรู้ที่ทันสมัยมาใช้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาการ 2. ส่งเสริมให้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาความคิดสร้างสรรค์และนำมาพัฒนางานที่รับผิดชอบ 3. ส่งเสริมให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้
ด้านประชาชนมาที่หนึ่ง	ท่านให้บริการจนสามารถสร้างความศรัทธาจากผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.82$)	4. ส่งเสริมการมีจิตบริการและพัฒนาทักษะการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความศรัทธาจากผู้รับบริการ
ด้านเป็นที่พึ่งความยุติธรรม	ท่านสามารถจัดการข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานด้วยความเป็นกลาง ($\bar{X} = 4.83$)	5. ส่งเสริมการสร้างความตระหนักและมีทักษะในการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธีและความเที่ยงตรงเป็นกลาง
ด้านรักษากฎหมายด้วยเหตุผล	เมื่อมีข้อขัดแย้งในข้อกฎหมายที่ใช้ปฏิบัติงานท่านได้ทำหนังสือหรือผู้มีอำนาจวินิจฉัย ($\bar{X} = 4.83$)	6. กำชับให้ข้าราชการธุรการทำหนังสือหรือผู้มีอำนาจวินิจฉัย เมื่อมีข้อขัดแย้งในข้อกฎหมายที่ใช้ปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 8 สรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการธุรการสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด มีดังนี้

1. ส่งเสริมให้ข้าราชการธุรการแสวงหาและนำความรู้ที่ทันสมัยมาใช้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาการ
2. ส่งเสริมให้ข้าราชการธุรการมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำมาสร้างสรรค์พัฒนางานที่รับผิดชอบ
3. ส่งเสริมให้ข้าราชการธุรการสามารถปรับตัวให้เข้ากับที่สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้
4. ส่งเสริมให้ข้าราชการธุรการมีจิตบริการเพื่อสร้างความศรัทธาจากผู้รับบริการ
5. ส่งเสริมให้ข้าราชการธุรการมีความตระหนักและทักษะในการจัดการความขัดแย้งด้วยความเที่ยงตรงเป็นกลาง
6. กำชับให้ข้าราชการธุรการทำหนังสือหรือผู้มีอำนาจวินิจฉัยเมื่อมีข้อขัดแย้งในข้อกฎหมายที่ใช้ปฏิบัติงาน

การอภิปรายผล

1. จากผลการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการธุรการสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดที่พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะโดยภาพรวมจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และมีผลการปฏิบัติรายด้านจัดอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านนั้น แสดงให้เห็นว่าข้าราชการธุรการสำนักงานคดีศาลสูงภาคให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะเป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นนโยบายที่สำคัญของสำนักงานอัยการสูงสุดที่มุ่งมั่นสร้างความเชื่อมั่นสาธารณะ ประกอบด้วย นโยบายที่ 1 สังกม ประชาชน เชื่อมั่น สร้างความเชื่อมั่น ในกระบวนการยุติธรรม การรักษาผลประโยชน์ของรัฐ และการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

