

ความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย : กรณีศึกษา  
การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2565  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

People's trust in the work process of Damrongdhama Center Ministry of Interior : A  
case study of service providing to the people of Damrongdhama Center Pathum  
Thani Province



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

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

ความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรง

ธรรม กระทรวงมหาดไทย : กรณีศึกษา การให้บริการ

ประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

โดย

น.ส.จิรัชญา บุรุษพัฒน์

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พิสุทธิ์ บุษบารัตน์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จิรัชญา บุรุษพัฒน์ : ความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย : กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี. ( People's trust in the work process of Damrongdharma Center Ministry of Interior : A case study of service providing to the people of Damrongdharma Center Pathum Thani Province) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.ปกรณ ศิริประกอบ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย: กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในจังหวัดปทุมธานีที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปและเคยใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี จำนวน 263 คนสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากประชาชนในจังหวัดปทุมธานีที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี จำนวน 10 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุ กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความไว้วางใจในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ประกอบกับปัจจัยด้านความซื่อสัตย์ การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ ด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง และความเป็นธรรม ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีที่สำคัญมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง (Beta = 0.299) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (Beta = 0.266) ด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง (Beta = 0.232) ด้านความเป็นธรรม (Beta = 0.186) และด้านความซื่อสัตย์ (Beta = 0.130) ตามลำดับ

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มการต่อยอดในการพัฒนาความไว้วางใจผ่านปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านการตอบสนอง ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้พอเพียงกับปริมาณงาน 2.ด้านความน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ที่ต้องมีองค์ความรู้และความชำนาญในการแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะความรู้ด้านกฎหมาย และเก็บข้อมูลของผู้มาร้องเรียนเป็นความลับ 3. ด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง เจ้าหน้าที่ต้องมีความตั้งใจ และเปิดกว้างรับฟังในทุกปัญหาความเดือดร้อน 4. ด้านความเป็นธรรม ปลุกฝังความเท่าเทียมทั้งในองค์กรและปฏิบัติภายใต้อำนาจหน้าที่อย่างยุติธรรม และ 5.ด้านความซื่อสัตย์ ปลุกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์ในองค์กร ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์  
ปีการศึกษา 2565

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

# # 6480022324 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: trust Damrongtham Center Pathum Thani Province

Chiratchaya Burutphat : People's trust in the work process of Damrongdhama Center Ministry of Interior : A case study of service providing to the people of Damrongdhama Center Pathum Thani Province. Advisor: Assoc. Prof. PRAKORN SIRIPRAKOB, Ph.D.

This research the purpose of this study was to study the factors influencing people's trust in the Damrongtham Center Pathum Thani Province It is a mixed research method. The quantitative research used a questionnaire as a tool to collect data from a sample of people in Pathum Thani Province aged 18 years and over and had used the services of the Damrongtham Center Pathum Thani Province, 263 people and use qualitative research a semi-structured interview form was used to conduct in-depth interviews from 10 people in Pathum Thani Province who had used the Damrongtham Center service in Pathum Thani Province. In analyzing the data, Independent sample t-test, One-way ANOVA and Multiple Linear Regression Analysis. Statistical significance was set at the 0.05 level.

The study found that level of trust in the operation of the Damrongdhama Center Pathum Thani Province as a whole was at a high level. Personal factors level of education and different average incomes affect the trust towards the Damrongtham Center Pathum Thani Province, the difference was statistically significant 0.05. And factors of Integrity, Responsiveness, Reliability, Openness and Fairness This affects the trust of the people in the Damrongtham Center Pathum Thani Province with statistical significance 0.05, the factors affecting public trust in the Damrongtham Center Pathum Thani province that was most important was response (Beta = 0.299), followed by Reliability (Beta = 0.266), Openness (Beta = 0.232), Fairness (Beta = 0.186). and Integrity (Beta = 0.130), respectively.

The proposals for increasing trust through 5 factors 1. Responsiveness : Staff should be added to be sufficient for the amount of work 2. Reliability : Staff must have knowledge and expertise in problem solving. Especially law and keeping the information of the complainant confidential 3. Openness : Staff must be willing and open to Listening complains and feedback 4. Fairness : Cultivate equality in the organization and act fairly under authority and 5. Integrity : Cultivate the value of honesty in the organization. Encourage and support staff to strictly comply with rules and regulations.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature .....

Academic Year: 2022

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง ความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย : กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ คณบดีคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยหรืออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำ และชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบ ให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ พร้อมทั้งมีเมตตาจิตที่อยู่ในความดูแลทั้งเรื่องอาหารคาว หวาน ทูเรียน ซึ่งเป็นสิ่งที่ประทับใจและเป็นกำลังใจให้นิสิตในการทำงานต่อไปจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พิสุทธิ์ บุษบาร์ตัน และ อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะพร้อมทั้งเป็นกำลังใจในการทำสารนิพนธ์จน ลุล่วง

ขอขอบคุณประชาชนชาวจังหวัดปทุมธานี แม้จะมีเรื่องเดือดร้อนทุกซีก แต่ก็ยังเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณกัลยาณมิตร และเพื่อนร่วมรุ่นหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 55 ทุกท่าน ที่ได้พูดคุยแลกเปลี่ยน และช่วยเหลือกันตลอดมา

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ นายจรัสพงษ์ บุรุษพัฒน์ และ นางธัญชนก บุรุษพัฒน์ คุณพ่อ คุณแม่ สำหรับความเชื่อมั่นในตัวผู้วิจัย สนับสนุน และให้กำลังใจตลอดมา

ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะหน่วยงานที่ต้องให้บริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐจนสามารถเป็นภาครัฐของประชาชนอย่างแท้จริงได้

จิรัชญา บุรุษพัฒน์

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                 | ค    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                              | ง    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                 | จ    |
| สารบัญ.....  | ฉ    |
| สารบัญตาราง.....                                     | 1    |
| สารบัญภาพ.....                                       | 3    |
| บทที่ 1 บทนำ.....                                    | 4    |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....                   | 4    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....                     | 6    |
| 1.3 คำถามการศึกษา.....                               | 6    |
| 1.4 สมมติฐานการศึกษา.....                            | 6    |
| 1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....                           | 8    |
| 1.6 วิธีดำเนินการศึกษา.....                          | 9    |
| 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....                             | 9    |
| 1.8 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....                | 10   |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....          | 11   |
| 2.1 ความรู้เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรม.....               | 11   |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ.....         | 12   |
| 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจในภาครัฐ..... | 15   |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                       | 20   |
| 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....                        | 23   |

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| บทที่ 3         | วิธีการดำเนินการศึกษา .....                     | 24 |
| 3.1             | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....                   | 24 |
| 3.2             | เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....                | 24 |
| 3.3             | การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                       | 26 |
| 3.4             | สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ..... | 27 |
| 3.5             | การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ .....              | 28 |
| บทที่ 4         | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                      | 29 |
| 4.1             | การวิจัยเชิงปริมาณ .....                        | 29 |
| 4.2             | การวิจัยเชิงคุณภาพ .....                        | 43 |
| บทที่ 5         | สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....              | 51 |
| 5.1             | สรุปผล .....                                    | 51 |
| 5.2             | อภิปรายผล .....                                 | 55 |
| 5.3             | ข้อเสนอแนะ .....                                | 56 |
| บรรณานุกรม      | .....   | 59 |
| ประวัติผู้เขียน | .....   | 61 |



## สารบัญตาราง

|  |    |
|--|----|
| ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....  | 30 |
| ตารางที่ 4. 2 จำนวนและร้อยละของเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี .....  | 31 |
| ตารางที่ 4. 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี .....                           | 32 |
| ตารางที่ 4. 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีด้านความซื่อสัตย์ .....          | 33 |
| ตารางที่ 4. 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ด้านการตอบสนอง .....            | 33 |
| ตารางที่ 4. 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ .....     | 34 |
| ตารางที่ 4. 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง .....   | 35 |
| ตารางที่ 4. 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ด้านความเป็นธรรม .....        | 35 |
| ตารางที่ 4. 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี .....                                       | 36 |
| ตารางที่ 4. 10 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี .....      | 37 |
| ตารางที่ 4. 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี .....               | 37 |
| ตารางที่ 4. 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อระดับระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ..... | 38 |
| ตารางที่ 4. 13 การเปรียบเทียบรายคู่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี .....                    | 38 |
| ตารางที่ 4. 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี .....              | 39 |

|   |    |
|---|----|
| ตารางที่ 4. 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี .....             | 39 |
| ตารางที่ 4. 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี..... | 39 |
| ตารางที่ 4. 17 การเปรียบเทียบรายคู่ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อ ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี .....                  | 40 |
| ตารางที่ 4. 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี.....                                   | 41 |
| ตารางที่ 4. 19 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี.....   | 42 |
| ตารางที่ 4. 20 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก .....  | 44 |
| ตารางที่ 4. 21 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี.....  | 45 |
| ตารางที่ 4. 22 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี.....  | 47 |
| ตารางที่ 4. 23 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ กระบวนการทำงาน สถานที่ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี .....                            | 48 |
| ตารางที่ 4. 24 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับฟัง/เปิดกว้างที่จะรับฟังปัญหาความเดือดร้อน โดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี .....                      | 49 |
| ตารางที่ 4. 25 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเป็นธรรมจากศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี.....  | 50 |

## สารบัญภาพ

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย ..... | 23 |
|-------------------------------------|----|



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความไว้วางใจถือเป็นความเชื่อของบุคคลแต่ละคนที่จะมีความซื่อสัตย์ต่อกัน โดยไม่ทำร้ายหรือเอาเปรียบซึ่งกันและกัน ส่งผลทำให้ผู้อื่นเกิดความไว้วางใจ สมหวังหรือให้การพึ่งพิงช่วยเหลือกัน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญและจำเป็นอย่างมากในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน โดยสามารถก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและความปรารถนาดีต่อกัน ทำให้เกิดความตั้งใจที่จะทำสิ่งดี ๆ ให้กัน สร้างความร่วมมือในการทำงาน และเกิดความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กรในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยใจจริง (มณีสรีร์ มณีมาศ, 2562) ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ภาครัฐมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาในรัฐบาลทุกยุคสมัยและมีการให้ความสำคัญมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือไปจากการตอบสนองความต้องการของประชาชนอันเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่ภาครัฐพึงกระทำนั้น คือการมุ่งสู่การเป็นภาครัฐที่น่าเชื่อถือ ซึ่งมีการกำหนดภาพอนาคตของภาครัฐไทยที่น่าเชื่อถือไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (พ.ศ. 2566-2570) ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เช่น การผลักดันให้ภาครัฐเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ได้ การเปิดโอกาสให้ภาคธุรกิจและภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบงานบริการ และการสื่อสาร สร้างการรับรู้เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจในการบริการประชาชนของภาครัฐ กระตุ้นส่งเสริมให้ส่วนราชการให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของรัฐด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563)

ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรภาครัฐมีความสำคัญต่อการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อบุคลากร กระบวนการทำงาน และหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งความไว้วางใจย่อมมีผลกระทบต่อการบริหารจัดการ เนื่องจากจุดมุ่งหมายสำคัญของการบริการภาครัฐ คือ ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดยภาครัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจในหน่วยงานภาครัฐ ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานภาครัฐ ให้เกิดขึ้นจนนำไปสู่ความไว้วางใจนั้น คือ การที่บุคลากรในภาครัฐมีการกระทำในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ซื่อสัตย์ ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส และเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น เพื่อสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ให้เป็นภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และสร้างความศรัทธาในการบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ร่วมกับ

การพัฒนากระบวนการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ (สำนักงาน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563)

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีการจัดตั้งครอบคลุมทั้งประเทศเมื่อ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2545 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สำหรับศูนย์ดำรงธรรม ส่วนกลางแบ่งเป็น 2 ระดับหลัก คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีที่ตั้งบริเวณชั้น 1 อาคาร ศาลว่าการกระทรวงมหาดไทยและศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนระดับกรมและ รัฐวิสาหกิจที่ตั้งอยู่ในกรมและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่ง สำหรับส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ณ ศาลากลางจังหวัดทุกจังหวัด และ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ณ ที่ว่าการ อำเภอทุกแห่ง การทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจะเน้นรูปแบบการสื่อสารทาง โทรศัพท์ ไม่เน้นเอกสาร เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนา เอกชน มูลนิธิ ชมรม สมาคม สถาบัน อาสาสมัครและองค์กรภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแกนหลัก ในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กร (สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์, ม.ป.ป)

ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เป็นหน่วยงานราชการหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ เพราะเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ปรึกษาและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ตามนโยบายของรัฐบาลยุคพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ประกอบกับคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศฉบับที่ 96/2557 ประกาศ ณ วันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับคำปรึกษาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบ มาตรา 6 มาตรา 8 และมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้ปรับปรุง เพิ่มเติม โครงสร้างจากศูนย์ดำรงธรรมเดิมที่เป็นนโยบายของกระทรวงมหาดไทยมาแต่เดิม ให้มีอำนาจในการดำเนินการบูรณาการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยให้ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานในกำกับของรัฐที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ให้การสนับสนุนการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี ให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนได้สำเร็จลุล่วง (ศักชัย บัวทองจันทร์ และชาญยุทธ หาญชนะ, 2565)

ดังนั้นความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี จึงมีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เนื่องจากจุดมุ่งหมายสำคัญของการบริการภาครัฐ คือ ภาครัฐ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดยภาครัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจในหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

กรณีของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีหน้าที่รับและดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนในพื้นที่ให้สามารถถูกล่วงไปอย่างเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายตามข้อเท็จจริงและชอบด้วย กฎหมายนั้น ย่อมต้องการบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรมจริยธรรม โดยมีหลักธรรมาภิบาล เป็นกรอบสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ให้ตระหนักถึงความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนได้เกิดการรับรู้ถึงความเชื่อถือไว้วางใจ ในหน่วยงานของภาครัฐ (Public Trust) (ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ, 2562)

ผู้ศึกษาจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงาน ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย : กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี” ที่จะเป็นตัวบ่งชี้ถึงการสนับสนุนของประชาชนที่มีต่อภาครัฐ รวมถึงความมี เสถียรภาพของระบบราชการได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งศึกษาว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคใดหรือไม่ที่ทำให้ การแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความยากลำบากหรือไม่สามารถดำเนินการได้เพื่อ นำไปเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถ นำไปศึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

สามารถเป็นหน่วยงานหลัก ที่เป็นที่ยอมรับและสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนในพื้นที่จังหวัดปทุมธานีได้ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย: กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย: กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด ปทุมธานี

## 1.3 คำถามการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำถามการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้มีดังต่อไปนี้

1.3.1 ระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย: กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีเป็นอย่างไร

1.3.2 ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อความไว้วางใจของ ประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย: กรณีศึกษา การให้บริการ ประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

## 1.4 สมมติฐานการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานหลักในการศึกษาไว้ 2 ประการ คือ

1.4.1 ประชาชนที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความไว้วางใจของ ประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย: กรณีศึกษา การให้บริการ ประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน



1.4.2.5 ปัจจัยด้านความเป็นธรรมส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

## 1.5 ขอบเขตของการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1.5.1.1 **ตัวแปรอิสระ** คือ ปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และระดับรายได้ต่อเดือน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์ ปัจจัยด้านการตอบสนอง ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง และปัจจัยด้านความเป็นธรรม

1.5.1.2 **ตัวแปรตาม** คือ ระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย : กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

