



# ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่น กับความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการ จากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน The Relation between Confidence and Value in Justice Services of Thailand's Population

ฐานิสร์ พันธุ์ครุฑ\*

*Thanisorn Punkrus*

เกษมศานต์ โชติชาครพันธ์\*\*

*Kasemsarn Chotchakornpant*

## ■ บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นกับความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อวัดระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม 2) เพื่อวัดระดับความคุ้มค่าของประชาชนในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นกับความคุ้มค่าของประชาชนในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม 4) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการยุติธรรม โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเป็นการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Analysis) จาก "โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานงบประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ

\* นักศึกษาปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
Master's student, Master of Public Administration Program, National Institute of Development Administration (NIDA)

\*\* ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์, รองศาสตราจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
Thesis advisor by Associate Professor, Faculty of Public Administration, National Institute of Development Administration (NIDA)

Received: July 9, 2019 Revised: September 23, 2019 Accepted: September 24, 2019

พ.ศ. 2561” ของสำนักงานกิจการยุติธรรม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมจำนวนทั้งสิ้น 2,880 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยความเชื่อมั่นด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรง ด้านความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือ ด้านการเปิดเผยและความตรงไปตรงมา ด้านการเห็นใจและการเอาใจใส่ และด้านการใช้อำนาจ มีผลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน โดยปัจจัยทั้งหมดนี้มีผลในเชิงบวกต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน

ดังนั้น จึงควรมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมด้านต่างๆ เช่น ด้านความสามารถ/สมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรง ด้านความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือ ด้านการเปิดเผยและความตรงไปตรงมา ด้านการเห็นใจและการเอาใจใส่ และด้านการใช้อำนาจให้มีประสิทธิภาพทุกด้านเพิ่มขึ้น อันจะสามารถทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นความไว้วางใจต่อกระบวนการยุติธรรมเพิ่มมากขึ้น

**คำสำคัญ :** ความเชื่อมั่น, ความคุ้มค่า, กระบวนการยุติธรรม

## ■ Abstract

This study was “The relation between confidence and value in justice services of Thailand’s population”. The objectives of the study were: 1) to determine the level of public confidence in getting services from justice services, 2) to determine the level of the value of Thailand’s population in getting services from the justice system, 3) to study the relationship between confidence and the value of Thailand’s population in receiving services from the justice system, and 4) to prepare suggestions and guidelines for improvement develop justice system. This study used quantitative approach and used secondary data analysis from “Project for monitoring the performance evaluation, integrated budget legal reform and justice process development, fiscal year 2018” of the Thai’s office of Justice Affairs (OJA). There is a sample group of people who receive services from the justice system and the total of 2,880 people. The statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The study found that confidence factors Integrity, Reliability, Openness, Concern/Attentiveness and Control mutuality affecting the value of entering the service from the process of public resolution these factors have a positive effect on the cost of services for the public justice system. Therefore,

it should focus on the efficiency development of the staff in various justice agencies such as competence, integrity and reliability. In terms of openness, concern/attentiveness and the use of the control mutuality of the officials in the justice system to be more efficient in performing various tasks that will increase the confidence and value of the justice system.

**Keywords :** Confidence, Value Access, Justice Services

#### ■ บทนำ/ความเป็นมาของปัญหา

การรักษาความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติต่อประชาชน และเพื่อเป็นการเสริมสร้างและพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง จึงเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมที่จำต้องทำให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมนั้นมีประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย และสามารถคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนได้อย่างสูงสุด

กระบวนการยุติธรรม ถือเป็นหนึ่งกลไกสำคัญในการควบคุมสังคมอย่างเป็นทางการ โดยนำกฎหมายมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานกระบวนการยุติธรรมในประเทศไทยใช้ระบบนิติรัฐ (Legal State) ประกอบกับหลักนิติธรรม (Rule of Law) นั่นคือ พลเมืองทุกคนจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายอย่างเดียวกัน

โดยกฎหมายดังกล่าวจะทำหน้าที่กำหนดบรรทัดฐาน และควบคุมความประพฤติของพลเมืองในสังคม เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขถาวร ทั้งยังกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ที่ได้ล่วงละเมิดกฎเกณฑ์ของสังคมนั้น ๆ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นหลายจำ ไม่กระทำความผิดซ้ำอันเป็นการข่มขู่ยับยั้ง (Deterrence) หนี้ยวรั้งบุคคล (Restraint) แก่แค้นทดแทน (Retribution) และแก้ไขฟื้นฟู (Rehabilitation) (สำนักงานกิจการยุติธรรม, 2552)