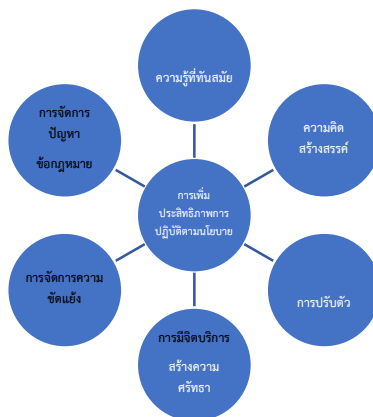
นโยบายที่ 2 บริหารทันสมัย เพิ่มกลไกการบริหารงานของสำนักงานอัยการสูงสุดให้มีความทันสมัย สร้างทัศนคติการทำงานเชิงรุกเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ ปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อการเปลี่ยนแปลงพร้อมทั้งพัฒนาทักษะความรู้และศักยภาพของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเป็นมืออาชีพ และนโยบายที่ 3 บุคลากรมีคุณธรรม พัฒนาและส่งเสริมให้ข้าราชการฝ่ายอัยการและบุคลากรเป็นคนดีและเก่ง โดยยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจใส่อารมณ์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2566) ซึ่งความไว้วางใจของสถาบันจะเป็นการประเมินเพื่อตอบสนองความคาดหวังของประชาชนผ่านการปฏิบัติงานที่นำพาใจ (Tanny, 2022) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาระดับการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอัยการสูงสุดในพื้นที่ต่าง ๆ ที่พบว่า จัดอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่มีความแตกต่างกันในรายละเอียดด้านต่าง ๆ อาทิ อรรถนุช กบรัตน์ และคณะ (2561) ที่พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีศาลสูงโดยรวมจัดอยู่ในระดับมาก โดยด้านการทำงานเป็นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ขณะที่ด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทนงศักดิ์ บัวยิ้ม (2563) ที่พบว่า การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การของข้าราชการฝ่ายอัยการสำนักงานอัยการสูงสุดโดยรวมจัดอยู่ในระดับมาก โดยมีการปฏิบัติในระดับมาก 7 ด้าน ได้แก่ ผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นองค์การสร้างคุณประโยชน์ให้สังคม คุณธรรม ใฝ่รู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ความร่วมมือร่วมใจ และข้าราชการฝ่ายอัยการต้องทำให้ได้ รวมทั้งการศึกษาของเนตรา เพ็ชรแสง และอภิชาติ พานสุวรรณ (2565) ที่พบว่า สภาพการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการอัยการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการศึกษาความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ส่วนด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และกัญญธิดา ลภัสธนาทิพ (2566) ที่ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการอัยการสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะของข้าราชการอัยการสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ได้แก่ ควรส่งเสริมให้ข้าราชการอัยการแสวงหาและนำความรู้ที่ทันสมัยมาใช้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาการ ส่งเสริมให้ข้าราชการอัยการมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำมาสร้างสรรค์พัฒนางานที่รับผิดชอบ ส่งเสริมให้ข้าราชการอัยการสามารถปรับตัวให้เข้ากับที่สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ ส่งเสริมให้ข้าราชการอัยการมีจิตบริการและพัฒนาทักษะการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความศรัทธาจากผู้รับบริการ ส่งเสริมให้ข้าราชการอัยการมีความตระหนักและมีทักษะในการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธีและความเที่ยงตรงเป็นกลาง และควรกำชับให้ข้าราชการอัยการทำหน้าที่หรือผู้มีอำนาจวินิจฉัยเมื่อมีข้อขัดแย้งในข้อกฎหมายที่ใช้ปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าข้าราชการอัยการสำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดมีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานตามนโยบายการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะที่ทำได้ในระดับดีมากอยู่แล้วให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป อันจะส่งผลให้องค์กรอัยการได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชนอย่างยั่งยืนนั้น เป็นเพราะข้าราชการอัยการสำนักงานคดีศาลสูงภาคเห็นจุดอ่อนในการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างเชื่อมั่นสาธารณะ แสดงให้เห็นว่าได้ยอมรับคุณค่าและเป้าหมายองค์การและความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ร่วมกับองค์กร โดยจะก่อให้เกิดกรอบของความสัมพันธ์กันของประชาชน และระบบสังคม (Luhmann, 2017) สอดคล้องกับการวิจัยของเนตรา เพ็ชรแสง และอภิชาติ พานสุวรรณ (2565) ที่พบว่า แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการอัยการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ การจัดให้มีการฝึกอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรในประเทศและต่างประเทศ ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น สนับสนุน ทักษะการศึกษาค้นคว้าเฉพาะที่องค์กรขาดแคลน หรือศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เป็นต้น การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยการให้รางวัลแก่ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีและมีความประพฤติปฏิบัติตนเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบการทำงาน พัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีความทันสมัย มีความหลากหลาย จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