### 1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดปทุมธานีที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 1,193,401 คน (ข้อมูลจากทะเบียนราษฎร์กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2565) โดยผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม พบว่า มีจำนวน 263 คน (Questionnaire) และใช้สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง แก่ประชาชนที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 10 คน

### 1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยเริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2566 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2566 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน

| รายละเอียด   | พ.ศ. 2566 |       |       |      |       |
|--|-----------|-------|-------|------|-------|
|  | ก.พ.      | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. |
| 1. เลือกหัวข้อที่จะทำการวิจัย                                  |           |       |       |      |       |
| 2. ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง               |           |       |       |      |       |
| 3. ออกแบบกรอบวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล           |           |       |       |      |       |
| 4. นำเสนอโครงร่างการวิจัยและออกแบบสอบถาม/สัมภาษณ์แก่คณะกรรมการ |           |       |       |      |       |
| 5. เก็บแบบสอบถาม/สัมภาษณ์ กับกลุ่มตัวอย่าง                     |           |       |       |      |       |
| 6. วิเคราะห์ข้อมูล   |           |       |       |      |       |
| 7. นำเสนอผลข้อมูลและสรุปผลการวิจัยแก่คณะกรรมการ                |           |       |       |      |       |
| 8. จัดทำเล่มวิจัยฉบับสมบูรณ์                                   |           |       |       |      |       |



## 1.6 วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ความไว้วางใจ หมายถึง ระดับของความเชื่อมั่นและความมั่นใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงบุคลากรภาครัฐในการกระทำสิ่งที่ถูกต้อง เหมาะสม ซื่อสัตย์ โดยมีจุดมุ่งหมายในการบริหารการดำเนินงานที่สามารถสร้างความศรัทธาในการบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และมีการพัฒนาระบบการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1.7.2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ หมายถึง ความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สภาพการทำงาน อาชีพ สถานภาพ และระดับรายได้ต่อเดือน เป็นต้น

1.7.3 ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์ หมายถึง การยึดมั่นในการประพฤติชอบและความยุติธรรมของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐที่มีความซื่อตรงในการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม โดยปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้วยการยึดมั่นในระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ

1.7.4 ปัจจัยด้านการตอบสนอง หมายถึง การให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวัง หรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

1.7.5 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความคาดหวังของประชาชนต่อบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐที่จะต้องมีความสม่ำเสมอทั้งในด้านการให้บริการด้วยวาจาและการกระทำที่จะต้องมีความสอดคล้องกัน กล่าวคือ บุคลากรสามารถปฏิบัติได้ตามในคำพูดที่รับปากไว้และพูดในสิ่งที่สามารถปฏิบัติได้จริง

1.7.6 ปัจจัยด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง หมายถึง การตั้งใจรับฟังปัญหา รวมถึงพยายามเข้าใจความคิดและความรู้สึกของประชาชน เพื่อสามารถร่วมกันหาทางออกแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

1.7.7 ปัจจัยด้านความเป็นธรรม หมายถึง ความเหมาะสม ถูกต้อง และตรงไปตรงมาในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานของภาครัฐ ที่ได้ให้บริการอย่างมีความยุติธรรม และประชาชนได้รับการให้บริการอย่างเป็นธรรมจากองค์กรในด้านต่าง ๆ

## 1.8 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.8.1 ทำให้ทราบถึงระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย: กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เพื่อเพิ่มการต่อยอดในการพัฒนาความไว้วางใจในอนาคต

1.8.2 ทำให้ทราบถึงมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย: กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เพื่อเพิ่มการต่อยอดในการพัฒนาความไว้วางใจในอนาคต



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สารนิพนธ์ เรื่อง “ความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย : กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย: กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ทั้งหมด 5 หัวข้อ ได้แก่

1. ความรู้เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรม
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจในภาครัฐ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

### 2.1 ความรู้เกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรม

#### 2.1.1 ประวัติความเป็นมา

เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2536 กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งศูนย์บริการข่าวสารมหาดไทยเพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ทางโทรศัพท์หมายเลข 1567 และทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ.101 ปณฝ.มหาดไทย กรุงเทพฯ 10206 ต่อมาบทบาทของศูนย์บริการข่าวสารของกระทรวงมหาดไทยได้เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน จึงได้มีการปรับปรุงศูนย์บริการข่าวสารของมหาดไทยให้มีเอกภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยใช้ชื่อว่า ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2537 ในระยะเวลาที่ผ่านมา การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีลักษณะการทำงานแบบปิด บริหารเป็นการภายใน ทำงานในเชิงรับมากกว่าเชิงรุก นายวันมูหะมัดนอร์ มะทา อธิบดีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงมีนโยบายที่จะปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นไปในลักษณะเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ โดยพิจารณาเห็นว่า การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นอีกกลไกหนึ่งที่จะช่วยให้นโยบายบ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม (สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์, ม.ป.ป)

ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง "ศูนย์ดำรงธรรม" ทั้งในจังหวัดปทุมธานีและจังหวัดต่าง ๆ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2537 คำว่า "ดำรง" มาจากพระนามของสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ องค์ปฐมเสนาบดีจังหวัดปทุมธานีคำว่า "ธรรม" หมายความว่าสิ่งที่ดีงาม ขอบธรรม ความเป็นธรรม ความยุติธรรม ดังนั้น "ศูนย์ดำรงธรรม" จึงหมายถึงศูนย์กลางที่ธำรงความดีงาม ความชอบธรรม ความเป็นธรรม และความยุติธรรมตามแนวทางการปฏิบัติราชการของสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ ดังนั้นหากประชาชนมีเรื่องทุกข์ร้อนและไม่ได้รับความเป็นธรรม

อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐ รวมตลอดถึง จากการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และจากเจ้าหน้าที่ข้าราชการ พนักงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นต่าง ๆ ในจังหวัดปทุมธานี โดยประชาชนสามารถร้องเรียนร้องทุกข์ มาถึง "ศูนย์ดำรงธรรม" จังหวัดปทุมธานี ได้ด้วยตนเองที่ศาลากลางจังหวัดปทุมธานี ชั้น 1 หรือส่งทางไปรษณีย์จำหน้าซอง ส่ง "ศูนย์ดำรงธรรม" ศาลากลางจังหวัดปทุมธานี ถนนปทุมธานีเฉลิมพระเกียรติ ตำบลบางปรอก อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี 12000 (ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี, ม.ป.ป)

### 2.1.2 แนวคิดในการดำเนินงาน

การทำงานของศูนย์ดำรงธรรม จะเน้นรูปแบบการสื่อสารทางโทรศัพท์ ไม่เน้นเอกสาร เน้นการมีส่วนร่วมระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน มูลนิธิ ชมรม สมาคม สถาบัน อาสาสมัครและองค์กรภาคเอกชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นแกนหลัก ในการประสานความร่วมมือของทุกองค์กร

### 2.1.3 พันธกิจของศูนย์ดำรงธรรม

พันธกิจของศูนย์ดำรงธรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) รับเรื่องราวความเดือดร้อนของประชาชนในทุกเรื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง
- 2) วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์
- 3) ประสานการปฏิบัติและส่งต่อเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ
- 4) รายงานผลการปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชาทันทีที่ได้รับเรื่องราว ระหว่างการปฏิบัติ และภายหลังภารกิจเสร็จสิ้นแล้ว
- 5) ประชาสัมพันธ์ผลงานให้ประชาชนทั่วไปทราบอย่างแพร่หลาย
- 6) ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมเชิดชูคนดีและให้ความรู้ทางศีลธรรม จริยธรรมแก่ประชาชนทั่วไป
- 7) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## 2.2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

### 2.2.1 ความหมายของความไว้วางใจ

ความไว้วางใจถือเป็นความเชื่อของบุคคลแต่ละคนที่จะมีความซื่อสัตย์ต่อกัน โดยไม่ทำร้ายหรือเอาเปรียบซึ่งกันและกัน ส่งผลทำให้ผู้อื่นเกิดความไว้วางใจ สมหวังหรือให้การพึ่งพิงช่วยเหลือกัน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญและจำเป็นอย่างมาในการดำเนินงานต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในองค์ภาครัฐอย่างศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ปัจจุบันมีนักวิจัย นักวิชาการ และองค์กรต่าง ๆ ให้ความหมายของคำว่าความไว้วางใจไว้ ดังนี้

คุก และวอลล์ (Cook & Wall, 1980) ได้ให้นิยามคำว่าไว้วางใจว่า ความมั่นใจต่อเจตนาและความสามารถของบุคคลอื่น ๆ

แม็คแอลลิสเตอร์ (McAllister, 1995) ได้สรุปความหมายของความไว้วางใจว่าเป็นระดับที่ทำให้บุคคลหนึ่งรู้สึกวางใจ และเต็มใจที่จะให้กระทำ

นีฮาน และมอร์โลว์ (Nyhan & Marlowe, 1997) ได้กล่าวถึงความหมายของความไว้วางใจไว้ว่า ความไว้วางใจแสดงถึงระดับความมั่นใจของบุคคลหนึ่งที่มีต่อผู้อื่นในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรมและสามารถคาดการณ์ได้

มาร์แชล (Marshall, 1999) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นผลสะท้อนที่เกิดจากความเชื่อมั่น และความซื่อสัตย์ของบุคคลที่มีต่อลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น

โรบินส์ (Robbins & Coulter, 2007) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หมายถึง จิตใจที่คาดหวังในตัวผู้อื่นในทางบวก ผ่าน คำพูด การกระทำ และการตัดสินใจ

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2554) ได้ให้ความหมาย ความไว้วางใจว่า หมายถึง ความรู้สึกและการกระทำที่แสดงออกถึงความมั่นใจและเชื่อมั่นในการสนับสนุนต่อบุคคลหรือองค์กร

กรรณิกา ทองศรี (2555) กล่าวว่า ความไว้วางใจว่า หมายถึง ความเชื่อมั่นที่ขึ้นอยู่กับกลุ่มบุคคลอื่น ประกอบไปด้วย เจตนาที่จะยอมรับความไม่มั่นคง เป็นความเต็มใจในการยอมรับความเสี่ยงของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีความเชื่อว่าบุคคลากรจะปฏิบัติตามสิ่งที่คาดหวังไว้โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบควบคุมพฤติกรรมของอีกฝ่ายหนึ่งแต่อย่างใด

สุขเสริม สงวนพานิช (2555) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่น ความเต็มใจที่จะยอมรับเผชิญกับความเสี่ยงในตัวบุคคลอื่น หรือกลุ่ม หรือองค์การโดยไม่คำนึงถึงการติดตาม หรือการควบคุมบนความคาดหวังว่าจะมีพฤติกรรมไปในทางที่ก่อให้เกิดผลดีและสอดคล้องกับผลประโยชน์ของผู้ให้ความไว้วางใจ ไม่ว่าจะเป็คำพูดการกระทำ

ลูห์แมนน์ และมอร์แกน (Luhmann & Morgner, 2019) ได้อธิบายความหมายของความไว้วางใจไว้ว่า เป็นสิ่งหลบซ่อนอยู่และเกิดขึ้นมากจากประสบการณ์ในชีวิตประจำวันของบุคคลแต่ละคนซึ่งส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือในตัวบุคคลนั้น ๆ

สรุปได้ว่า ความไว้วางใจ หมายถึง การเชื่อมั่นและความมั่นใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานภาครัฐในคุณค่าเป้าหมายขององค์กร รวมถึงบุคลากรภาครัฐในการกระทำสิ่งที่ถูกต้อง เหมาะสม ซื่อสัตย์ในฐานะตัวแทนของประชาชนในประเทศ โดยมีจุดมุ่งหมายในการบริหารการดำเนินงานที่สามารถสร้างความศรัทธาในการบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

## 2.2.2 รูปแบบของความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ เป็นแนวคิดที่ปัจจุบันนักวิชาการให้ความสำคัญมากมายจึงมีการศึกษาความไว้วางใจในหลายสาขาวิชา จึงมีการให้นิยามและรูปแบบของความไว้วางใจแตกต่างกันไป ดังนี้

เฟรด เจ โฟเลย์ (Foley, 1976) กล่าวว่า ในองค์การที่ประสบความสำเร็จจะมีการวางพื้นฐานของความไว้วางใจในองค์การ 3 รูปแบบหลัก ได้แก่

1. ความไว้วางใจแนวขวาง (Lateral trust) หมายถึง ความสัมพันธ์ในระดับเดียวกัน หรือผู้ที่มีความเท่าเทียมกัน เช่น ความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2. ความไว้วางใจในแนวตั้ง (Vertical trust) หมายถึง ความสัมพันธ์ในระดับ ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ความไว้วางใจระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง

3. ความไว้วางใจภายนอก (External trust) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ภายในองค์กรกับบุคคลภายนอกองค์กร เช่น ความไว้วางใจระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน

ลูห์แมนน์ (Niklas Luhmann, 1979) ได้เสนอรูปแบบของความไว้วางใจ ไว้ดังนี้

1. ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Trust) หมายถึง ความไว้วางใจใน ผู้บังคับบัญชาขององค์กร โดยสามารถวัดและประเมินได้จากความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจใน ผู้บังคับบัญชา และความไว้วางใจในองค์กร

2. ความไว้วางใจในระบบ (System Trust) หมายถึง ความไว้วางใจในองค์กร โดยภาพรวม เป็นการวัดและประเมินความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์กรและความไว้วางใจ ในผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะสามารถอธิบายลักษณะความแตกต่างของการรับรู้พนักงานต่อความไว้วางใจได้ อย่างครอบคลุม

ฮอสเมอร์ (Hosmer, 1995) กล่าวถึง ความไว้วางใจจากประชาชน ซึ่งสามารถ แบ่งเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. ความไว้วางใจแบบซึ่งกันและกัน (Mutual Trust) เป็นพื้นฐานของการสร้างความเชื่อถือ ไว้วางใจและเป็นรูปแบบพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships) ซึ่งเกิดขึ้นมาจากความคาดหวังของบุคคลหนึ่งๆ หรือกลุ่มหนึ่งๆ กับอีกบุคคลหนึ่ง หรืออีกกลุ่มซึ่งมี ความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยความเชื่อถือไว้วางใจแบบซึ่งกันและกัน นอกจากจะมีรูปแบบเป็น ความสัมพันธ์แบบสมดุระหว่างบุคคลแล้ว ยังถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความเชื่อถือไว้วางใจ จากประชาชนที่อยู่ในภาครัฐ เมื่อบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐพัฒนาสร้างสัมพันธ์ให้เกิด ความเชื่อถือไว้วางใจกับประชาชนในระดับบุคคล (Individual Citizens) การสร้างและรักษา ความไว้วางใจต้องรวมกับความไว้วางใจแบบซึ่งกันและกันกับประชาชนในระดับบุคคล และความไว้วางใจแบบได้รับมอบอำนาจ (Fiduciary Trust) ซึ่งเป็นจริยธรรมขั้นพื้นฐาน (Moral Obligation) ของบุคลากรภาครัฐทุกคนที่ต้องคำนึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก

2. ความไว้วางใจแบบได้รับมอบอำนาจ (Fiduciary Trust) เป็นความเชื่อถือไว้วางใจ ในภาครัฐตั้งเดิมตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์แบบได้รับมอบอำนาจประชาชน ให้ความเชื่อถือไว้วางใจแก่ตัวแทนของรัฐหรือเจ้าหน้าที่กระทำการในผลประโยชน์ของตน นอกจากนี้ ความเชื่อถือไว้วางใจแบบได้รับมอบอำนาจยังตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์แบบเจ้านายกับ ลูกน้อง (Principal Agent Relationships) โดยที่เจ้านายไม่สามารถจะดูแลหรือควบคุม การกระทำของลูกน้องได้ แต่ลูกน้องเองจะต้องมีหน้าที่ทางจริยธรรม (Moral Obligation) กระทำการต่าง ๆ โดยคำนึงผลประโยชน์ของเจ้านายเป็นหลัก ซึ่งผู้ที่รับผิดชอบให้บริการสาธารณะ (Public Service) จัดอยู่ในความสัมพันธ์แบบได้รับมอบอำนาจสอดคล้องกับการทำงานของบุคลากรภาครัฐ จึงสามารถ

จัดอยู่ในความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้นได้ อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ดังกล่าวก็ยังเกี่ยวพันกับเรื่องประพฤติดีวินัย (Malfeasance) และประพฤติดีกฎหมาย (Misfeasance)

3. ความไว้วางใจทางสังคม (Social Trust) เป็นความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชนเนื่องจากในสังคมหนึ่ง ๆ ประกอบด้วย ความวางใจแบบซึ่งกันและกันและความไว้วางใจแบบได้รับมอบอำนาจ ความไว้วางใจในทุกระดับถือว่าเป็นทุนสังคม (Social Capital) ที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาลดความขัดแย้ง ปรับปรุงการสื่อสารและความร่วมมือ และเพิ่มความพึงพอใจในความสัมพันธ์ ความไว้วางใจในระดับสังคมมีลักษณะพื้นฐานบนความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและความเป็นองค์กรทางสังคม (Social Organizations Being) ในด้านความรู้สึก (Affectively) และด้านพุทธิปัญญา (Cognitively)

คัมมิงส์ และ โบรมิลเลย์ (Cummings & Bromiley, 1996) ได้เสนอรูปแบบของความไว้วางใจ 2 รูปแบบ คือ ความไว้วางใจระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร (intra-organizational trust) และความไว้วางใจระหว่างองค์กร (inter-organizational trust)

สรุปได้ว่า ความไว้วางใจจากประชาชนเป็นเรื่องเกี่ยวกับองค์กรหน่วยงานภาครัฐ ผ่านทางการบริหารจัดการ โดยเป็นส่วนหนึ่งพัฒนาผ่านการดำเนินงานของบุคลากรภาครัฐระดับบุคคลกับประชาชนที่กระทำการ โดยได้รับมอบอำนาจซึ่งเป็นหน้าที่ทางจริยธรรมขั้นพื้นฐานของบุคลากรภาครัฐทุกคนที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ ความสุข และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจในภาครัฐ

### 2.3.1 ความหมายของความไว้วางใจในภาครัฐ

สำหรับความหมายของความไว้วางใจในภาครัฐนั้น ได้เริ่มต้นมาจากการพิจารณาคำว่า ความเชื่อถือไว้วางใจ ซึ่งในภาษาอังกฤษนั้นใช้คำว่า “Trust” ซึ่งแปลว่า การรวมกันผูกขาด (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, ม.ป.ป.) ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นการมอบหมายให้จัดการสิ่งต่าง ๆ แทนเจ้าของหรือความเชื่อว่าคุณคนหนึ่ง ๆ จะสามารถทำให้เราสมหวังดังปรารถนา หรือให้การพึ่งพิงช่วยเหลือเราในเรื่องหนึ่ง ๆ ได้ โดยมีนักวิจัย นักวิชาการ และองค์กรต่าง ๆ ให้ความหมายของคำว่าความไว้วางใจไว้ ดังนี้

เมเยอร์ เดวิส (Mayer et al., 1995) กล่าวว่า ความไว้วางใจในองค์กรภาครัฐเป็นทั้งความคาดหวังและการยอมรับความเสี่ยงว่าองค์กรจะกระทำต่อตนเองบนพื้นฐานของความถูกต้องและเหมาะสม

วรินทร์ รองกลัด (2559) กล่าวถึง ความไว้วางใจในองค์กรว่า คือ ความรู้สึกส่วนตัวของบุคคล ต่อกลุ่มบุคคล หรือองค์กร ที่สามารถรับความเสี่ยงที่เกิดจากการคาดหวังต่อกลุ่มบุคคลหรือองค์กร นั้น ๆ ในการดำเนินการที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกภาคส่วนขององค์กร

องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Economic & Co-operation and Development (OECD), 2021) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจไว้ว่า ความไว้วางใจในภาครัฐ เป็นสถานะที่มนุษย์ยินยอมที่จะเข้าสู่ภาวะความเปราะบาง อันเนื่องมาจากความเชื่อว่า สามารถพึ่งพากับบางบุคคล หรือสถาบันบางประการได้

Boulgourasa et al., (2023) กล่าวว่า ความไว้วางใจในภาครัฐ หมายถึง ความเชื่อมั่นของกันและกันระหว่างประชาชนและองค์กรภาครัฐ ในผลของการดำเนินงานที่ตกลงหรือรับปากไว้ ซึ่งจะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ซื่อตรงและจริงใจเป็นความคาดหวังในความสามารถของอีกฝ่าย และเป็นการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันโดยไม่ได้มีการระมัดระวังไว้ใด ๆ

เอเดลแมน (Edelman, 2023) กล่าวว่า ความไว้วางใจในภาครัฐเป็นความมั่นใจของประชาชนที่เกิดจากความเชื่อมั่น หรือการรับรู้ในเชิงบวกเกี่ยวกับการกระทำของบุคคลหรือสถาบัน ซึ่งความไว้วางใจในรัฐบาลและสื่อลดลง ทำให้เกิดวงจรความไม่ไว้วางใจ (The Cycle of Distrust) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ กระแสความไม่ไว้วางใจสื่อของรัฐบาล การพึ่งพาภาคธุรกิจ มากจนเกินไป การแบ่งชนชั้น และภาวะล้มเหลวของผู้นำ แต่อย่างไรก็ตามการฟื้นฟูวงจรความไม่ไว้วางใจ (Restoring the Cycle of Trust) เปรียบเสมือนเป็นกุญแจสู่ความมั่นคงทางสังคม ประกอบด้วย 4 แนวทาง ได้แก่ การรักษาไว้ซึ่งบทบาทของภาคธุรกิจในการเสริมสร้างความเชื่อมั่น การแสดงผลการดำเนินงานและความก้าวหน้าที่เป็นรูปธรรม ผู้นำควรเน้นการคิดระยะยาว และการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้

สรุปได้ว่า ความไว้วางใจในภาครัฐ หมายถึง ความมั่นใจของประชาชนที่เกิดจากความเชื่อมั่น หรือการรับรู้ในเชิงบวกเกี่ยวกับการกระทำของบุคลากรภาครัฐหรือองค์กรที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งในงานวิจัยนี้คือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย จังหวัดปทุมธานี

### 2.3.2 ความสำคัญของความไว้วางใจในภาครัฐ

ลูห์แมนน์ (Niklas Luhmann, 1979) กล่าวถึง ความสำคัญของความไว้วางใจในภาครัฐ ไว้ว่าเป็นระบบขององค์กรที่แสดงถึงการยอมรับคุณค่าและเป้าหมายองค์กร รวมถึงความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ร่วมกับองค์กร โดยความไว้วางใจก่อให้เกิดกรอบของการมีความสัมพันธ์กัน บุคคลที่มีผลมาจากทั้งตัวบุคคล ประชาชน และระบบสังคม

ชอร์ว (Shaw, 1997) กล่าวถึง ความสำคัญของความไว้วางใจในภาครัฐไว้ว่า ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรภาครัฐดำรงอยู่ และประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร เนื่องมาจากการดำเนินงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน โดยในยุคปัจจุบันมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการดำเนินงานมากขึ้น ทำให้ความไว้วางใจกันระหว่างบุคลากรในองค์กรภาครัฐมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ดังนั้นความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรสำคัญ ซึ่งเกิดมาจากความร่วมมือร่วมใจซึ่งกันและกันของบุคลากรภาครัฐเป็นพื้นฐานสำคัญ และก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กรภาครัฐ



มัมสุรีย์ มณีมาศ (2562) กล่าวว่า ความสำคัญของความไว้วางใจในภาครัฐ เป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐและบุคลากรภาครัฐ โดยมองว่าประชาชนเป็นหัวใจของการดำเนินงาน เนื่องจากประชาชนเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่เสียภาษีและปฏิบัติตามกฎหมาย หากประชาชนขาดความไว้วางใจแล้ว องค์กรภาครัฐก็จะเกิดปัญหาในการดำเนินงาน ทั้งการบังคับใช้กฎหมาย การดำเนินนโยบายที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชน และความเจริญเติบโตก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ

องค์กรแห่งความร่วมมือการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Economic & Co-operation and Development (OECD), 2021) กล่าวถึง ความไว้วางใจในภาครัฐมีความสำคัญกับความไว้วางใจของประชาชนเป็นอย่างมาก โดยคุณธรรม จริยธรรมในระบบราชการเป็นพื้นฐานของความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชน และเป็นกุญแจนำไปสู่ธรรมาภิบาลที่ดี โดยระดับของความเชื่อถือว่าไว้วางใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน เนื่องจากขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันมากมาย เช่น ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เชื้อชาติ ระดับการศึกษา อายุ อาชีพ และรายได้ เป็นต้น รวมถึงระดับการมีส่วนร่วม การรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ กิจกรรมหรือการรณรงค์ต่าง ๆ และปฏิสัมพันธ์กับข้าราชการและหน่วยงานของรัฐ และความเข้าใจของประชาชนต่อลักษณะงานภาครัฐที่อาจจะส่งผลกระทบต่อประชาชนทั้งทางตรงทางอ้อม

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความไว้วางใจในภาครัฐ เป็นองค์ประกอบหนึ่งสำหรับองค์กรภาครัฐ หากปราศจากความไว้วางใจ องค์กรนั้นก็จะเป็นที่ปราศจากความเป็นหนึ่งเดียว ความสามัคคี และความคิดสร้างสรรค์ องค์กรภาครัฐก็จะมีกระบวนการตัดสินใจที่ไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากถ้าหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนเกิดการขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานองค์กรภาครัฐแล้ว องค์กรภาครัฐนั้นก็จะไม่มีความสำคัญ และขาดการสนับสนุนจากประชาชนก่อให้เกิดทัศนคติในเชิงลบต่อองค์กรภาครัฐ

### 2.3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ

เมเยอร์ (Mayer et al., 1995) มีแนวคิดที่ว่า ความไว้วางใจในองค์กร ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ ได้แก่

1. ความสามารถ (Ability) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ หรือทักษะ ที่สามารถก่อให้เกิดสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตกลงกันไว้ได้
2. ความเมตตาการุณา (Benevolence) หมายถึง การรู้สึกหรือการแสดงออกในการช่วยเหลือและเต็มใจที่จะกระทำในสิ่งที่ปราศจากการหาผลประโยชน์แก่ตนเอง
3. ความซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา (Integrity) หมายถึง การกระทำอย่างซื่อสัตย์และเสมอต้นเสมอปลาย โดยมีการคิดพิจารณาอย่างละเอียดและถี่ถ้วนก่อนการตัดสินใจในการกระทำ

มิชรา (Mishra, 1996; อัญเรศน์ ตูละ, 2562) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจเสนอองค์ประกอบของความ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านความสามารถ คือ ความสามารถที่เป็นพื้นฐานของความไว้วางใจ บุคคลจะให้ความไว้วางใจผู้นำด้วยความเชื่อว่าผู้นำมีความสามารถในการทำงานได้ดี และมีความสามารถในการตัดสินใจได้ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งผู้นำจะต้องมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับความสามารถด้านต่าง ๆ เช่น ความสามารถเฉพาะในวิชาชีพ ความสามารถทางด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความสามารถเชิงธุรกิจ เป็นต้น

2. ด้านความเปิดเผย คือ การที่บุคคลมีความรู้สึกเชื่อมั่น และไว้วางใจในตัวผู้นำว่าเป็นบุคคลที่มีความเปิดเผยต่อบุคลากรและปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความจริงใจ ซึ่งในการเปิดเผยจะต้องเป็นการเปิดเผยความจริงของปัญหาและความสำเร็จที่ได้รับ ดังนั้น ความเปิดเผยและจริงใจของผู้นำ จึงเป็นพื้นฐานของการสร้างความไว้วางใจในตัวผู้นำและผู้นำจะต้องมีทักษะที่มีประสิทธิผลในการโน้มน้าวและดึงดูดใจบุคลากร และส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ

3. ด้านความห่วงใย คือ การที่บุคคลให้ความไว้วางใจว่าผู้นำจะไม่แสวงหาผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากบุคลากร แต่จะยึดถือผลประโยชน์ของบุคลากรเป็นสำคัญ และให้ความสนใจและห่วงใยต่อความเป็นอยู่ของบุคลากรเทียบเท่ากับความสุขของตนเอง

4. ด้านความเชื่อถือได้ คือ การที่บุคคลคาดหวังให้ผู้นำมีความสม่ำเสมอในการกล่าวและการแสดงออก กล่าวคือ การกล่าวในสิ่งที่ตรงกับการกระทำหรือการปฏิบัติที่แสดงออกมา

ชอร์ (Shaw, 1997) กล่าวว่า ความไว้วางใจของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักสำคัญ 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความสำเร็จในผลงาน หมายถึง การที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจได้นั้น บุคคลย่อมจะต้องสร้างความชัดเจนในความมุ่งมั่นที่จะไปสู่เป้าหมายให้สำเร็จจนก่อให้เกิดเป็นความเชื่อมั่นในความสำเร็จของบุคคล โดยบุคคลได้ก็ตามที่ไม่มีผลงานไร้ความสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้สำเร็จ ย่อมส่งผลให้ระดับความไว้วางใจมีแนวโน้มที่จะลดลงตามไปด้วย

2. ความตรงไปตรงมา หมายถึง การแสดงออกถึงความซื่อตรง ซื่อสัตย์ และจริงใจต่อวาจาและการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ โดยหากเมื่อกกล่าวสิ่งใดไว้แล้วก็จะปฏิบัติตามสิ่งที่เคยพูดรวมไปถึงปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมาถูกต้องและเป็นธรรม โดยความไว้วางใจจะอยู่ในระดับที่สูงหากบุคคลหรือองค์กรสามารถรักษาคำพูดและปฏิบัติได้อย่างตรงไปตรงมามีการเปิดเผยข้อมูลประสานงาน รวมไปถึงทำงานร่วมกันตามกระบวนการและรูปแบบที่จริงใจ ซื่อตรงต่อกัน

3. การแสดงความเอาใจใส่ หมายถึง การให้ความใส่ใจต่อบุคคลรอบข้าง ซึ่งโดยทั่วไปบุคคลมักให้ความไว้วางใจแก่ผู้ที่ให้ความใส่ใจและดูแลเอาใจใส่ห่วงใยต่อบุคคลนั้น เช่น การใส่ใจและห่วงใยในเรื่องของความผาสุกของบุคลากรทุกระดับ เข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของแต่ละบุคคล จัดสรร และดูแลให้เรื่องสิทธิและผลประโยชน์ที่บุคคลนั้นควรจะได้รับ ซึ่งการแสดงความเอาใจใส่และความห่วงใยนั้น เป็นต้น ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจในองค์กรเกิดขึ้นจากการรับรู้การแสดงออกดังกล่าว