กระบวนการยุติธรรม หรือกระบวนการยุติธรรมหลัก (Criminal Justice) กระบวนการยุติธรรมเชิงสถาบัน (Institutional Criminal Justice) หรือกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก (Mainstream Criminal Justice) (จุฑารัตน์, 2556) หมายถึง ภาพรวมขั้นตอนและวิธีการสำหรับการดำเนินการแก่ผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย และเป็นการอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชน ตลอดจนสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กล่าวคือ “รัฐพึงจัดระบบการบริหารงานในกระบวนการยุติธรรมทุกด้านให้มีประสิทธิภาพเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ และให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่เสียค่าใช้จ่ายสูงเกินสมควร นอกจากนั้นรัฐพึงมีมาตรการคุ้มครองเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระบวนการยุติธรรม ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้โดยเคร่งครัด ปราศจากการแทรกแซงหรือครอบงำใด ๆ” (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 68) โดยมีองค์กรและบุคลากรที่มีอำนาจหน้าที่เฉพาะในการควบคุมขั้นตอนต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ซึ่งหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมประกอบไปด้วย สำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติ สำนักงานอัยการสูงสุด สำนักงานศาลยุติธรรม หน่วยงานในกระทรวงยุติธรรม เป็นต้น และประกอบไปด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม ได้แก่ ผู้กระทำความผิด ผู้เสียหาย ตำรวจหรือพนักงานปกครอง พนักงานอัยการ ผู้พิพากษา เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ เจ้าหน้าที่สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และทนายความ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม กระบวนการยุติธรรมไทยถูกวางโครงสร้างในลักษณะที่ไม่มีการบริหารงานยุติธรรมในภาพรวม โดยองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมจะแบ่งแยกความรับผิดชอบและการบริหารงานออกเป็นส่วนๆ โดยไม่มีความเชื่อมโยงหรือความรับผิดชอบต่อกันเท่าที่ควร การดำเนินการของแต่ละองค์กรมีเพียงขั้นตอนสั้นๆ ที่ยึดโยงทำให้ต่างฝ่ายต่างทำ โดยไม่มีการร่วมมือประสานงานกัน นอกจากนี้ องค์กรย่อยในกระบวนการยุติธรรมยังมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานภายในองค์กร (กิตติพงษ์, 2549) สภาพปัญหาที่เกี่ยวกับโครงสร้างที่บกพร่องและผิดส่วนของกระบวนการยุติธรรมไทยได้ส่งผลต่อประชาชนส่วนใหญ่ที่ไม่สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเสมอภาคเป็นธรรมและเท่าเทียม ทั้งนี้ นอกจากปัญหาสำคัญดังที่กล่าวไปแล้วนั้น กระบวนการยุติธรรมไทยยังพบปัญหาเรื่องอื่นๆ อยู่อีก เช่น ปัญหาโครงสร้างการทำงานของกระบวนการยุติธรรมไทย ปัญหาศักยภาพของบุคลากรภาครัฐ (อุดม, 2560) และยังพบปัญหาหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมถูกแทรกแซง ปัญหากระบวนการตรวจสอบ ถ่วงดุล จากภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งภาคประชาชน เป็นต้น (สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย, 2558)

ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนเป็นผลทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมมากขึ้นเรื่อยๆ จากผลสำรวจเรื่อง “ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม” โดยกรุงเทพโพลล์ ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป จากทุกภูมิภาคทั่วประเทศ จำนวน 1,116 คน พบว่า 76.8% ของประชาชนที่ให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นค่อนข้างน้อย ต่อการบังคับใช้กฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความบริสุทธิ์ ยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และมีเพียง 23.2% เท่านั้นที่มีความเชื่อมั่นค่อนข้างมาก (กรุงเทพโพลล์, 2560)

จากผลการสำรวจที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ทราบว่าประชาชนยังขาดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมไทย อันเนื่องมาจากปัจจัยหลากหลายด้าน เช่น ความสามารถและสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม ความซื่อสัตย์และความยุติธรรมของบุคลากร การสร้างความไว้วางใจให้ประชาชน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร การใช้อำนาจ และอื่น ๆ อีกหลายสาเหตุ ด้วยเหตุผลที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

ดังนั้นสาเหตุที่ผู้วิจัยทำการศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นกับความคุ้มค่าของประชาชนในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม เนื่องจากความสนใจในเรื่องของทฤษฎีความคุ้มค่าซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ความคุ้มค่าเป็นสิ่งที่กระบวนการยุติธรรมจำเป็นต้องคำนึงถึงสิ่งที่คุณประโยชน์จะได้รับ เพราะจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจและยินดีที่จะเข้ารับ



บริการด้วยความเต็มใจ (Hsu & Lin, 2016) ความคุ้มค่าเป็นการที่ผู้บริโภคสามารถประเมินในสิ่งที่ผู้บริโภคได้รับและสิ่งที่ผู้บริโภคเสียไปในด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านอื่น ๆ ว่ามีความคุ้มค่ามากหรือน้อยเพียงใด สิ่งที่ผู้บริโภคเสียไปนั้นจะคุ้มค่างับสิ่งที่จะได้รับหรือไม่ ในการซื้อสินค้าและบริการ และทัศนคติต่อความค่านั้นจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อสินค้า ความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม คือการที่ประชาชนผู้เข้ารับบริการหรือผู้ใช้บริการ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทั้งหน่วยงานก่อนการพิจารณาคดี, หน่วยงานระหว่างการพิจารณาคดี, หน่วยงานหลังการพิจารณาคดี และหน่วยงานสนับสนุนเชิงนโยบาย ซึ่งผู้เข้ารับบริการสามารถประเมินในสิ่งที่ตนได้รับและสิ่งที่ตนเสียไปได้ทั้งในด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านอื่น ๆ ว่ามีความคุ้มค่ามากหรือน้อยเพียงใด