หรือผลงานในตำแหน่งจากผู้มีประสบการณ์ในสายงาน โดยกัญญดา ลภัสธนาทิพ (2566) มีข้อเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุดว่า ควรกำหนดหน้าที่ หรือเป้าหมาย การปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า จะช่วยให้การปฏิบัติงานตรงตามขอบเขตของงาน ควรทบทวนการปฏิบัติงานแต่ละงานอย่างชัดเจน มีการมอบหมายงาน เพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน และควรมีการอบรมวิธีการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามขั้นตอน เพื่อผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและกฎหมาย มีความสอดคล้องและแตกต่างกับ ทนงศักดิ์ บัวยิ้ม (2563) ซึ่งมีข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์การของข้าราชการฝ่ายอัยการสำนักงานอัยการสูงสุด ที่สอดคล้องกัน คือ ควรให้การสนับสนุนให้บุคลากรที่มีผลงานและมีความเหมาะสมในการขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เมื่อมีโอกาส แต่มีประเด็นที่แตกต่าง ได้แก่ ควรแก้ไขและเพิ่มช่องทางการอำนวยความสะดวก การรักษาผลประโยชน์ของรัฐและการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่าย ผู้บริหารควร จัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขซ่อมแซมอาคารสถานที่บางห้องให้มีความปลอดภัยและพร้อมใช้ นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติหรือผลสัมฤทธิ์ขององค์กรที่จะนำมาซึ่งแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ ดังที่ไมตรี เนติวิริยะกุล และคณะ (2567) ศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การ และการบริหารเชิงกลยุทธ์มีผลต่อ สัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของสำนักงานอัยการภาค 4 เป็นต้น

องค์ความรู้ใหม่

จากแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความปลอดภัยของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด 6 ประการ สามารถสรุปเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความปลอดภัยของข้าราชการธุรการสำนักงานคดีศาลสูงภาค 6 ด้าน ได้แก่ ความรู้ที่ ทันสมัย ความคิด สร้างสรรค์ การปรับตัว การมีจิตบริการ สร้างความ ศรัทธา การจัดการความ ชัดแจ้ง การจัดการ ปัญหา ข้อกฎหมาย



ภาพที่ 3 องค์ประกอบในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติตามนโยบายการสร้างความปลอดภัยของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีศาลสูงภาค สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด

- จำเนียร จวงตระกูล และนวิสนันท์ วงศ์ประสิทธิ์. (2562). การวิเคราะห์เนื้อหาในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารสมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย*, 1(2), 9-22.
<https://so10.tci-thaijo.org/index.php/taatj/article/view/285>.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2565). การประเมินความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม: จะทำอย่างไรให้ถูกต้อง. *วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์*, 5(1), 28-47. <http://ojs.ru.ac.th/index.php/MPA/article/view/269>.
- ชนิดา จิตตรุทธะ. (2561). Governance in public administration: does it rely in public trust. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมวิธีราช*, 2(2), 93-119. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/polsci-stou/article/view/212128>.
- ทองศักดิ์ บัวยิ้ม. (2563). *วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
<https://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/8408>.
- เนตรา เพ็ชรแสง และอภิชาติ พานสุวรรณ. (2565). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารมหาจุฬาริชาการ*, 9(3), 59-76.
<https://acd.mcu.ac.th/wp-content/uploads/2022/12/05.-แนวทางการพัฒนา-ส.เนตรา-59-76.pdf>.
- มณสิริย์ มณีมาศ. (2562). *ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ไมตรี เนติวิริยะกุล, สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง และละมัย ร่มเย็น. (2567). วัฒนธรรมองค์กรและการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของสำนักงานอัยการภาค 4. *Interdisciplinary Academic and Research Journal*, 4(2), 487-506. <https://doi.org/10.60027/iarj.2024.274908>
- สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1. (2559). *คู่มือปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการส่วนสนับสนุนงานอัยการศาลสูงจังหวัด*. สำนักงานคดีศาลสูงภาค 1 สำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1.
- สำนักงานคดีศาลสูงภาค 4. (2567). *อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4*. สืบค้น 24 เมษายน 2568 จาก <https://www1.ago.go.th/region4/appeal4/>.
- สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด. (2566). *ประกาศสำนักงานอัยการสูงสุดเรื่อง อัตราร้อยละการเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตุลาการ*. สำนักงานบริหารและสนับสนุนงานอัยการสูงสุด สำนักงานอัยการสูงสุด.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2566). *นายอำนาจ เจตน์เจริญรักษ์ อัยการสูงสุด คนที่ 18 แถลงนโยบายการบริหารงานสำนักงานอัยการสูงสุด*. สืบค้น 24 เมษายน 2568 จาก <https://www.ago.go.th/press191066/>.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2567). *แผนปฏิบัติราชการประจำปี (พ.ศ.2567) ของสำนักงานอัยการสูงสุด*. สำนักยุทธศาสตร์ นโยบายและแผน สำนักงานอัยการสูงสุด.
- อรนุช กบรัตน์, เรียงดาว ทวะชาติ และธงชัย สิงอุดม. (2561). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี*, 1(2), 30-40. <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/JMCR/article/view/123>.
- Agah, J. J., Ocheni, C. A., Ezugwu, I. J., Nnaji, A. D., Nnenanya, G. C., & Eke, J. C. (2023). Application of item objective congruence index (ioc-index) for proper alignment of 2020 physics wassce items with objectives and content. *Journal of education*, 9(1), 57-63.
<https://journal.theasseren.org.ng/index.php/joed/article/view/373/57>.

- Hitlin, P., & Shutava, N. (2022). *Trust in government*. Partnership for Public Service and Freedman Consulting. <https://ourpublicservice.org/wp-content/uploads/2022/03/Trust-in-Government.pdf>.
- Kennedy, I. (2022). Sample size determination in test-retest and Cronbach alpha reliability estimates. *British Journal of Contemporary Education*, 2(1), 17-29. <https://doi.org/10.52589/BJCE-FY266HK9>.
- Liu, J., Shahab, Y., & Hoque, H. (2022). Government response measures and public trust during the COVID-19 pandemic: evidence from around the world. *British Journal of Management*, 33(2), 571-602. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/1467-8551.12577>.
- Luhmann, N. (2017). *Trust and power*. M. King & C. Morgner (Eds.). Polity Press.
- Schmidhuber, L., Ingrams, A., & Hilgers, D. (2021). Government openness and public trust: The mediating role of democratic capacity. *Public Administration Review*, 81(1), 91-109. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/puar.13298>.
- Tanny, T., F. (2022). Dimensions of Trust: A Review of Trust in Government. *Indian Journal of Public Administration*, 69(1), 22-36. <https://doi.org/10.1177/00195561221136256>.
- Tanujaya, B., Prahmana, R. C. I., & Mumu, J. (2022). Likert scale in social sciences research: Problems and difficulties. *FWU Journal of Social Sciences*, 16(4), 89-101.
- Uakarn, C., Chaokromthong, K., & Sintao, N. (2021). Sample Size Estimation using Yamane and Cochran and Krejcie and Morgan and Green Formulas and Cohen Statistical Power Analysis by G*Power and Comparisons. *APHEIT International Journal of Interdisciplinary Social Sciences and Technology*, 10(2), 76-88. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/ATI/article/view/254253>.
- Van der Meer, T. W. G., & Zmerli, S. (2017). *The Deeply Rooted Concern with Political Trust*. In Zmerli S., Van der Meer, T. W.G (Eds.), *Handbook on Political Trust* (pp. 1–16). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781782545118.00010>.