คุณวัศ สุวรรณวงศ์ (2553) ได้ให้นิยามความไว้วางใจว่า เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ เป็นลักษณะของความเชื่อใจ เชื่อสัตย์ มั่นคง เชื่อถือได้ และยุติธรรม โดยไม่ต้องมีการควบคุมตรวจสอบ และได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจได้ 6 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ความซื่อตรง หมายถึง ความจริงใจและถือความสัตย์ บุคคลจะมีความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้อื่นเมื่อรับรู้ถึงบุคลิกลักษณะที่ว่าผู้อื่นมีศีลธรรมและมีความจริงใจ
2. ความสามารถ หมายถึง ผู้ถูกไว้วางใจมีความรู้ทักษะทางด้านเทคนิค และความสามารถทางด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและเชื่อว่าผู้ถูกไว้วางใจจะใช้ความสามารถและทักษะที่มีกระทำตามสัญญาที่ได้กล่าวไว้
3. ความสม่ำเสมอ หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ความสามารถคาดคะเนได้ และความสามารถในการตัดสินใจได้ดี ในการควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ของผู้ถูกไว้วางใจที่ทำให้บุคคลนั้นให้ความไว้วางใจ ความไม่สม่ำเสมอในคำพูดและการกระทำของผู้ที่ถูกไว้วางใจจะทำให้ความไว้วางใจลดน้อยลง
4. ความจงรักภักดี หมายถึง การที่บุคคลมีความเต็มใจที่จะปกป้องและรักษาเกียรติของบุคคลอื่น นั่นคือบุคคลจะรู้สึกไว้วางใจผู้นำที่สามารถพึ่งพาได้และไม่มีพฤติกรรมฉวยโอกาส
5. ความเปิดเผย หมายถึง ความเปิดเผยจริงใจของผู้ถูกไว้วางใจที่ผู้ไว้วางใจเชื่อว่า จะพูดแต่ความจริงของปัญหาและความสำเร็จ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงองค์ประกอบของความไว้วางใจที่ต้องการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งมีองค์ประกอบของความไว้วางใจที่มีความคล้ายและแตกต่างกัน จึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง การยึดมั่นในการประพฤติชอบและความยุติธรรมของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐที่มีความซื่อตรงในการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม โดยปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้วยการยึดมั่นในระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และไม่เลือกปฏิบัติ
2. ปัจจัยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงตอบสนองความคาดหวัง หรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม
3. ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความคาดหวังของประชาชนต่อบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐที่จะต้องมีความสม่ำเสมอทั้งในด้านการให้บริการด้วยวาจาและการกระทำที่จะต้องมีความสอดคล้องกัน กล่าวคือ บุคลากรสามารถปฏิบัติได้ตามในคำพูดที่รับปากไว้ และพูดในสิ่งที่สามารถปฏิบัติได้จริง
4. ปัจจัยด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง (Openness) หมายถึง การตั้งใจรับฟังปัญหา รวมถึงพยายามเข้าใจความคิดและความรู้สึกของประชาชน เพื่อสามารถร่วมกันหาทางออกแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

5. ปัจจัยด้านความเป็นธรรม (Fairness) หมายถึง ความเหมาะสม ถูกต้อง และตรงไปตรงมา ในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานของภาครัฐ ที่ได้ให้บริการอย่างมีความยุติธรรม โดยปฏิบัติกับทุกคนอย่างเท่าเทียมและคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้สืบค้นผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 6 เรื่อง ดังนี้

**2.4.1 จักรพงษ์ หนูดำ (2556)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาเปรียบเทียบขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อง อำเภอนาโยง จังหวัดตรัง ซึ่งเป็นองค์การที่ได้รับรางวัลชนะเลิศขององค์การบริหารส่วนตำบล จากผลการคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ ระดับเขตภาคใต้ กับองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา ที่ไม่ได้รับรางวัล เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรทั้งหมดที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่องและองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนูจำนวน 200 ตัวอย่างต่อ 1 กรณีศึกษา ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช่องอยู่ในระดับปานกลาง (Moderately trust) ด้วยคะแนน 6.56 ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู มีระดับความไว้วางใจของประชาชนอยู่ในระดับที่ไม่สูงนัก (Slightly trust) ด้วยคะแนน 5.78 จากเกณฑ์ 9 ระดับของ Barnett, Bass, and Brown และพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชน ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมทั้งสององค์การประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจัยด้านความโปร่งใสในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจัยด้านจริยธรรมของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล และปัจจัยด้านสมรรถนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล

**2.4.2 มัณสุรีย์ มณีมาศ (2562)** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในจังหวัดนราธิวาส จำนวน 400 คน ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อาชีพ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และอำเภอที่อาศัยที่ต่างกัน มีระดับความเชื่อถือไว้วางใจที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีระดับความเชื่อถือไว้วางใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีข้อเสนอแนะแนวทางที่จะทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ เช่น หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่จังหวัด

นราธิวาสและผู้นำแต่ละอำเภอ ควรประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ สร้างความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างองค์กรภาครัฐโดยเน้นกลุ่มประชาชนจังหวัดนราธิวาสที่มีความไว้วางใจในภาครัฐไม่สูงนัก เช่น ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง รับจ้าง ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่น้อย (ต่ำกว่า 1 ปี) และประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอต่างไกล เนื่องจากประชาชนเหล่านี้อาจขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงมีความหวาดระแวงเรื่องความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

**2.4.3 ทวพร ตรีพิชจักร ( 2563 )** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความโปร่งใสในการให้บริการประชาชนกับความเชื่อถือไว้วางใจของสาธารณชน กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 560 ราย ผลการศึกษาพบว่าการเปิดเผยข้อมูลที่ส่งเสริมความโปร่งใสของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีมีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจของสาธารณชน โดยประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการเปิดเผยข้อมูลพื้นฐานขององค์การของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี ในระดับสูง ( $r = 0.715^{**}$ ) และด้านการสื่อสารข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผยและสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการ ในระดับสูง ( $r = 0.707^{**}$ ) เช่นเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความโปร่งใสในการบริหารงานและการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์ ต่อการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจของสาธารณชน พบว่า ประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการ มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการเปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี ในระดับสูง ( $r = 0.727^{**}$ ) และด้านการกำหนดและเผยแพร่แผนการดำเนินงานที่ชัดเจน ในระดับสูง ( $r = 0.704^{**}$ ) เช่นเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การส่งเสริมความโปร่งใสในองค์การของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจของสาธารณชน พบว่า ประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการ มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนและองค์การสาธารณะ ในระดับสูง ( $r = 0.703^{**}$ ) ด้านกลไกการร้องเรียนของหน่วยงาน ในระดับสูง ( $r = 0.701^{**}$ ) และด้านการจัดการและการพัฒนาบุคลากร เพื่อส่งเสริมความโปร่งใส ในระดับปานกลาง ( $r = 0.695^{**}$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีข้อเสนอแนะ 2 ข้อ ดังนี้ 1. หน่วยงานควรพัฒนาช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและติดตามการดำเนินงานของประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และ 2. พัฒนานองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรในหน่วยงานเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริการ

**2.4.4 นิจปฏิภาณ มาตขาว (2563)** ได้ทำวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลด้าน

เพศ อาชีพ และประสบการณ์การใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งคาดว่าหน่วยงานมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค และได้เสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนคร ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานและกฎระเบียบข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายหนี้สิน เป็นต้น ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากร ให้ความสำคัญกับปัญหาของประชาชนมากยิ่งขึ้น ให้มีความมุ่งมั่นเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น หน่วยงานในระดับนโยบายควรมีการกำหนดนโยบายในการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพเพื่อให้งานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการวางระบบการตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเป็นรูปธรรม โดยออกเป็นกฎ ระเบียบ หรือแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจน

**2.4.5 องค์กรแห่งความร่วมมือการพัฒนาทาง (Economic & Co-operation and Development (OECD), 2021)** ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความไว้วางใจในรัฐบาล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดผลสำหรับรัฐบาลประชาธิปไตยที่ต้องการปรับปรุงความเชื่อมั่นของประชาชนในประเทศ ซึ่งมีประเทศอาสาเข้าร่วมการวัดผลดังกล่าว จำนวน 22 ประเทศ มีตัวแทนประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวนมากกว่า 50,000 คน โดยผลการศึกษสามารถสรุปได้ว่า ประเทศสวีเดนได้รับ ความไว้วางใจในรัฐบาลจากประชาชนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 83.78 รองลงมา คือ ประเทศลักเซมเบิร์ก คิดเป็นร้อยละ 78.02 และสาธารณรัฐสโลวักได้รับความไว้วางใจในรัฐบาลต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.58 ปัจจุบัน OECD มีสมาชิกทั้งหมด 38 ประเทศทั่วโลก และประเทศไทยมีแผนเตรียมความพร้อมเพื่อการเข้าเป็นสมาชิก OECD ในปี พ.ศ. 2571 โดยประมาณการณ์ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566)

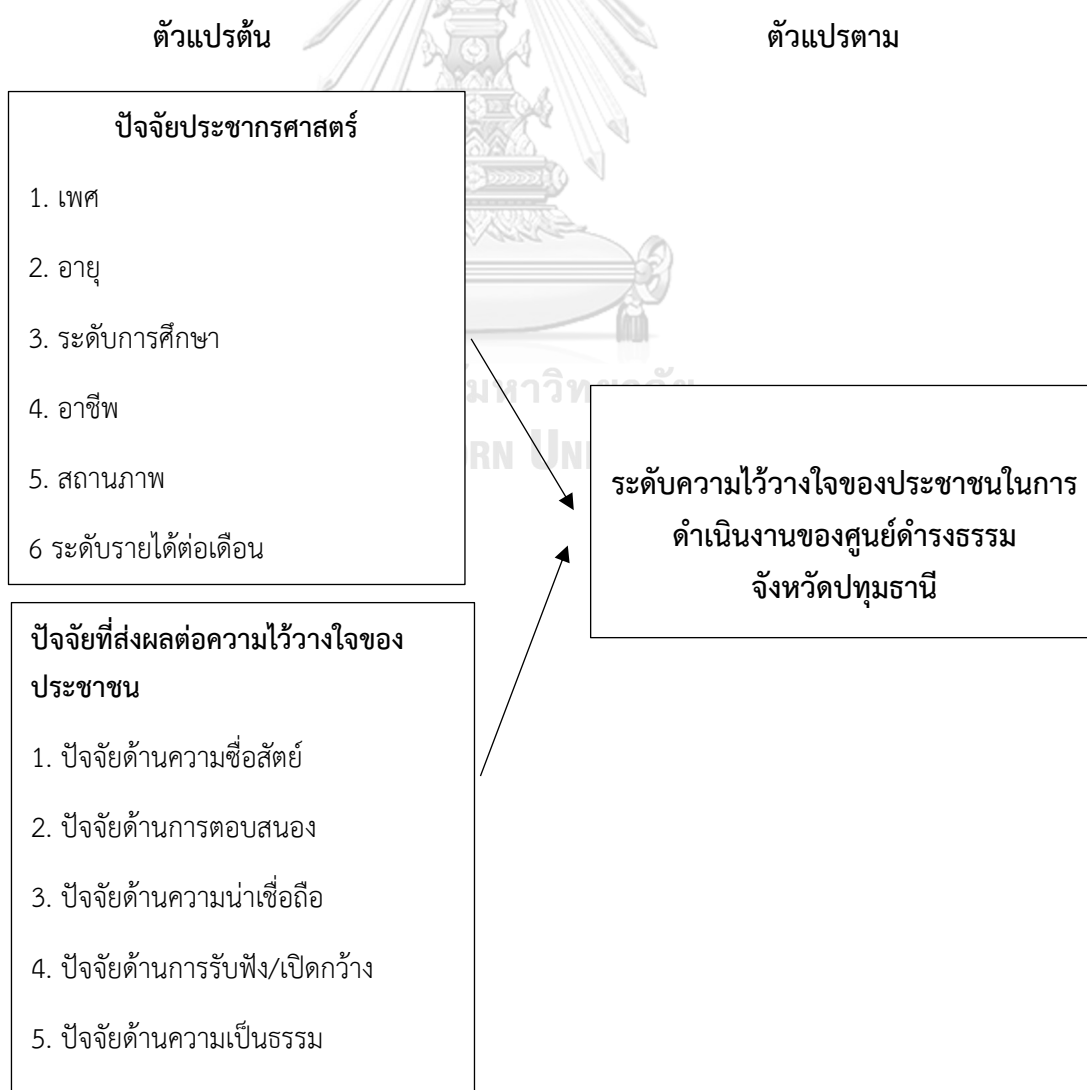
**2.4.6 เอเดลแมน (Edelman, 2023)** ได้สำรวจความเชื่อมั่นต่อการบริหารและพัฒนาของแต่ละประเทศใน 28 ประเทศ ในรายงาน Edelman Trust Barometer ค.ศ. 2022 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามกว่า 33,000 คน แบ่งคะแนนความเชื่อมั่นเป็น 3 ระดับ คือ ไม่ไว้วางใจ (1-49 คะแนน) เฉย ๆ (50-59 คะแนน) และไว้วางใจ (60-100 คะแนน) และมีแนวคิดที่ความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นจากระดับความเชื่อมั่นใน 4 สถาบัน คือ ภาคธุรกิจ (Business) รัฐบาล (Government) ภาคประชาสังคม (NGOs) และสื่อ (Media) โดยแต่ละสถาบันจะต้องแสดงถึงสมรรถนะในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง (Competence) และมีจริยธรรมในการดำเนินงาน (Ethical) ผลการศึกษาพบว่า ความเชื่อมั่นภาพรวมทั่วโลกประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อภาคธุรกิจสูงสุด รองลงมาคือ ภาคประชาสังคม (NGOs) ภาครัฐ และองค์กรสื่อ ตามลำดับ ประชาชนเห็นว่าภาครัฐไม่สามารถตอบสนองต่อสิ่งที่ท้าทายที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ภาวะโรคระบาด การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ เป็นต้น โดยเฉพาะบทบาทของผู้นำภาครัฐทั้งในมิติการประสานบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และการนำแผนไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

นอกจากนี้ ภาครัฐและองค์กรสื่อเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในสังคม โดยมีการให้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน (False Information) และข่าวปลอม (Fake News) เป็นอาวุธ โดยประชาชนร้อยละ 61 เชื่อมั่นว่า ภาครัฐทำในสิ่งที่ถูกต้อง และกดดันให้ภาครัฐกิจและภาคประชาสังคมเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ส่วนผลสำรวจของประเทศไทย พบว่า ในปี พ.ศ. 2565 ประเทศไทยได้คะแนนความไว้วางใจในภาพรวม 66 คะแนน ซึ่งมีค่าสูงขึ้น 5 คะแนนจากปี พ.ศ. 2564 จัดเป็นอันดับที่ 3 ในอาเซียน อันดับสองคือ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย และอันดับหนึ่ง คือ สาธารณรัฐสิงคโปร์ โดยประชาชนมีดัชนีความเชื่อมั่นในภาครัฐกิจสูงสุด รองลงมาคือ ภาคประชาสังคม องค์กรสื่อ และ ภาครัฐต่ำที่สุด