นิยามศัพท์/คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**กระบวนการยุติธรรม** หมายถึง ภาพรวมขั้นตอนและวิธีการสำหรับดำเนินการแก่ผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมาย โดยมีองค์กรและบุคลากรที่มีอำนาจหน้าที่เฉพาะในการควบคุมขั้นตอนต่าง ๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ประกอบด้วย หน่วยงานก่อนการพิจารณาคดี, หน่วยงานระหว่างการพิจารณาคดี, หน่วยงานหลังการพิจารณาคดี และหน่วยงานสนับสนุนเชิงนโยบาย

**การให้บริการในกระบวนการยุติธรรม** หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับประชาชน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม เป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่

ในกระบวนการยุติธรรมจะต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ อีกด้วย

**ความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม** หมายถึง การที่ประชาชนผู้เข้ารับบริการหรือผู้ใช้บริการ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมทั้ง หน่วยงานก่อนการพิจารณาคดี, หน่วยงานระหว่างการพิจารณาคดี, หน่วยงานหลังการพิจารณาคดี และหน่วยงานสนับสนุนเชิงนโยบาย ซึ่งผู้เข้ารับบริการสามารถประเมินในสิ่งที่ตนได้รับและสิ่งที่ตนเสียไปได้ ทั้งในด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านอื่น ๆ ว่ามีความคุ้มค่ามากหรือน้อยเพียงใด สิ่งที่ผู้บริโภคเสียไปนั้นจะคุ้มค่างับสิ่งที่จะได้รับหรือไม่

**ความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม** หมายถึง ความเชื่อถือในความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และความตั้งใจจริงของบุคคลหรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม จนทำให้เกิดความเต็มใจหรือยินยอมให้บุคคลหรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม กระทำการใด ๆ ให้แก่ตนเองตามที่คาดหวังไว้ โดยพร้อมยอมรับผลประโยชน์และความเสียหาย อันเกิดจากการกระทำดังกล่าว

**ความสามารถ/สมรรถนะในการปฏิบัติงานในกระบวนการยุติธรรม** หมายถึง ความสามารถหรือสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามบทบาทภารกิจ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ

**ความซื่อสัตย์ในกระบวนการยุติธรรม** หมายถึง ความซื่อสัตย์ซื่อตรงต่อความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการ

ยุติธรรม มีความซื่อตรงในการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม โดยปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้วยการยึดมั่นในระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ

**ความไว้วางใจในกระบวนการยุติธรรม** หมายถึง ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม อันเกิดจากการปฏิบัติงานตามบทบาทภารกิจและอำนาจหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานเป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนด สามารถดำเนินการได้ถูกต้องและครบถ้วนตามกระบวนการและภายในระยะเวลาตามที่กำหนด

**การเปิดเผยในกระบวนการยุติธรรม** หมายถึง การเปิดเผยตรงไปตรงมาของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ที่ปฏิบัติงานได้อย่างตรงไปตรงมา มีความโปร่งใสในการดำเนินงานทุกขั้นตอนและมีการเปิดเผยข้อมูลหรือให้ข้อมูลและคำแนะนำที่จำเป็นได้อย่างถูกต้องชัดเจน เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ รวมถึงการเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

**ความเห็นใจและการเอาใจใส่ในกระบวนการยุติธรรม** หมายถึง การให้ความเอาใจใส่และความเห็นอกเห็นใจของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ด้วยการให้ความสำคัญและสนใจรับฟังปัญหาและความต้องการที่

หลากหลายของประชาชน ให้บริการอย่างมีจิตสาธารณะ รวมถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการ

**การใช้อำนาจในกระบวนการยุติธรรม** หมายถึง ความสัมพันธ์ในเชิงการใช้อำนาจระหว่างเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมกับผู้เข้ารับบริการ ที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่หรืออยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามบทบัญญัติของกฎหมาย

### ■ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวัดระดับความเชื่อมั่นของประชาชนในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม
2. เพื่อวัดระดับความคุ้มค่าของประชาชนในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นกับความคุ้มค่าของประชาชนในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม
4. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการกระบวนการยุติธรรม

### ■ สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความเชื่อมั่นด้านความสามารถ/สมรรถนะ (Competence) ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ความคุ้มค่า

สมมติฐานที่ 2 ความเชื่อมั่นด้านความซื่อสัตย์ (Integrity) ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคุ้มค่า

สมมติฐานที่ 3 ความเชื่อมั่นด้านความไว้วางใจ (Reliability) ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในกระบวนการยุติธรรม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคุ้มค่า

สมมติฐานที่ 4 ความเชื่อมั่นด้านการเปิดเผย (Openness) ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในกระบวนการยุติธรรม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคุ้มค่า

สมมติฐานที่ 5 ความเชื่อมั่นด้านความเห็นใจและการเอาใจใส่ (Concern/Attentiveness) ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมมีอิทธิพลต่อเชิงบวกความคุ้มค่า

สมมติฐานที่ 6 ความเชื่อมั่นด้านการใช้อำนาจ (Control mutuality) ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมมีอิทธิพลต่อเชิงบวกความคุ้มค่า

### ■ วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ เป็นการศึกษาดูโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Analysis) โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลจาก “โครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานประมาทในลักษณะบูรณาการ ด้านการปฏิรูปกฎหมาย และพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561” ซึ่งเป็นโครงการของ สำนักงานกิจการยุติธรรม ผู้วิจัยเห็นว่าข้อมูลจากโครงการดังกล่าวมีประโยชน์และสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ในมุมมองอื่น ๆ นอกเหนือจากในโครงการได้อีก ดังนั้นผู้วิจัยต้องการทำการศึกษาระบบสามารถอนุมานไปยังตัวแปรต้นและตัวแปรตามในความหมายใหม่ ๆ ได้ ผู้วิจัยจึงได้ขออนุญาตนำข้อมูลของโครงการดังกล่าว

มาวิเคราะห์ซ้ำอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งเป็นมุมมองที่แตกต่างออกไป ตามจุดประสงค์งานวิจัยของผู้วิจัย และได้รับอนุญาตจากหน่วยงานดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

### ■ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

จากโครงการได้ทำการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการจริงหรือผู้มีส่วนได้เสียที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรม เป็นจำนวนทั้งสิ้น 2,880 คน

### ■ ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตัวแปร มีดังนี้

ปัจจัยพื้นฐานของผู้เข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.60 มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.76 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.14 ประกอบอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 23.75

**ปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านความสามารถ/สมรรถนะ** การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.78

**ปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรง** การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.84

**ปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือ** การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81

**ปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านการเปิดเผยและความตรงไปตรงมา** การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79

**ปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านการเห็นใจและการเอาใจใส่** การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82

**ปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านการใช้อำนาจ** การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่

ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.81

**หมายเหตุ:** การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ มีดังนี้ ค่าเฉลี่ย 3.26 - 4.00 เท่ากับ มาก, ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 เท่ากับ ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 เท่ากับ น้อย และค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.75 เท่ากับ ไม่มี/ไม่เคย

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1,2,3,4,5 และ 6 ความเชื่อมั่น ด้านความสามารถ/สมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรง ด้านความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือ ด้านการเปิดเผยและความตรงไปตรงมา ด้านการเห็นใจและการเอาใจใส่ และด้านการใช้อำนาจ (โดยเรียงตามลำดับข้อสมมติฐาน) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน โดยใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ปัจจัย	B	Beta	t	p-value
ด้านความสามารถ/สมรรถนะ	.011	.009	.456	.649
ด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรง	.109	.100	4.578	.000***
ด้านความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือ	.075	.068	3.172	.002**
ด้านการเปิดเผยและความตรงไปตรงมา	.154	.131	6.536	.000***
ด้านการเห็นใจ และการเอาใจใส่	.363	.330	14.982	.000***
ด้านการใช้อำนาจ	.249	.224	10.909	.000***
R = 0.768	Adjusted R <sup>2</sup> = .588			
R <sup>2</sup> = 0.590	Standard Error = .50526			

หมายเหตุ \* p ≤ .05 \*\* p ≤ .01 \*\*\* p ≤ .001



จากตารางที่ 1 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า เมื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุตัวแปรทั้งหมด พบว่า มีตัวแปรที่มีผลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน 5 ตัวแปร โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ซึ่งดูจากค่า p-value) ที่ระดับ .001 ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรง ด้านการเปิดเผยและความตรงไปตรงมา ด้านการเห็นใจและการเอาใจใส่ และด้านการใช้อำนาจ ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือ ส่วนตัวแปรด้านความสามารถ/สมรรถนะ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน

#### ■ อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น ทั้ง 6 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านความสามารถ/สมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรง ด้านความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือ ด้านการเปิดเผยและความตรงไปตรงมา ด้านการเห็นใจและการเอาใจใส่ และด้านการใช้อำนาจ มีความสัมพันธ์หรือมีผลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชนสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรง มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม โดยปัจจัยด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรงนี้ มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมในเชิงบวก ทั้งนี้ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรง ประกอบด้วย การปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด การปฏิบัติงานโดยปราศจากการเรียกรับผลประโยชน์ การไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการ และการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและสามารถตรวจสอบได้

กล่าวคือเมื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมมีการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยปราศจากการเรียกรับผลประโยชน์ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยการไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและสามารถตรวจสอบได้ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นองค์ประกอบของความซื่อสัตย์/ซื่อตรง ถ้าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์/ซื่อตรง ก็จะสามารถทำให้ประชาชนรู้สึกและรับรู้ถึงความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมเพิ่มขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sweeney and Soutar (2001) ได้ทำการศึกษาวิจัยและพบว่าความเชื่อมั่นไว้วางใจด้านความซื่อสัตย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความคุ้มค่า เสมือนเป็นการสร้างมูลค่าผ่านประโยชน์ที่ได้รับเชิงสัมพันธ์จากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ Sirdeshmukh, Singh, and Sabol (2002) การทำให้ผู้เข้ารับ

บริการเห็นถึงความซื่อสัตย์/ซื่อตรงในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด การปฏิบัติงานโดยปราศจากการเรียก/รับผลประโยชน์ การไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการ และการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและสามารถตรวจสอบได้ ส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการสามารถรับรู้ได้ถึงคุณค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม ดังนั้นเมื่อผู้เข้ารับบริการรับรู้ถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมที่มีความซื่อสัตย์/ซื่อตรงมากขึ้น จึงส่งผลให้เกิดความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

2. ปัจจัยด้านความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม โดยปัจจัยด้านความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือนี้มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมในเชิงบวก ทั้งนี้ปัจจัยด้านความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย ความเป็นระบบ และมีมาตรฐาน เป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ เป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