## 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการศึกษา

สารนิพนธ์ เรื่อง ความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย : กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เป็นการศึกษาเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นวิธีหลัก ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaires) ขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากประชาชนในจังหวัดปทุมธานีที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นวิธีรอง โดยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากประชาชนในจังหวัดปทุมธานีซึ่งเคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี จากการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) รายละเอียดในการดำเนินการศึกษาวิจัย ตามลำดับขั้นตอน มีดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีจำนวน 1,193,401 คน (ข้อมูลจากทะเบียนราษฎรกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2565) โดยผู้วิจัยคัดกรองนำเฉพาะข้อมูลของประชาชนในจังหวัดปทุมธานีที่เคยมีประสบการณ์ในการร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานีได้มาจำนวน 263 คน จากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 1,083 เรื่อง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ตุลาคม - พฤษภาคม พ.ศ. 2566) ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaires) และใช้ช่องทางในการแจกแบบสอบถาม 2 ช่องทาง ได้แก่ ประชาชนที่เดินทางเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานีด้วยตนเอง (Walk in) และการแชร์แบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Form ซึ่งใช้ฐานข้อมูลของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพื่อส่งแบบสอบถามไปยังช่องทางการติดต่อต่าง ๆ ได้แก่ Email , Face book และ Line Application สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ได้คัดเลือกจากประชาชนที่เดินทางเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีด้วยตนเอง (Walk in) ที่มีความเดือดร้อนเร่งด่วนและมีความยินดีในการให้สัมภาษณ์และเผยแพร่ข้อมูลความเดือดร้อนได้

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในจังหวัดปทุมธานีที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งเคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี คือ

##### 3.2.1 แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และระดับรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวนทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี โดยมีแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท



(Likert Scale) เพื่อประเมินคำตอบ ซึ่งให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์
2. ปัจจัยด้านการตอบสนอง
3. ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ
4. ปัจจัยด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง
5. ปัจจัยด้านความเป็นธรรม

โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี โดยมีแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) เพื่อประเมินคำตอบ ซึ่งให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ปัจจัย ดังนี้ โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เป็นคำถามปลายเปิด

3.2.2 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งแบ่งออก 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ปัญหาความเดือดร้อนที่มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนครั้งที่เคยใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี และเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานหรือองค์กรอื่นหรือไม่

ส่วนที่ 2 เหตุผลที่เลือกใช้บริการ หรือทำการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์ ปัจจัยด้านการตอบสนอง ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง และปัจจัยด้านความเป็นธรรม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เป็นคำถามปลายเปิด

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผ่านแบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(1) จัดทำแบบสอบถาม หัวข้อ ความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย: กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี โดยจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบเอกสาร และรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Form

(2) ขออนุญาตผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี

(3) ผู้วิจัยทำการชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงจุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ โดยขอความร่วมมือกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานีทำการตอบแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นในรูปแบบเอกสาร และรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Form

(4) เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งรูปแบบเอกสาร และรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Form

(5) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อประมวลผลความคิดเห็นของประชาชนที่ได้รับ และนำเสนอในรูปแบบของค่าสถิติต่าง ๆ

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากประชาชนในจังหวัดปทุมธานีซึ่งเคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี จำนวน 10 คน โดยเป็นการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(1) ขออนุญาตผู้บริหารศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เพื่อขออนุญาตประชาชนที่มาใช้บริการภายในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี

(2) สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา จากนั้นจึงทำการสัมภาษณ์ตามคำถามแบบปลายเปิด (Open-End) ที่ได้กำหนดไว้จำนวน 10 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการจัดบันทึกระหว่างการสัมภาษณ์ ทั้งนี้การสัมภาษณ์ใช้เวลาต่อคนไม่เกิน 20 นาที

(3) สรุปผลจากการสัมภาษณ์และนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจากคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ซึ่งวิเคราะห์จากค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.4.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี โดยใช้สูตรของ Best (1977) มีเกณฑ์ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคั่น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จึงกำหนดให้แบ่งระดับการวัดที่ต้องการได้ 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 4.21 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนน 3.41 - 4.20 หมายถึง มาก

คะแนน 2.61 - 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนน 1.81 - 2.60 หมายถึง น้อย

คะแนน 1.00 - 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

3.4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี โดยใช้สถิติ T-test และความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

3.4.4 วิเคราะห์หาค่าถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจที่มีผลต่อระดับความไว้วางใจมีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการพิจารณาจากการจับใจความสำคัญหรือประเด็นหลักจากคำตอบในการให้สัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลมาเชื่อมโยงและจับกลุ่มถ้อยคำหรือประโยคที่มีความสัมพันธ์กัน



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย : กรณีศึกษาการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นวิธีหลัก ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaires) ขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากประชาชนในจังหวัดปทุมธานีที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป ที่เคยมีประสบการณ์ในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นวิธีรอง โดยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากประชาชนในจังหวัดปทุมธานีซึ่งเคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีจำนวน 10 คน จากการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

#### 4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

##### 4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

4.1.3 การวิเคราะห์ระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

4.1.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

4.1.5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

#### 4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

##### 4.2.1 ข้อมูลทั่วไป

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

#### 4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

##### 4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในจังหวัดปทุมธานีที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และเคยมีประสบการณ์ในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี จำนวน 263 คนซึ่งได้มาจาก Google form จำนวน 201 คน และผู้ที่เดินทางมาใช้บริการด้วยตัวเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานีจำนวน 62 คน สามารถจำแนกข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในรูปของจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลส่วนบุคคล |                          | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|--------------------------|-------|--------|
| เพศ             | ชาย                      | 185   | 70.34  |
|                 | หญิง                     | 78    | 29.66  |
| อายุ            | ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี | 8     | 3.04   |
|                 | อายุ 26-35 ปี            | 43    | 16.35  |
|                 | อายุ 36-45 ปี            | 105   | 39.92  |
|                 | อายุ 46-55 ปี            | 67    | 25.48  |
|                 | อายุ 56-65 ปี            | 40    | 15.21  |
| ระดับการศึกษา   | ต่ำกว่าปริญญาตรี         | 149   | 56.65  |
|                 | ปริญญาตรี                | 82    | 31.18  |
|                 | สูงกว่าปริญญาตรี         | 32    | 12.17  |
| อาชีพ           | พนักงานบริษัทเอกชน       | 12    | 4.56   |
|                 | ข้าราชการ                | 7     | 2.66   |
|                 | พนักงานรัฐวิสาหกิจ       | 8     | 3.04   |
|                 | ธุรกิจส่วนตัว            | 72    | 27.38  |
|                 | เกษตรกร                  | 40    | 15.21  |
|                 | ค้าขาย                   | 81    | 30.80  |
|                 | อาชีพอิสระ               | 43    | 16.35  |
| สถานภาพ         | โสด                      | 19    | 7.22   |
|                 | สมรส                     | 244   | 92.78  |
| รายได้          | ไม่เกิน 10,000 บาท       | 128   | 48.67  |
|                 | 10,001-20,000 บาท        | 49    | 18.63  |
|                 | 20,001-30,000 บาท        | 35    | 13.31  |
|                 | 30,001-40,000 บาท        | 26    | 9.89   |
|                 | มากกว่า 40,000 บาท       | 25    | 9.51   |

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 70.34 รองลงมาคือ เพศหญิง มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 29.66

จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 36-45 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 39.92 รองลงมาคือ อายุ 46-55 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 25.48 อายุ 26-35 ปี มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.35 อายุ 56-65 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.21 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.04

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 56.65 รองลงมาคือ ปริญญาตรี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 31.18 และสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.17

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 27.38 อาชีพอิสระ มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.35 เกษตรกร มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 15.21 พนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.56 พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.04 และข้าราชการ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.66

จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 92.78 รองลงมาคือ โสด มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.22

จำแนกตามรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 48.67 รองลงมา มีรายได้ 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.63 รายได้ 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.31 รายได้ 30,001-40,000 บาท มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.89 และรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.51

ตารางที่ 4. 2 จำนวนและร้อยละของเรื่องที่ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| เรื่องที่เคยร้องเรียน/ร้องทุกข์                         | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค                           | 77    | 19.25  |
| ปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป (เสียงดัง, กลิ่นเหม็น, ฯลฯ)    | 72    | 18.00  |
| ขอความช่วยเหลือ/ปรึกษา (โดนโกงเงิน, หนี้บัตรเครดิต ฯลฯ) | 31    | 7.75   |
| ปัญหาด้านสวัสดิการทางสังคม                              | 26    | 6.50   |
| ปัญหาการเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ                             | 25    | 6.25   |
| การแจ้งเบาะแสการพนัน อาชญากรรม โสเภณีและอื่น ๆ          | 19    | 4.75   |
| ปัญหาด้านสาธารณสุขบุคคลขั้นพื้นฐาน                      | 18    | 4.50   |
| การแจ้งเบาะแสยาเสพติด                                   | 14    | 3.50   |
| ปัญหาด้านที่ดินทำกิน                                    | 7     | 1.75   |

จากตารางที่ 4.2 เป็นข้อมูลของจำนวนเรื่องที่ได้มีการร้องเรียนไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี ซึ่งประชาชนบางรายได้เคยร้องเรียนมากกว่าหนึ่งครั้ง สรุปจำนวนเรื่องที่ร้องเรียนพบว่าเป็นเรื่องและผู้ตอบแบบสอบถามทำการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ไปที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีมากที่สุดคือ ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 รองลงมาคือ ปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป (เสียงดัง, กลิ่นเหม็น, ฯลฯ) มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ขอความช่วยเหลือ/ปรึกษา (โดนโกงเงิน, หนี้บัตรเครดิต ฯลฯ) มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75

ปัญหาด้านสวัสดิการทางสังคม มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ปัญหาห้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 การแจ้งเบาะแสการพนัน อาชญากรรม โสเภณีและอื่น ๆ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ปัญหาด้านสาธารณสุขบุคคลขั้นพื้นฐาน มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 การแจ้งเบาะแสดยาเสพติด มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ปัญหาด้านที่ดินทำกิน มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

#### 4.1.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ใช้ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของการวัดระดับความคิดเห็น ดังนี้

ตารางที่ 4. 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| ปัจจัย              | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------|-----------|------|------------------|
| ความซื่อสัตย์       | 4.08      | 0.58 | มาก              |
| การตอบสนอง          | 4.45      | 0.57 | มากที่สุด        |
| ความน่าเชื่อถือ     | 3.80      | 0.71 | มาก              |
| การรับฟัง/เปิดกว้าง | 3.97      | 0.69 | มาก              |
| ความเป็นธรรม        | 3.21      | 0.65 | ปานกลาง          |
| ค่าเฉลี่ยรวม        | 3.90      | 0.64 | มาก              |

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวมพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การตอบสนอง มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ย 4.08 การรับฟัง/เปิดกว้าง มีค่าเฉลี่ย 3.97 ความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และมีความคิดเห็นในระดับปานกลางคือ ความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.21 ตามลำดับ



ตารางที่ 4. 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีด้านความซื่อสัตย์

| ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์  | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--|-----------|------|------------------|
| เจ้าหน้าที่ใช้เวลาราชการอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน      | 4.03      | 0.73 | มาก              |
| เจ้าหน้าที่จะปฏิเสธ หากได้รับการเสนอสินบน/สินน้ำใจ เพื่อเอื้อประโยชน์    | 4.35      | 0.66 | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่จะไม่เรียกรับสินบน/สินน้ำใจ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ | 3.97      | 0.78 | มาก              |
| เจ้าหน้าที่จะไม่ใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว             | 3.97      | 0.78 | มาก              |
| ค่าเฉลี่ยรวม   | 4.08      | 0.58 | มาก              |

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ด้านความซื่อสัตย์ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่จะปฏิเสธ หากได้รับการเสนอสินบน/สินน้ำใจ เพื่อเอื้อประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมา มีความคิดเห็นในระดับมากคือ เจ้าหน้าที่ใช้เวลาราชการอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.03 เจ้าหน้าที่จะไม่เรียกรับสินบน/สินน้ำใจ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 และเจ้าหน้าที่จะไม่ใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ด้านการตอบสนอง

| ปัจจัยด้านการตอบสนอง   | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--|-----------|------|------------------|
| เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง  | 4.62      | 0.57 | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาต่อเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่มาขอความช่วยเหลือได้ | 4.42      | 0.64 | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่มีการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ                 | 4.38      | 0.69 | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา                            | 4.42      | 0.64 | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอที่จะให้บริการได้ทันท่วงที                            | 4.38      | 0.69 | มากที่สุด        |
| ค่าเฉลี่ยรวม   | 4.45      | 0.57 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ด้านการตอบสนอง พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาต่อเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องที่มาขอความช่วยเหลือได้ มีค่าเฉลี่ย 4.42 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.42 เจ้าหน้าที่มีการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.38 และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอที่จะให้บริการได้ทันทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ

| ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ                    | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--|-----------|------|------------------|
| การดำเนินงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไข        | 4.01      | 0.88 | มาก              |
| ปัญหาความเดือดร้อนได้                        |           |      |                  |
| ศักยภาพของผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานีสามารถ  | 3.71      | 0.85 | มาก              |
| รับฟังและแก้ไขปัญหาได้                       |           |      |                  |
| เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้และความชำนาญในการ    | 3.78      | 0.81 | มาก              |
| แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน                      |           |      |                  |
| ข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่ถูก | 3.71      | 0.85 | มาก              |
| นำไปใช้อย่างผิดกฎหมาย                        |           |      |                  |
| ความเชื่อและปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่  | 3.78      | 0.81 | มาก              |
| ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี                 |           |      |                  |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                 | 3.80      | 0.71 | มาก              |

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การดำเนินงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้และความชำนาญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน มีค่าเฉลี่ย 3.78 มีความเชื่อและปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี มีค่าเฉลี่ย 3.78 ศักยภาพของผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานีสามารถรับฟังและแก้ไขปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย 3.71 และข้อมูลส่วนบุคคลจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่ถูกนำไปใช้อย่างผิดกฎหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง

| ปัจจัยด้านการรับฟังหรือเปิดกว้าง  | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|-----------|------|------------------|
| เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและเปิดกว้างรับฟังในทุกปัญหาความเดือดร้อน                      | 4.16      | 0.76 | มาก              |
| เจ้าหน้าที่จะช่วยเหลือให้เข้าถึงการบริการที่ง่ายยิ่งขึ้นโดยไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ | 3.92      | 0.77 | มาก              |
| โอกาสแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม                                    | 3.90      | 0.86 | มาก              |
| เป็นไปได้ที่ความคิดเห็นจะมีผลต่อการปรับปรุงแก้ไขในประเด็นนั้น ๆ                       | 3.90      | 0.86 | มาก              |
| ค่าเฉลี่ยรวม  | 3.97      | 0.69 | มาก              |

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและเปิดกว้างรับฟังในทุกปัญหาความเดือดร้อน มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่จะช่วยเหลือให้เข้าถึงการบริการที่ง่ายยิ่งขึ้นโดยไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.9 และเป็นไปได้ที่ความคิดเห็นจะมีผลต่อการปรับปรุงแก้ไขในประเด็นนั้น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ด้านความเป็นธรรม

| ปัจจัยด้านความเป็นธรรม  | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|-----------|------|------------------|
| เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างเท่าเทียม                     | 3.40      | 0.99 | ปานกลาง          |
| เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน                                 | 2.60      | 1.18 | ปานกลาง          |
| เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องสำคัญ                   | 3.40      | 1.15 | ปานกลาง          |
| หากมีโครงการสวัสดิการใหม่ ๆ เป็นไปได้ที่สิทธิจะได้รับการพิจารณาอย่างเท่าเทียม | 3.44      | 1.17 | มาก              |
| ค่าเฉลี่ยรวม  | 3.21      | 0.65 | ปานกลาง          |

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ด้านความเป็นธรรม โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ หากมีโครงการสวัสดิการใหม่ ๆ เป็นไปได้ที่สิทธิจะได้รับการพิจารณาอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย 3.44 รองลงมาคือมีความคิดเห็นระดับปานกลาง คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย 3.4 เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้มารับบริการเป็นเรื่องสำคัญ มีค่าเฉลี่ย 3.4 และเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 2.6 ตามลำดับ