กล่าวคือเมื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมปฏิบัติงานโดยเป็นระบบและมีมาตรฐาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นองค์ประกอบของความไว้วางใจ/

ความน่าเชื่อถือ ถ้าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สามารถสร้างความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือให้แก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ ก็จะสามารถทำให้ประชาชนเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมเพิ่มขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Harris and Goode (2004) ได้ทำการศึกษาวิจัยและพบว่าความไว้วางใจและความคุ้มค่ามีความเชื่อมโยงสนับสนุนมุมมองที่ว่า ความไว้วางใจเป็นปัจจัยกลางที่สำคัญในการซื้อขายสินค้าและบริการ การซื้อสินค้าและบริการจะเกิดขึ้นเมื่อ ผู้บริโภคนั้นรับรู้ถึงความคุ้มค่า และนอกจากนั้นยังเป็นที่มาตามทฤษฎีของ Zeithaml (1988) การทำให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความไว้วางใจมีความน่าเชื่อถือว่าหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมมีความเป็นระบบ และมีมาตรฐาน การปฏิบัติงานเป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ผู้เข้ารับบริการต้องการ และตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการสามารถรับรู้ได้ถึงคุณค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม ดังนั้นเมื่อผู้เข้ารับบริการรับรู้ถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมที่มีความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือมากขึ้น จึงส่งผลให้เกิดความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

3. ปัจจัยด้านการเปิดเผยและความตรงไปตรงมา มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม โดยปัจจัยด้านการเปิดเผยและความตรงไปตรงมานี้มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมในเชิงบวก ทั้งนี้ปัจจัยด้านการเปิดเผย

และความตรงไปตรงมา ประกอบด้วย การเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชน รับทราบ การให้ข้อมูล/คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอน การดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์ต่อการใช้บริการ การติดตามและแจ้งการดำเนินงาน/ความก้าวหน้าของการ ดำเนินการประชาชนทราบเป็นระยะ หรือเมื่อ ได้รับการทวงถาม และการมีกลไก/ช่องทาง ที่เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการดำเนินงาน

กล่าวคือเมื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในกระบวนการยุติธรรมปฏิบัติโดยเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชน รับทราบ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยให้ข้อมูล/ คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการดำเนินงานของ หน่วยงานอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์ต่อ การใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีการติดตามและแจ้ง การดำเนินงาน/ความก้าวหน้าของการดำเนินการ ให้ประชาชนทราบเป็นระยะหรือเมื่อได้รับการ ทวงถาม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยมีกลไก/ ช่องทางที่เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการ ดำเนินงาน ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นองค์ประกอบ ของการเปิดเผยและความตรงไปตรงมา ถ้าการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีการเปิดเผยและ ความตรงไปตรงมามากขึ้น ก็จะสามารถทำให้ ประชาชนมีความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจาก กระบวนการยุติธรรมเพิ่มขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hobman, Bordia, and Gallois (2004) ได้ทำการศึกษารายงาน และพบว่า ปัจจัยตัวหนึ่งในเรื่องของความเชื่อมั่น ที่ผลกระทบต่อการรับรู้ความคุ้มค่าคือการ เปิดเผยตรงไปตรงมาของเจ้าหน้าที่ในองค์กร จะส่งผลกระทบต่อการรับรู้ความคุ้มค่า ของผู้บริโภค และนอกจากนั้นยังเป็นไปตาม

ทฤษฎีของ Zeithaml (1988) การทำให้ผู้เข้ารับ บริการรับรู้ถึงการเปิดเผยและความตรงไป ตรงมาของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้นมีการเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชน รับทราบ การให้ข้อมูล/คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอน การดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนและ เป็นประโยชน์ต่อการใช้บริการ การติดตามและ แจ้งการดำเนินงาน/ความก้าวหน้าของการ ดำเนินการให้ประชาชนทราบเป็นระยะ หรือเมื่อ ได้รับการทวงถาม และการมีกลไก/ช่องทาง ที่เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการดำเนินงาน ส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการสามารถรับรู้ได้ถึงความ คุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการ ยุติธรรม ดังนั้นเมื่อผู้เข้ารับบริการรับรู้ถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน กระบวนการยุติธรรมที่มีการเปิดเผยและความ ตรงไปตรงมามากขึ้น จึงส่งผลให้เกิดความคุ้มค่า ในการเข้ารับบริการที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

4. ปัจจัยด้านการเห็นใจและการเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความคุ้มค่า ในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม โดยปัจจัยด้านการเห็นใจและการเอาใจใส่นี้ มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความคุ้มค่า ในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม ในเชิงบวก ทั้งนี้ปัจจัยด้านการเห็นใจและการ เอาใจใส่ ประกอบด้วย มีจิตบริการ ให้ความสำคัญ และมุ่งมั่นต่อการดำเนินการ เพื่อบรรเทาปัญหา หรือความเดือดร้อนของประชาชน ให้ความสนใจ/ รับฟังปัญหา/ตอบข้อซักถามของประชาชน ความพยายามในการพัฒนาและปรับปรุง ประสิทธิภาพการทำงาน การลดขั้นตอนความ ซับซ้อน และระยะเวลาการดำเนินงาน เพื่ออำนวยความสะดวก

ความสะดวกให้กับประชาชน และสามารถตอบสนองต่อประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายในการเข้าถึงบริการ ข้อมูลข่าวสาร หรือการติดตามการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

กล่าวคือเมื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมมีการปฏิบัติงานด้วยการมีจิตบริการ ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นต่อการดำเนินการ เพื่อบรรเทาปัญหา หรือความเดือดร้อนของประชาชน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยให้ความสนใจ/รับฟังปัญหา/ตอบข้อซักถามของประชาชน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยมีความพยายามในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การลดขั้นตอนความซับซ้อนและระยะเวลาการดำเนินงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยสามารถตอบสนองต่อประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายในการเข้าถึงบริการ ข้อมูลข่าวสาร หรือการติดตามการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นองค์ประกอบของการเห็นใจและการเอาใจใส่ ถ้าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีการเห็นใจและการเอาใจใส่มากขึ้น ก็จะสามารถทำให้ประชาชนมีความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมเพิ่มขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Smith, Bolton, and Wagner (1999) ได้ทำการศึกษาวิจัยและพบว่า การปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการยุติธรรมและประชาชน ด้านความเห็นใจและการเอาใจใส่ในการสนใจรับฟังและแก้ไขปัญหา มีผลกระทบเชิงบวกต่อการรับรู้ความคุ้มค่า เนื่องจากความเห็นใจและการเอาใจใส่ กระทบต่อความพึงพอใจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

โดยตรง ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีคุณภาพการบริการที่ดี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Harris and Goode (2004) และเป็นไปตามทฤษฎีของ Zeithaml (1988) การที่เจ้าหน้าที่มีการเห็นใจและการเอาใจใส่ ผู้เข้ารับบริการเป็นอย่างดี ในการมีจิตบริการ ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นต่อการดำเนินการ เพื่อบรรเทาปัญหาหรือความเดือดร้อนของประชาชน ให้ความสนใจ/รับฟังปัญหา/ตอบข้อซักถามของประชาชน มีความพยายามในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การลดขั้นตอนความซับซ้อน และระยะเวลาการดำเนินงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และสามารถตอบสนองต่อประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายในการเข้าถึงบริการ ข้อมูลข่าวสาร หรือการติดตามการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการสามารถรับรู้ได้ถึงความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม ดังนั้นเมื่อผู้เข้ารับบริการรับรู้ถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมที่มีการเห็นใจและการเอาใจใส่มากขึ้น จึงส่งผลให้เกิดความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

5. ปัจจัยด้านการใช้อำนาจ มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม โดยปัจจัยด้านการใช้อำนาจนี้มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมในเชิงบวก ทั้งนี้ปัจจัยด้านการใช้อำนาจประกอบด้วย การดำเนินงานภายใต้อำนาจที่ตัวเองมี ไม่ใช้อำนาจเกินขอบเขตอำนาจที่ตัวเองมี ไม่แอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นผู้มี



อำนาจในการดำเนินการ และไม่มีภาระเว้น การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

กล่าวคือเมื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในกระบวนการยุติธรรมมีการปฏิบัติงาน โดยดำเนินงานภายใต้อำนาจที่ตัวเองมี เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานโดยไม่ใช่อำนาจเกินขอบเขตอำนาจ ที่ตัวเองมี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่แอบอ้าง หรือทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นผู้มีอำนาจในการ ดำเนินการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่มี การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นองค์ประกอบของการใช้ อำนาจ ถ้าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีการ ใช้อำนาจที่ถูกต้องมากขึ้น ก็จะสามารถทำให้ ประชาชนมีความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจาก กระบวนการยุติธรรมเพิ่มขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ McDougall and Levesque (2000) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ความคุ้มค่า และพบว่าการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างองค์กรและผู้บริโภค ด้านการใช้อำนาจ ของเจ้าหน้าที่องค์กรว่าดำเนินการภายใต้ความ ยุติธรรม ทำให้เกิดความเชื่อมั่นไว้วางใจและมี อิทธิพลเชิงบวกนำไปสู่การรับรู้ความคุ้มค่า ของผู้รับบริการ การทำให้ผู้เข้ารับบริการเกิด ความเชื่อมั่นด้านการใช้อำนาจเจ้าหน้าที่จะต้อง ดำเนินงานภายใต้อำนาจที่ตัวเองมี ไม่ใช่อำนาจ เกินขอบเขตอำนาจที่ตัวเองมี ไม่แอบอ้างหรือ ทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นผู้มีอำนาจในการ ดำเนินการ และไม่มีภาระเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการสามารถ รับรู้ได้ถึงความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจาก กระบวนการยุติธรรม ดังนั้นเมื่อผู้เข้ารับบริการ รับรู้ถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน กระบวนการยุติธรรมที่มีการใช้อำนาจอย่าง

เหมาะสมและถูกต้องมากขึ้น จึงส่งผลให้เกิด ความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการที่เพิ่มมากขึ้น ตามไปด้วย