#### 4.1.3 การวิเคราะห์ระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

ในการวิเคราะห์ระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ใช้ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของการวัดระดับความคิดเห็น ดังนี้

ตารางที่ 4. 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| ความไว้วางใจ  | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---|-----------|------|------------------|
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี                      | 4.02      | 0.79 | มาก              |
| ความเชื่อมั่นว่า ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ | 3.88      | 0.72 | มาก              |
| ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีเป็นองค์กรที่สามารถเป็นที่พึ่งพาของประชาชนได้      | 4.28      | 0.62 | มากที่สุด        |
| ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี มีผลการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม             | 3.86      | 0.81 | มาก              |
| ค่าเฉลี่ยรวม  | 4.01      | 0.61 | มาก              |

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เป็นองค์กรที่สามารถเป็นที่พึ่งพาของประชาชนได้ มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมามีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี มีค่าเฉลี่ย

4.02 มีความเชื่อมั่นว่า ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี มีผลการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ

#### 4.1.4 การวิเคราะห์ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างมีผลต่อระดับระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี (การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1)

การวิเคราะห์ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างมีผลต่อระดับระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 นั้น จะใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Independent Sample t-test) สำหรับวิเคราะห์ว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันหรือไม่ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับวิเคราะห์ว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ที่แตกต่างกันหรือไม่ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4. 10 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| เพศ  | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | t     | p-value |
|------|-------|-----------|-------|-------|---------|
| ชาย  | 185   | 4.049     | 0.570 | 1.641 | 0.102   |
| หญิง | 78    | 3.914     | 0.697 |       |         |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ตารางที่ 4. 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| อายุ                     | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | F     | p-value |
|--------------------------|-------|-----------|-------|-------|---------|
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี | 8     | 3.656     | 0.876 | 0.900 | 0.464   |
| อายุ 26-35 ปี            | 43    | 3.948     | 0.568 |       |         |
| อายุ 36-45 ปี            | 105   | 4.019     | 0.642 |       |         |
| อายุ 46-55 ปี            | 67    | 4.041     | 0.596 |       |         |
| อายุ 56-65 ปี            | 40    | 4.063     | 0.545 |       |         |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ตารางที่ 4. 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อระดับระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| ระดับการศึกษา    | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | F      | p-value |
|------------------|-------|-----------|-------|--------|---------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 149   | 3.750     | 0.579 | 52.899 | 0.000*  |
| ปริญญาตรี        | 82    | 4.210     | 0.431 |        |         |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 32    | 4.695     | 0.405 |        |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ดังนี้

ตารางที่ 4. 13 การเปรียบเทียบรายคู่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| ระดับการศึกษา    | ค่าเฉลี่ย | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.724     | -                | -0.460*   | -0.945*          |
| ปริญญาตรี        | 4.262     |                  | -         | -0.485*          |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4.806     |                  |           | -                |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 3 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีน้อยกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรี (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.46) คู่ที่ 2 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีน้อยกว่าการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.945) คู่ที่ 3 การศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี น้อยกว่าการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.485)

ตารางที่ 4. 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| อาชีพ              | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | F     | p-value |
|--------------------|-------|-----------|-------|-------|---------|
| พนักงานบริษัทเอกชน | 12    | 3.938     | 0.770 | 1.539 | 0.166   |
| ข้าราชการ          | 7     | 3.786     | 1.286 |       |         |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 8     | 3.813     | 0.691 |       |         |
| ธุรกิจส่วนตัว      | 72    | 4.028     | 0.540 |       |         |
| เกษตรกร            | 40    | 4.225     | 0.493 |       |         |
| ค้าขาย             | 81    | 4.006     | 0.597 |       |         |
| อาชีพอิสระ         | 43    | 3.872     | 0.623 |       |         |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ตารางที่ 4. 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| สถานภาพ | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | F     | p-value |
|---------|-------|-----------|-------|-------|---------|
| โสด     | 19    | 4.000     | 0.755 | 0.004 | 0.950   |
| สมรส    | 244   | 4.009     | 0.602 |       |         |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ตารางที่ 4. 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | F      | p-value |
|----------------------|-------|-----------|-------|--------|---------|
| ไม่เกิน 10,000 บาท   | 128   | 3.818     | 0.571 | 11.196 | 0.000*  |
| 10,001-20,000 บาท    | 49    | 4.184     | 0.542 |        |         |
| 20,001-30,000 บาท    | 35    | 3.893     | 0.570 |        |         |
| 30,001-40,000 บาท    | 26    | 4.462     | 0.518 |        |         |
| มากกว่า 40,000 บาท   | 25    | 4.330     | 0.656 |        |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ดังนี้

ตารางที่ 4. 17 การเปรียบเทียบรายคู่ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| รายได้เฉลี่ย (บาท) | ค่าเฉลี่ย | ไม่เกิน 10,000 | 10,001-20,000 | 20,001-30,000 | 30,001-40,000 | มากกว่า 40,000 |
|--------------------|-----------|----------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| ไม่เกิน 10,000     | 3.776     | -              | -0.365*       | -             | -0.643*       | -0.512*        |
| 10,001-20,000      | 4.039     |                | -             | 0.291*        | -0.278*       | -              |
| 20,001-30,000      | 4.213     |                |               | -             | -0.569*       | -0.437*        |
| 30,001-40,000      | 4.681     |                |               |               | -             | -              |
| มากกว่า 40,000     | 4.740     |                |               |               |               | -              |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 17 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี มีความแตกต่างกันจำนวน 7 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 รายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี น้อยกว่ารายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.365) คู่ที่ 2 รายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี น้อยกว่ารายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาท (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.643) คู่ที่ 3 รายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความไว้วางใจที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี น้อยกว่ารายได้เฉลี่ยมากกว่า 40,000 บาท (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.512) คู่ที่ 4 รายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี น้อยกว่ารายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.291) คู่ที่ 5 รายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี น้อยกว่ารายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาท (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.278) คู่ที่ 6 รายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี น้อยกว่ารายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาท (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.569) คู่ที่ 7 รายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี น้อยกว่ารายได้เฉลี่ย มากกว่า 40,000 บาท (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน 0.437)



#### 4.1.5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี (การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2)

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีนั้น ก่อนอื่นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองหรือความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) สูงเกินไปหรือไม่ และความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามเพื่อประกอบการพิจารณาเลือกใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) (Stevens, 1996) ดังนี้

ตารางที่ 4. 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| ตัวแปร              | ความ<br>ซื่อสัตย์ | การ<br>ตอบสนอง | ความ<br>น่าเชื่อถือ | การรับ<br>ฟัง/เปิด<br>กว้าง | ความ<br>เป็น<br>ธรรม | ความ<br>ไว้วางใจ |
|---------------------|-------------------|----------------|---------------------|-----------------------------|----------------------|------------------|
| ความซื่อสัตย์       | 1                 |                |                     |                             |                      |                  |
| การตอบสนอง          | 0.243*            | 1              |                     |                             |                      |                  |
| ความน่าเชื่อถือ     | 0.180*            | 0.547*         | 1                   |                             |                      |                  |
| การรับฟัง/เปิดกว้าง | 0.102             | 0.503*         | 0.698*              | 1                           |                      |                  |
| ความเป็นธรรม        | 0.200*            | 0.368*         | 0.473*              | 0.474*                      | 1                    |                  |
| ความไว้วางใจ        | 0.311*            | 0.661*         | 0.703*              | 0.670*                      | 0.558*               | 1                |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี มีความสัมพันธ์กันระหว่าง 0.180 ถึง 0.698 ซึ่งไม่เกิน 0.80 ทำให้ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่เกิดความสัมพันธ์กันเองหรือความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) จึงสามารถใช้ตัวแปรอิสระทุกตัวในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ได้ (Stevens, 1996) และยังพบว่า ด้านความซื่อสัตย์ ( $r = 0.311$ ) ด้านการตอบสนอง ( $r = 0.661$ ) ด้านความน่าเชื่อถือ ( $r = 0.703$ ) ด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง ( $r = 0.670$ ) และด้านความเป็นธรรม ( $r = 0.558$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงเลือกใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ด้วยวิธี All Enter คือ การนำตัวแปรอิสระทุกตัวเข้าสมการพร้อมกัน ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4. 19 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| Model |                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.   | Collinearity Statistics |       |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|--------|-------------------------|-------|
|       |                     | B                           | Std. Error | Beta                      |        |        | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)          | -0.233                      | 0.210      |                           | -1.107 | 0.269  |                         |       |
|       | ความซื่อสัตย์       | 0.137                       | 0.039      | 0.130                     | 3.549  | 0.000* | 0.918                   | 1.089 |
|       | การตอบสนอง          | 0.320                       | 0.047      | 0.299                     | 6.833  | 0.000* | 0.644                   | 1.553 |
|       | ความน่าเชื่อถือ     | 0.229                       | 0.045      | 0.266                     | 5.054  | 0.000* | 0.444                   | 2.251 |
|       | การรับฟัง/เปิดกว้าง | 0.207                       | 0.046      | 0.232                     | 4.528  | 0.000* | 0.467                   | 2.143 |
|       | ความเป็นธรรม        | 0.175                       | 0.039      | 0.186                     | 4.489  | 0.000* | 0.716                   | 1.397 |

R = 0.827, R<sup>2</sup> = 0.684, Adj R<sup>2</sup> = 0.678, Std Error = 0.347, Durbin-Watson = 2.310, Sig of F = 0.000

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ค่า Sig of F = 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี และเมื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ด้วยวิธี All Enter คือ นำตัวแปรอิสระทุกตัวเข้าสมการพร้อมกัน โดยผลการทดสอบความไม่สัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าค่า Variance inflation Factor (VIF) ที่สูงที่สุดมีค่า 2.251 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.00 (ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 5.00) และค่า Tolerance มีค่าน้อยที่สุด คือ 0.444 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.200 (ค่า Tolerance ไม่ควรน้อยกว่า 0.200 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ได้ทำการวิเคราะห์ไม่มีความสัมพันธ์กันเองไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010)

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์ (Sig. = 0.000) ด้านการตอบสนอง (Sig. = 0.000) ด้านความน่าเชื่อถือ (Sig. = 0.000) ด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง (Sig. = 0.000) และด้านความเป็นธรรม (Sig. = 0.000) ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีได้ดังนี้

$$Y = -0.233 + 0.137(X_1) + 0.320(X_2) + 0.229(X_3) + 0.207(X_4) + 0.175(X_5)$$

- โดย Y หมายถึง ระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี
- $X_1$  หมายถึง ความซื่อสัตย์
- $X_2$  หมายถึง การตอบสนอง
- $X_3$  หมายถึง ความน่าเชื่อถือ
- $X_4$  หมายถึง การรับฟัง/เปิดกว้าง
- $X_5$  หมายถึง ความเป็นธรรม

จากสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณดังกล่าว หมายความว่า ถ้าตัวแปรอื่นคงที่ ระดับความซื่อสัตย์เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะมีผลทำให้ระดับระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.137 หน่วย ถ้าตัวแปรอื่นคงที่ ระดับการตอบสนองเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะมีผลทำให้ระดับระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.320 หน่วย ถ้าตัวแปรอื่นคงที่ ระดับความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะมีผลทำให้ระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.229 หน่วย ถ้าตัวแปรอื่นคงที่ ระดับการรับฟัง/เปิดกว้างเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะมีผลทำให้ระดับระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.207 หน่วย และถ้าตัวแปรอื่นคงที่ ระดับความเป็นธรรมเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะมีผลทำให้ระดับระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 0.175 หน่วย

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่เป็นมาตรฐาน (Standardized) แล้ว พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีที่สำคัญมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง (Beta = 0.299) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (Beta = 0.266) ด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง (Beta = 0.232) ด้านความเป็นธรรม (Beta = 0.186) และด้านความซื่อสัตย์ (Beta = 0.130)

## 4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างทำการสัมภาษณ์ประชาชนที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี จำนวน 10 คน สามารถวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการเก็บข้อมูล ดังนี้

### 4.2.1 ข้อมูลทั่วไป

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างทำการสัมภาษณ์ประชาชนที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 10 คน โดยสามารถจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ตามจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4. 20 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก

| ข้อมูลทั่วไป               | จำนวน                                 | ร้อยละ |     |
|----------------------------|---------------------------------------|--------|-----|
| จำนวนครั้งที่ร้องเรียนหรือ | 1 ครั้ง                               | 7      | 70  |
| ร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรม  | 2 – 5 ครั้ง                           | 3      | 30  |
| เรื่องที่เคยร้องเรียน      | ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค         | 1      | 10  |
|                            | ปัญหาร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ          | 1      | 10  |
|                            | ปัญหาความเดือดร้อนจากเหตุรำคาญ        | 6      | 60  |
|                            | ปัญหาสวัสดิการทางสังคม                | 1      | 10  |
|                            | ปัญหาด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ขั้นพื้นฐาน | 1      | 10  |
| เพศ                        | ชาย                                   | 7      | 70  |
|                            | หญิง                                  | 3      | 30  |
| อายุ                       | 26 – 35 ปี                            | 2      | 20  |
|                            | 36 – 45 ปี                            | 2      | 20  |
|                            | 46 – 55 ปี                            | 3      | 30  |
|                            | 56 – 65 ปี                            | 3      | 30  |
| อาชีพ                      | พนักงานบริษัทเอกชน                    | 1      | 10  |
|                            | ธุรกิจส่วนตัว                         | 4      | 40  |
|                            | ค้าขาย                                | 3      | 30  |
|                            | เกษตรกร                               | 1      | 10  |
|                            | อาชีพอิสระ                            | 1      | 10  |
| การร้องเรียนที่ศูนย์ดำรง   | เคย                                   | 10     | 100 |
| ธรรม จังหวัดปทุมธานี       |                                       |        |     |
| ร้องเรียนไปที่หน่วยงานอื่น | เคย                                   | 3      | 30  |
| ในเรื่องเดียวกัน           | ไม่เคย                                | 7      | 70  |

จากตารางที่ 4.20 นอกจากการร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานีแล้วผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้มีการยื่นเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่นด้วย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30 เช่น ร้องเรียนไปที่ผู้ตรวจการแผ่นดิน เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

เรื่องที่เคยร้องเรียน พบว่า ได้แก่ ปัญหาความเดือดร้อนจากเหตุรำคาญ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ปัญหาร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ปัญหาสวัสดิการสังคม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และปัญหาด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ขั้นพื้นฐาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ด้านเพศ พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70 เพศหญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30

ด้านอายุ พบว่า อายุ 46-50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30 อายุ 56-66 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30 อายุ 26-35 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อายุ 36-45 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ด้านอาชีพ พบว่า มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ค้าขาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10 เกษตรกร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และอาชีพอิสระ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10

#### 4.2.2 การวิเคราะห์เนื้อหาการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

ในการวิเคราะห์เนื้อหาการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์สุจริต 2) ปัจจัยด้านการตอบสนอง 3) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ 4) ปัจจัยด้านการรับฟัง/เปิดกว้างที่จะรับฟังปัญหาความเดือดร้อน และ 5) ปัจจัยด้านความเป็นธรรม ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ได้ระบุถึงประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงไม่ได้ทำเครื่องหมายในตาราง ส่งผลให้การทำเครื่องหมายเพียงคนเดียวจึงไม่ได้หมายความว่า มีผู้ตอบเห็นด้วยเพียงคนเดียว แต่หมายความว่า มีผู้ตอบเพียงคนเดียวที่ได้กล่าวถึงประเด็นนั้น ซึ่งผู้ตอบคนอื่น ๆ อาจจะไม่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