6. สำหรับปัจจัยด้านความสามารถและ สมรรถนะ (Competence) Paine K. D. (2003) แสดงให้เห็นถึง ความเชื่อที่ว่าองค์กรมีความ สามารถในการดำเนินการตามสิ่งที่องค์กรได้ พุดกล่าวออกไปแล้วได้อย่างมีประสิทธิภาพและ เกิดผลสัมฤทธิ์ โดยจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านความสามารถและสมรรถนะไม่มีผล หรือมีอิทธิพลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการ จากกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้แตกต่างไปจาก การศึกษาวิจัยก่อนหน้า ที่พบว่าปัจจัยด้านความ สามารถและสมรรถนะมีผลต่อความคุ้มค่า ในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม ดังเช่น งานวิจัยของ Patterson and Spreng (1997) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยและพบว่าความรู้ความ สามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะส่งผล ต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจ และจะมีอิทธิพลเชิงบวก โดยตรงต่อการรับรู้ความคุ้มค่า และพบงานวิจัย ที่มีผลการศึกษาเช่นเดียวกันกับงานวิจัยชิ้นนี้ คือความสามารถและสมรรถนะไม่มีอิทธิพล ซึ่งเป็นงานวิจัยของ Sombultawe, Sripaingam, and Sangtin (2018) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัย ด้านคุณภาพที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ สัญชาติญี่ปุ่น พบว่า ปัจจัยด้านความสามารถ และสมรรถนะไม่ส่งผลต่อความคุ้มค่าที่ได้รับ จากการบริการของผู้บริโภค ซึ่งจากการศึกษา ค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้พบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และไปในทิศทางเดียวกันมีจำนวนค่อนข้างน้อย ที่ไม่อาจนำมาขยายความได้มากกว่านี้ นอกจากนั้น งานวิจัยชิ้นนี้มีข้อจำกัดในการทำ อันเนื่องมาจาก เป็นการใช้อ้อมมูลทุติยภูมิ (Secondary Data



Analysis) จาก “โครงการติดตามประเมินผลการดำเนิน งบประมาณในลักษณะบูรณาการด้านการปฏิรูปกฎหมายและพัฒนากระบวนการยุติธรรม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561” ของสำนักงานกิจการยุติธรรม มาวิเคราะห์ข้อมูล จึงทำให้ไม่สามารถสร้างตัวแปรเพิ่มหรือเก็บข้อมูลเพิ่มเติมทั้งในเชิงต้นและเชิงลึกนอกเหนือจากนี้ได้ และตัวแปรในงานวิจัยชิ้นนี้มีความแตกต่างกับงานวิจัยที่ผ่านมาทำให้ผลการศึกษาวิจัยที่ออกมาแตกต่างไปจากที่เคยมีงานวิจัยมา ดังนั้นผลการศึกษาที่แสดงออกมาในครั้งนี้จะมีความแตกต่างออกไปจากการศึกษาในครั้งก่อนหน้านี้ที่เคยมีมา

#### ■ ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อมั่นกับความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน พบว่าปัจจัยความเชื่อมั่นด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการ ความเชื่อมั่นด้านที่มีอิทธิพลอันจะประกอบด้วย ด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรง ด้านความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือ ด้านการเปิดเผยและความตรงไปตรงมา ด้านการเห็นใจและการเอาใจใส่ และด้านการใช้อำนาจ ความสัมพันธ์นี้แสดงให้เห็นถึงการที่ประชาชนผู้เข้ารับบริการได้รับความคุ้มค่าจากการเข้ารับบริการ ซึ่งมีอิทธิพลมาจากความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ ที่ประชาชนมีต่อเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมและหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม และในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าปัจจัยความเชื่อมั่น ด้านความสามารถ/สมรรถนะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคุ้มค่า

ในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมของประชาชน นอกจากนั้นผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความเชื่อมั่นในการเข้ารับบริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถ/สมรรถนะ ด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรง ด้านความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือ ด้านการเปิดเผยและความตรงไปตรงมา ด้านการเห็นใจและการเอาใจใส่ และด้านการใช้อำนาจ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง ซึ่งควรจะได้รับการพัฒนาและปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ให้ระดับความคิดเห็นขึ้นไปอยู่ที่ระดับมาก เพราะฉะนั้นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการยุติธรรมมีดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องของความเชื่อมั่นทั้ง 6 ด้าน ได้แก่

ด้านความสามารถ/สมรรถนะ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม ปฏิบัติงานโดยมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ต้องรับผิดชอบ มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบและมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่มีความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ด้านความซื่อสัตย์/ซื่อตรง ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม มีการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยปราศจากการเรียกรับผลประโยชน์ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยการไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงความเท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและสามารถตรวจสอบได้

ด้านความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมปฏิบัติงาน โดยเป็นระบบและมีมาตรฐาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยเป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามที่ท่านต้องการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

ด้านการเปิดเผยและความตรงไปตรงมา ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม ปฏิบัติโดยเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนรับทราบ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยให้ข้อมูล/คำแนะนำ/อธิบายขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์ต่อการใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีการติดตามและแจ้งการดำเนินงาน/ความก้าวหน้าของการดำเนินการประชาชนทราบเป็นระยะหรือเมื่อได้รับการทวงถาม และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยมีกลไก/ช่องทางที่เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบการดำเนินงาน

ด้านการเห็นใจและการเอาใจใส่ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมมีการปฏิบัติงาน ด้วยการมีจิตบริการ ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นต่อการดำเนินการ เพื่อบรรเทาปัญหา หรือความเดือดร้อนของประชาชน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยให้ความสนใจ/รับฟังปัญหา/ตอบข้อซักถามของประชาชน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยมีความพยายามในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การลดขั้นตอนความซับซ้อน และระยะเวลาการดำเนินงาน เพื่ออำนวยความสะดวก

ให้กับประชาชน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยสามารถตอบสนองต่อประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายในการเข้าถึงบริการ ข้อมูลข่าวสาร หรือการติดตามการดำเนินงาน ได้อย่างเหมาะสม

ด้านการใช้อำนาจ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมมีการปฏิบัติงานโดยดำเนินการภายใต้อำนาจที่ตัวเองมี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่ใช่อำนาจเกินขอบเขตอำนาจที่ตัวเองมี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่แอบอ้างหรือทำให้เข้าใจผิดว่าตนเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่มี การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

การปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอันจะสามารถทำให้ประชาชนรู้สึกและรับรู้ถึงความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมเพิ่มขึ้น

2. หน่วยงานกระบวนการยุติธรรม จำเป็นต้องส่งเสริมบุคลากรในการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการที่องค์กรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถมีทักษะในการทำงานดีขึ้น มีกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะคิด คำนึงความสามารถของบุคคล การให้แนวความคิดใหม่ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เพื่อเสริมสร้างให้ประชาชนรู้สึกและรับรู้ถึงความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรมที่เพิ่มมากขึ้น

## ■ ข้อเสนอแนะในการกำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณที่เน้นไปที่การให้บริการแก่ประชาชนผู้มาเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการแบบเชิงลึกหรือการเพิ่มตัวแปรในการทำการศึกษาวิจัย ซึ่งประเด็นหลัก ๆ ที่ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมดังนี้ ด้านของสิทธิและเสรีภาพในการเข้าถึงและเข้ารับบริการจากกระบวนการยุติธรรม การปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล การจัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม รวมไปถึงการคุ้มครองป้องกันสังคมและการลดอาชญากรรมเพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมในประเด็นที่การศึกษาเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้และงานวิจัยชิ้นนี้ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของข้อมูล (ข้อมูลทุติยภูมิ) ทำให้แนวโน้มหรือจุดประสงค์ของงานวิจัยเน้นไปที่เรื่องการให้บริการประชาชนของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมเป็นหลัก

2) การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปสามารถขยายขอบเขตการศึกษาไปที่หน่วยงานอื่น ๆ ของภาครัฐ นอกเหนือจากหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมได้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน และสามารถที่จะนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ในการวางแผนแก้ปัญหาต่อไป

## ■ บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กรุงเทพโพลล์. (2560). *ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรม*. ค้นจาก <http://bangkokpoll.bu.ac.th/poll/result/poll826.php?pollID=713&Topic>

กิตติพงษ์ กิตยารักษ์. (2549). *ยุทธศาสตร์การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรมทางอาญาไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2556). *ระบบยุติธรรมและยุติธรรมทางเลือก : แนวการวิเคราะห์เชิงสังคมศาสตร์*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย. (2558). *กระบวนการยุติธรรมไทย “รู้อดีต เข้าใจปัจจุบัน เชื่อมอนาคต”*. กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานกิจการยุติธรรม. (2552). *กระบวนการยุติธรรมทางอาญาไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการยุติธรรม.

อุดม รัฐอมฤต. (2560). *ความผิดพลาดในกระบวนการยุติธรรมไทย*. ค้นจาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/640228>

### ภาษาอังกฤษ

Harris, L. C., & Goode, M. M. (2004). The four levels of loyalty and the pivotal role of trust: a study of online service dynamics. *Journal of retailing*, 80(2), 139-158.

- Hobman, E. V., Bordia, P., & Gallois, C. (2004). Perceived dissimilarity and work group involvement : The moderating effects of group openness to diversity. *Group & Organization Management*, 29(5), 560-587.
- Hsu, C.-L., & Lin, J. C.-C. (2016). Effect of perceived value and social influences on mobile app stickiness and in-app purchase intention. *Technological Forecasting and Social Change*, 108, 42-53.
- McDougall, G. H., & Levesque, T. (2000). Customer satisfaction with services : putting perceived value into the equation. *Journal of services marketing*, 14(5), 392-410.
- Paine K. D. (2003). Guidelines for measuring trust in organizations. *The institute for public relations*, 9-10.
- Patterson, P. G., & Spreng, R. A. (1997). Modelling the relationship between perceived value, satisfaction and repurchase intentions in a business-to-business, services context: an empirical examination. *International Journal of service Industry management*, 8(5), 414-434.
- Sirdeshmukh, D., Singh, J., & Sabol, B. (2002). Consumer trust, value, and loyalty in relational exchanges. *Journal of marketing*, 66(1), 15-37.
- Smith, A. K., Bolton, R. N., & Wagner, J. (1999). A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery. *Journal of marketing research*, 36(3), 356-372.
- Sombultawee, K., Sripaingam, K., & Sangtin, L. (2018). Quality factor affecting purchasing decision to buy Japanese car. *WMS Journal of Management*, 7(1), 1-8.
- Sweeney, J. C., & Soutar, G. N. (2001). Consumer perceived value: The development of a multiple item scale. *Journal of retailing*, 77(2), 203-220.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *The Journal of marketing*, 52(3), 2-22.