##### 4.2.2.1 ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเคยใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เกี่ยวกับปัจจัยด้านความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ตอบเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี มีความซื่อสัตย์สุจริต เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีพฤติกรรมเรียกรับทรัพย์สิน/ผลประโยชน์ เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ไม่มีผลประโยชน์ร่วม และเจ้าหน้าที่มีการทำงานแบบตรงไปตรงมา

ตารางที่ 4. 21 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| 1. ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์สุจริต                  | คนที่ |   |   |   |   |   |   |   |   |    | จำนวน<br>(คน) |
|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------------|
|   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |               |
| 1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต                         | /     | / | / | / | / | / | / | / | / | /  | 10            |
| 1.2 ไม่มีพฤติกรรมเรียกรับทรัพย์สิน/<br>ผลประโยชน์ | /     |   |   |   |   |   | / |   |   |    | 2             |
| 1.3 เจ้าหน้าที่มีลักษณะน่าเชื่อถือ                |       | / |   |   |   |   |   |   |   |    | 1             |
| 1.4 เจ้าหน้าที่ไม่มีผลประโยชน์ร่วม                |       |   | / |   |   |   |   |   |   |    | 1             |
| 1.5 มีการทำงานแบบตรงไปตรงมา                       |       |   |   | / |   |   |   |   |   |    | 1             |

“ไม่มีพฤติกรรมเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 1

“น่าจะเชื่อว่ามีความซื่อสัตย์สุจริต”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 2

“เรื่องที่ร้องเรียนไม่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่จึงถือว่ามีความซื่อสัตย์สุจริตกว่าได้”

ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 3

“มีการทำงานอย่างตรงไปตรงมา”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 4

“เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการก็ดูไม่มีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง ไม่มีการเรียกรับค่าใช้จ่ายใด ๆ”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 9

#### 4.2.2.2 ปัจจัยการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเคยใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่ามีผู้ตอบเห็นว่า ได้รับการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ดี เมื่อเข้าไปร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมก็จะมีเจ้าหน้าที่ทำการการบันทึกรับเรื่องร้องเรียน และได้รับการแนะนำขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

“ได้รับการแนะนำขั้นตอนในการร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 3

“ได้รับการต้อนรับและการรับเรื่องร้องเรียนเป็นอย่างดี”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 4

“เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนเป็นอย่างดี”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 6

“ได้รับการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 10

ตารางที่ 4. 22 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| 2. ปัจจัยด้านการตอบสนอง                     | คนที่ |   |   |   |   |   |   |   |   |    | จำนวน<br>(คน) |
|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------------|
|   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |               |
| 2.1 ได้รับการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่          | /     | / | / | / | / | / | / | / | / | /  | 10            |
| 2.2 มีการบันทึกรับเรื่องร้องเรียน           | /     | / | / | / | / | / | / | / | / | /  | 8             |
| 2.3 มีการแนะนำขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน |       |   | / |   |   |   |   |   |   |    | 1             |

#### 4.2.2.3 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ กระบวนการทำงาน สถานที่ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเคยใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เกี่ยวกับปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ กระบวนการทำงาน สถานที่ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ตอบเห็นว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีความน่าเชื่อถือ มีการทำงานเป็นขั้นตอน มีการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีการดำเนินงานให้เห็นเป็นรูปธรรม สถานที่มีความเหมาะสมต่อการรับบริการ เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ

“มีการทำงานเป็นขั้นตอน โดยทราบว่าการส่งเรื่องที่ร้องเรียนไปยังเทศบาลให้ดำเนินการ”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 2

“มีกระบวนการทำงานเป็นขั้นตอนดี คือ ทางผู้ว่าฯ ส่งเรื่องให้เทศบาลดำเนินการ โดยไม่กั๊กวัน ก็มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมาติดต่อ และตรวจสอบสถานที่ และมีการเจรจากับเจ้าของบ้านที่ติดกัน ย้ายแอร์ออก ซึ่งก็มีการให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี มีการดำเนินงานให้เห็นเป็นรูปธรรม”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 3

“มีการทำงานเป็นขั้นตอน โดยทางศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องไปยังอำเภอ จากนั้นทางอำเภอ ก็ได้เข้ามาตรวจสอบยังอยู่ซ่อมรถยนต์และได้แจ้งให้อู่ซ่อมรถยนต์ทำการแก้ไขปัญหาเสียงดัง”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 4

“เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 5

“มีการทำงานเป็นขั้นตอนอยู่บ้าง แต่กระบวนการในการพิจารณาแก้ไขปัญหายังไม่ค่อยชัดเจนมากนัก”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 6

“มีกระบวนการทำงานเป็นระบบ คือ ทางศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องไปยังอำเภอ จากนั้นทางนายอำเภอก็ได้สั่งให้เจ้าหน้าที่ของอำเภอ พร้อมกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลก็มาทำการตรวจสอบ โดยมีเครื่องวัดระดับเสียงมาวัดด้วย แต่เจ้าของบ้านไม่อยู่ เจ้าหน้าที่เทศบาลจึงได้มาเชิญไปภายหลัง และก็มีการแก้ไขปัญหาลแล้ว”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 10

ตารางที่ 4. 23 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ กระบวนการทำงาน สถานที่ให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| 3. ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ              | คนที่ |   |   |   |   |   |   |   |   |    | จำนวน<br>(คน) |
|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------------|
|   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |               |
| 3.1 ศูนย์ดำรงธรรมมีความน่าเชื่อถือ        | /     | / | / | / | / | / | / | / | / | /  | 10            |
| 3.2 มีการทำงานเป็นขั้นตอน                 | /     | / | / | / |   | / | / | / |   | /  | 8             |
| 3.3 มีการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ |       | / | / | / |   |   | / |   | / | /  | 7             |
| 3.4 มีการดำเนินงานให้เห็นเป็นรูปธรรม      |       |   | / | / |   |   | / |   | / | /  | 6             |
| 3.5 สถานที่มีความเหมาะสมต่อการรับบริการ   | /     |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 1             |
| 3.6 เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย             | /     |   |   |   |   |   |   |   |   |    | 1             |
| 3.7 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ        |       |   |   |   | / |   |   |   |   |    | 1             |

### จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.2.2.4 ปัจจัยด้านการรับฟัง/เปิดกว้างที่จะรับฟังปัญหาความเดือดร้อน โดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเคยใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับฟัง/เปิดกว้างที่จะรับฟังปัญหาความเดือดร้อน พบว่า ผู้ตอบเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจที่จะรับฟังปัญหาความเดือดร้อน โดยมีการบันทึกถ้อยคำแล้วให้ตรวจสอบบันทึกก่อนลงชื่อ

“เจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจรับฟังในระดับหนึ่ง แล้วมีการจดบันทึกข้อร้องเรียนเป็นช่วง ๆ”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 2

“มีการรับฟัง และบันทึกข้อความ รายละเอียดไว้เป็นหลักฐานในการร้องเรียนที่ครบถ้วน”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 3



“มีการรับฟังปัญหาและบันทึกเรื่องราวตามที่ร้องเรียน”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 5

“เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจรับทราบปัญหาที่ร้องเรียน”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 8

ตารางที่ 4. 24 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับฟัง/เปิดกว้างที่จะรับฟังปัญหาความเดือดร้อน โดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| 4. ปัจจัยด้านการรับฟัง/เปิด<br>กว้าง<br>ที่จะรับฟังปัญหาความเดือดร้อน | คนที่ |   |   |   |   |   |   |   |   |    | จำนวน<br>(คน) |
|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------------|
|   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |               |
| 4.1 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจที่จะรับ<br>ฟังปัญหาความเดือดร้อน          | /     | / | / | / | / | / |   | / | / | /  | 9             |
| 4.2 มีการบันทึกถ้อยคำแล้วให้<br>ตรวจสอบบันทึกก่อนลงชื่อ               | /     | / | / |   | / | / | / |   |   |    | 6             |

#### 4.2.2.5 ปัจจัยด้านความเป็นธรรมจากศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ซึ่งเคยใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เกี่ยวกับปัจจัยความเป็นธรรมจากศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เห็นว่า เชื่อกันว่าจะได้รับความเป็นธรรม เนื่องจากเห็นว่าเรื่องที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไข และมีผู้ตอบอีกส่วนหนึ่งไม่เชื่อมั่นว่าจะได้รับความเป็นธรรม เนื่องจากเห็นว่า การขาดพยานหลักฐานพิสูจน์ทำให้เสียเปรียบไม่บรรลุผล และผู้สร้างผลกระทบยังเพิกเฉยในการแก้ไขปัญหา

“แม้ว่าทางศูนย์ดำรงธรรมจะรับเรื่องไว้ แต่ก็ยังมีปัญหาข้อกฎหมายและหลักเกณฑ์ที่ยังมีช่องว่าง อันเป็นเหตุให้ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 5

“เป็นเรื่องที่กระทบกับหน่วยงานในระดับเทศบาลที่เขาตั้งงบประมาณไว้แล้ว การยกเลิกโครงการอาจทำได้ลำบาก”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 6

“ตอนเจ้าหน้าที่อำเภอมาตรวจสอบก็ไม่มีกรกระทำ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ได้ทราบว่ามีเสียงดังหรือไม่ แล้วเจ้าหน้าที่ก็ไปถามบ้านหลังอื่นๆ ปรากฏว่าเขาบอกไม่ได้รับความเดือดร้อนจากเสียงที่ว่า ซึ่งก็คงจะเป็นอย่างนั้นเพราะบ้านหลังอื่นตั้งอยู่ห่างกว่า แต่ทางอำเภอก็มีการแนะนำให้มีการแก้ไข ดัดไข่มอเตอร์เป่าลม ให้เปลี่ยนเป็นการใช้ผ้าเช็ดทำความสะอาดแทน เพื่อลดปัญหาเสียงดัง”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 7

“อาจจะไม่ได้รับความเป็นธรรม เพราะเป็นอำนาจของอุตสาหกรรมจังหวัดแต่ก็ค่อนข้างนิ่งเฉยปล่อยให้โรงงานปล่อยของเสียมาในเวลานาน”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 9

“คิดว่าได้รับความเป็นธรรม เนื่องจากได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแล้ว”

ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 10

ตารางที่ 4. 25 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเป็นธรรมจากศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

| 5. ปัจจัยด้านความเป็นธรรม                         | คนที่ |   |   |   |   |   |   |   |   |    | จำนวน<br>(คน) |
|---|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------------|
|   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |               |
| 5.1 เชื่อกันว่าจะได้รับความเป็นธรรม               |       | / | / | / |   |   | / | / |   | /  | 6             |
| 5.2 ไม่เชื่อกันว่าจะได้รับความเป็นธรรม            | /     |   |   |   | / | / |   |   | / |    | 4             |
| 5.3 เชื่อกันว่าเรื่องที่ร้องเรียนจะได้รับการแก้ไข |       |   | / | / |   |   |   |   |   | /  | 3             |

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย : กรณีศึกษาการให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เป็นการการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยมีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นวิธีหลัก ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในจังหวัดปทุมธานีที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี จำนวน 263 คน และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นวิธีรอง โดยเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากประชาชนในจังหวัดปทุมธานีซึ่งเคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปทุมธานี จำนวน 10 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.1 สรุปผล

##### 5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในจังหวัดปทุมธานีที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่เคยใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี จำนวน 263 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 70.34 อายุ 36-45 ปี ร้อยละ 39.92 มีการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 56.65 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 30.8 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 92.78 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท โดยปัญหาที่เคยร้องเรียนหรือร้องทุกข์ไปที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่คือเรื่อง ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ 19.25 ปัญหาความเดือดร้อนทั่วไปเกี่ยวกับเหตุรำคาญ ร้อยละ 18

5.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวมพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การตอบสนอง มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ย 4.08 การรับฟัง/เปิดกว้าง มีค่าเฉลี่ย 3.97 ความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และมีความคิดเห็นในระดับปานกลางคือ ความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.21 ตามลำดับ

5.1.3 ระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีเป็นองค์กรที่สามารถเป็นที่พึ่งพาของประชาชนได้ มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาที่มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี มีค่าเฉลี่ย 4.02 มีความเชื่อมั่นว่า ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี มีผลการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.86 ตามลำดับ



5) ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย: กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

6) ประชาชนที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย: กรณีศึกษา การให้บริการประชาชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี จากผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์ การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ ด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง และความเป็นธรรม ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีที่สำคัญมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง ( $Beta = 0.299$ ) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ( $Beta = 0.266$ ) ด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง ( $Beta = 0.232$ ) ด้านความเป็นธรรม ( $Beta = 0.186$ ) และด้านความซื่อสัตย์ ( $Beta = 0.130$ ) ตามลำดับ

1) ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์ส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี จากผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์ส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐาน

2) ปัจจัยด้านการตอบสนองส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี จากผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐาน

3) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี จากผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐาน

4) ปัจจัยด้านการรับฟัง/เปิดกว้างส่งผลกระทบต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี จากผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านการรับฟัง/เปิดกว้างส่งผลกระทบต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐาน

5) ปัจจัยด้านความเป็นธรรมส่งผลกระทบต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี จากผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านความเป็นธรรมส่งผลกระทบต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐาน

#### 5.1.5 การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี

ในการสัมภาษณ์เชิงลึกได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี จำนวน 10 คน โดยส่วนใหญ่จะเคยร้องเรียนหรือร้องทุกข์เพียง 1 ครั้ง ร้อยละ 70 เรื่องที่ร้องเรียนส่วนใหญ่คือ ปัญหาความเดือดร้อนจากเหตุรำคาญ ร้อยละ 60 เป็นเพศชาย ร้อยละ 70 มีอายุ 46-65 ปี ร้อยละ 60 อาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 40 และยังพบอีกว่า นอกจากจะมีการใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมแล้ว ยังได้มีการร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย ร้อยละ 30

1) ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ตอบทั้ง 10 ท่าน เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต และผู้ตอบจำนวน 2 ท่าน ได้กล่าวถึงว่า เจ้าหน้าที่ไม่มีพฤติกรรมเรียกรับทรัพย์สิน/ผลประโยชน์ และผู้ตอบจำนวน 1 ท่าน เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีลักษณะน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ไม่มีผลประโยชน์ร่วม และมีการทำงานแบบตรงไปตรงมา ทั้งนี้ ผู้ตอบที่เหลือไม่ได้กล่าวถึงประเด็นนี้

2) ปัจจัยด้านการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ตอบทั้ง 10 ท่าน เห็นว่า ได้รับการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี โดยผู้ตอบจำนวน 8 ท่าน ได้กล่าวถึงว่า เจ้าหน้าที่มีการบันทึกเรื่องร้องเรียนของตน และผู้ตอบจำนวน 1 ท่าน กล่าวว่า เจ้าหน้าที่มีการแนะนำขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน และผู้ตอบที่เหลือไม่ได้กล่าวถึงประเด็นนี้

3) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบทั้ง 10 ท่าน กล่าวว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีความน่าเชื่อถือ และผู้ตอบจำนวน 8 ท่าน ยังกล่าวว่า ศูนย์ดำรงธรรมที่มีการทำงานเป็นขั้นเป็นตอน ผู้ตอบจำนวน 7 ท่าน กล่าวว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีผู้ตอบจำนวน 6 ท่าน กล่าวว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีการดำเนินงานให้เห็นเป็นรูปธรรม และมีผู้ตอบจำนวน 1 ท่าน กล่าวว่า สถานที่มีความเหมาะสมต่อการรับบริการ เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ทั้งนี้ ผู้ตอบที่เหลือไม่ได้กล่าวถึงประเด็นนี้

4) ปัจจัยด้านการรับฟังปัญหา/เปิดกว้างที่จะรับฟังปัญหาความเดือดร้อน พบว่า ผู้ตอบจำนวน 9 ท่าน ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจที่จะรับฟังปัญหาความเดือดร้อน และมีผู้ตอบจำนวน 6 ท่าน กล่าวว่า ศูนย์ดำรงธรรมมีการบันทึกถ้อยคำแล้วให้ตรวจสอบบันทึก ซึ่งผู้ตอบที่เหลือไม่ได้กล่าวถึงประเด็นนี้

5) ปัจจัยด้านความเป็นธรรมจากศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีผู้ตอบจำนวน 6 ท่าน กล่าวว่า เชื่อมั่นว่าจะได้รับความเป็นธรรม ในขณะที่มีผู้ตอบจำนวน 4 ท่าน กล่าวว่า ไม่เชื่อมั่นว่าจะได้รับความเป็นธรรม และมีผู้ตอบจำนวน 3 ท่าน ให้ความเห็นว่า เชื่อมั่นว่าเรื่องที่ร้องเรียนจะได้รับการแก้ไข ซึ่งผู้ตอบที่เหลือไม่ได้กล่าวถึงประเด็นนี้

## 5.2 อภิปรายผล

จากข้อมูลประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ปัญหาที่เคยร้องเรียนหรือร้องทุกข์ไปที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่คือเรื่อง ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ปัญหาความเดือดร้อนทั่วไปเกี่ยวกับเหตุรำคาญ ซึ่งมักจะเป็นปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับเมืองที่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ มีการประกอบธุรกิจและการบริการที่หลากหลายจนอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัยข้างเคียง จึงมักจะมีการร้องเรียนไปยังศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นตัวกลางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และการคุ้มครองสิทธิของประชาชน โดยเมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่า โดยภาพรวมพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือ การตอบสนอง ร่องลงมา คือ ความซื่อสัตย์ การรับฟัง/เปิดกว้าง ความน่าเชื่อถือ และอยู่ในระดับปานกลางคือ ความเป็นธรรม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ได้ส่งผลให้ประชาชนเกิดความความไว้วางใจในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีอยู่ในระดับมาก

เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลประชาชนที่มีปัจจัยประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยในด้านระดับการศึกษานั้น ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของระดับความไว้วางใจที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีมากที่สุด ร่องลงมาคือระดับปริญญาตรี ซึ่งน่าจะเกิดจากการยื่นเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือเสียหายจนเป็นที่พอใจมากที่สุด อาจเนื่องจากมีความสามารถในการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานต่าง ๆ อย่างครบถ้วนดี เข้าใจจุดอ่อนหรือจุดแข็งของเรื่องที่ร้องเรียน การให้ถ้อยคำในบันทึกที่ร้องเรียนมีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่นที่ต่ำกว่า ทำให้ศูนย์ดำรงธรรมสามารถพิจารณาดำเนินการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วมากกว่า และในด้านรายได้นั้น กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไปจะมีค่าเฉลี่ยของระดับความไว้วางใจที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีมากที่สุด ทั้งนี้อาจเกิดจากกลุ่มที่มีรายได้มากมักจะมีความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่น ทำให้สามารถมองเห็นปัญหาได้ชัดเจน ทำการรวบรวมพยานหลักฐานและข้อมูลที่ครบถ้วน รวมทั้งให้ถ้อยคำที่เป็นประโยชน์กับตนเองได้ดีกว่ากลุ่มรายได้อื่น จึงทำให้การยื่นเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์มีน้ำหนักมากกว่า โอกาสที่จะได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ง่ายกว่าเช่นกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ นิจปฏิภาณ มาตชาว (2563) ที่ได้ทำการศึกษาคุนภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสกลนครที่พบว่า ประชาชน

ที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนครแตกต่างกัน

นอกจากนั้น ในส่วนของการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านความซื่อสัตย์ การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ ด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง และความเป็นธรรม ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ที่สำคัญมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง (Beta = .299) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (Beta = .266) ด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง (Beta = .232) ด้านความเป็นธรรม (Beta = .186) และด้านความซื่อสัตย์ (Beta = .130) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลที่มีความคิดเห็นว่าเป็นว่า **ด้านการตอบสนอง** ประชาชนได้รับการตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ มีการบันทึกและรับเรื่องร้องเรียนเป็นอย่างดี **ด้านความน่าเชื่อถือ** การทำงานมีความน่าเชื่อถือ มีการทำงานเป็นขั้นเป็นตอน และมีการส่งเรื่องให้หน่วยงานรับผิดชอบ ดำเนินงานให้เห็นเป็นรูปธรรม **ด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง** เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจที่จะรับฟังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน มีการบันทึกถ้อยคำแล้วให้ตรวจสอบบันทึกก่อนลงชื่อ **ด้านความเป็นธรรม** มีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับความเป็นธรรมและเรื่องร้องเรียนจะได้รับการแก้ไข และ**ด้านความซื่อสัตย์** เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมเรียกรับผลประโยชน์ จนทำให้ประชาชนเห็นว่าศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีมีความน่าเชื่อถือ เกิดความไว้วางใจในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม สอดคล้องกับการศึกษาของ ตวงพร ตรีพิชจักร (2563) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความโปร่งใสในการให้บริการประชาชนกับความเชื่อไว้วางใจของสาธารณชนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี ที่พบว่า การเปิดเผยข้อมูลที่ส่งเสริมความโปร่งใสของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรีมีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความเชื่อไว้วางใจของสาธารณชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานีที่สำคัญที่สุด คือ ด้านการตอบสนอง (Beta = 0.299) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ (Beta = 0.266) ด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง (Beta = 0.232) ด้านความเป็นธรรม (Beta = 0.186) และด้านความซื่อสัตย์ (Beta = 0.130) ตามลำดับ ดังนั้น ในการสร้างความไว้วางใจของประชาชนให้มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี จึงควรให้ความสำคัญ ตามลำดับ ดังนี้

1) **ด้านการตอบสนอง** เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี มากที่สุด เนื่องจากลักษณะงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่เพื่อพูดคุยสอบถามข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่จึงเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนงานของศูนย์ดำรงธรรม พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ต้องมีการติดตามผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อสามารถประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องได้ ดังนั้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน แม้ว่าผู้ตอบจะเห็นว่าเจ้าหน้าที่เพียงพอแล้วก็ยังคงพัฒนาหรือ



เพิ่มกำลังคน เพื่อรองรับการร้องเรียนร้องทุกข์ที่อาจเพิ่มขึ้นได้ในอนาคต รวมถึงพัฒนาและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว จนสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ เพื่อรักษาและพัฒนาระดับความไว้วางใจในด้านการตอบสนองต่อไป

**2) ด้านความน่าเชื่อถือ** เพื่อรักษาและพัฒนาระดับความไว้วางใจในด้านการความเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีองค์ความรู้และความชำนาญในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน โดยเฉพาะความรู้ด้านกฎหมาย สามารถให้คำปรึกษาอย่างถูกต้องและแม่นยำได้ และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาร้องเรียนจะต้องถูกเก็บเป็นความลับและไม่ถูกนำไปใช้อย่างผิดกฎหมาย และอาจปรับปรุงพัฒนาสถานที่ให้มีความเหมาะสม สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย

**3) ด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง** เจ้าหน้าที่ต้องมีความตั้งใจและเปิดกว้างรับฟังในทุกปัญหาความเดือดร้อน มีความเห็นอกเห็นใจ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือให้เข้าถึงการบริการที่ง่ายยิ่งขึ้น โดยไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ มีการให้บันทึกถ้อยคำเป็นหลักฐานและให้ตรวจสอบ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมทุกครั้งที่ใช้บริการ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี เช่น มีการวัดระดับความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ ศูนย์ดำรงธรรมของประชาชนผ่านแบบสอบถามออนไลน์ มีการตั้งกล่องรับความเห็น เพื่อรักษาและพัฒนาระดับความไว้วางใจในด้านการรับฟัง/เปิดกว้าง

**4) ด้านความเป็นธรรม** เพื่อรักษาและพัฒนาระดับความไว้วางใจในด้านการเป็นธรรม ผู้บริหารควรปลูกฝังความเท่าเทียมทั้งในองค์กรและปฏิบัติกับประชาชนผู้มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมอย่างเท่าเทียม เหมาะสม ถูกต้อง เป็นกลาง ภายใต้อำนาจหน้าที่อย่างยุติธรรม เนื่องจากหลายครั้ง ศูนย์ดำรงธรรมจะมีบทบาทเข้าไปเป็นตัวกลางเพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม จึงมีโอกาสให้คุณให้โทษแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียนได้ จึงควรวางตัวเป็นกลาง มีความเห็นอกเห็นใจ เพื่อให้สามารถเข้าไปปัญหาของทุกฝ่ายได้มากที่สุด และอาจประชาสัมพันธ์ถึงกรณีตัวอย่างเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ได้ช่วยเหลือจนยุติ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นว่าเรื่องเดือดร้อนจะได้รับการแก้ไขอย่างเป็นธรรม

**5) ด้านความซื่อสัตย์** แม้จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี น้อยที่สุดใน 5 ปัจจัย แต่ความซื่อสัตย์ถือเป็นสิ่งที่ทุกสังคมต้องมี โดยเฉพาะภาครัฐที่ขับเคลื่อนด้วยภาษีของประชาชน ดังนั้น ผู้บริหารควรปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์ในองค์กรและส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนโดยตรงอย่างศูนย์ดำรงธรรม ต้องยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีหลักธรรมาภิบาลเป็นกรอบสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ ตระหนักถึงความโปร่งใส บริการด้วยจิตสาธารณะ เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการรับบริการจากภาครัฐ ไม่เรียกรับและปฏิเสธผลประโยชน์ส่วนตน

มีการให้บริการตามลำดับ รวมถึงประชาสัมพันธ์เรื่องความโปร่งใสขององค์กรเพื่อพัฒนาภาพลักษณ์ ให้นำเชื่อถือ เช่น นโยบายไม่รับของขวัญหรือสินน้ำใจ เพื่อรักษาและพัฒนาระดับความไว้วางใจ ในด้านความซื่อสัตย์ต่อไป

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสานโดยวิธีเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บ ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่เคยใช้บริการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี โดยใช้ ตัวแปรอิสระที่ทำการศึกษาคือ ความซื่อสัตย์ การตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ การรับฟัง/เปิดกว้าง ความเป็นธรรมว่า ส่งผลต่อความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อกับทัศนคติของผู้ที่มีประสบการณ์ในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรม ยังขาดการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานที่ศึกษา ว่าแท้จริงแล้ว มีประสิทธิภาพในการทำงานมากหรือน้อยเพียงใด ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษา จากเอกสารร่วมด้วย โดยเฉพาะเอกสารที่เกี่ยวกับสถิติจำนวนเรื่องที่ร้องเรียน การดำเนินการแล้ว เสร็จ จำนวนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือไม่ได้ดำเนินการใด ๆ นอกจากนั้นแล้ว อาจทำการศึกษา เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนทั่วไปที่เมื่อได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย แล้วไม่ตัดสินใจเลือกใช้ บริการของศูนย์ดำรงธรรม แต่เลือกใช้วิธีการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานอื่นแทน

นอกจากนั้น อาจทำการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในศูนย์ดำรงธรรม เพื่อได้รับทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานแก้ไขความเดือดร้อนแก่ ประชาชน อันจะทำให้ได้ข้อมูลที่กว้างและลึกซึ้งมากขึ้น

บรรณานุกรม



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## ประวัติผู้เขียน

|                   |                            |
|-------------------|----------------------------|
| ชื่อ-สกุล         | Miss Chiratchaya Burutphat |
| วัน เดือน ปี เกิด | 16 July 1994               |
| สถานที่เกิด       | Bangkok                    |



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

- Boulgourasa, V., Ioannidis, T., Politis, I., & Xenakis, C. (2023). *RETINA: Distributed and Secure Trust Management for Smart Grid Applications and Energy Trading*.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), 39-52. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1980.tb00005.x>
- Cummings, L. L., & Bromiley, P. (1996). The Organizational Trust Inventory (OTI): Development and validation. In *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*. (pp. 302-330). Sage Publications, Inc.  
<https://doi.org/10.4135/9781452243610.n15>
- Economic, O. f., & Co-operation and Development (OECD). (2021). *Trust in Government*. <https://www.oecd.org/governance/trust-in-government/>
- Edelman, D. J. (2023). *2023 Edelman Trust Barometer Global Report*. Daniel J. Edelman Holdings, Inc. <https://www.edelman.com/trust/2023/trust-barometer>
- Foley, F. J., Jr. (1976). BEYOND CONTRACT: WORK, POWER AND TRUST RELATIONS. By Alan Fox. London: Faber & Faber, 1974. 369 pp. \$5.75. *Social Forces*, 54(3), 726-727. <https://doi.org/10.1093/sf/54.3.726>
- Hosmer, L. T. (1995). Trust: The Connecting Link between Organizational Theory and Philosophical Ethics. *The Academy of Management Review*, 20(2), 379-403.  
<https://doi.org/10.2307/258851>
- Luhmann, N., & Morgner, C. (2019). Trust And Power Luhmann.
- Marshall, E. M. (1999). Building Trust at the Speed of Change: The Power of the Relationship-Based Corporation.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.  
<https://doi.org/10.2307/258792>
- McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59. <https://doi.org/10.2307/256727>
- Mishra, A. (1996). ORGANIZATIONAL RESPONSES TO CRISIS: THE CENTRALITY OF TRUST.

- Niklas Luhmann. (1979). *Trust and Power*. John Wiley and Sons.
- Nyhan, R. C., & Marlowe, H. A. (1997). Development and Psychometric Properties of the Organizational Trust Inventory. *Evaluation Review*, 21(5), 614-635.  
<https://doi.org/10.1177/0193841x9702100505>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. K. (2007). *Management*. Pearson Education, Limited.  
<https://books.google.co.th/books?id=FVOFswEACAAJ>
- Shaw, R. B. (1997). *Trust in the Balance: Building Successful Organizations on Results, Integrity, and Concern*.
- กรรณิกา ทองศรี. (2555). การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์กร และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โดยตำแหน่งหนึ่ง (Publication Number 38(1)) วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์].
- จักรพงษ์ หนูดำ. (2556). ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเปรียบเทียบ องค์การบริหารส่วนตำบลชองกับองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2554). ความไว้วางใจในองค์กรของประเทศไทย ศึกษาเปรียบเทียบองค์การภาครัฐ ภาค รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ. (2562). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีเทศบาล ในจังหวัดสิงห์บุรี. วารสารสมาคมวิจัย, 90-96.
- دنوّس สุวรรณวงศ์. (2553). ความไว้วางใจทางการเมืองและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมภาคใต้ : ศึกษาเปรียบเทียบพื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่และเทศบาลเมืองปัตตานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
- ดวงพร ตรีพิชจักร. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความโปร่งใสในการให้บริการประชาชนกับความเชื่อถือไว้วางใจของสาธารณชน: กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุพรรณบุรี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- นิจปฏิภาณ มาตขาว. (2563). คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร].
- มัมสุรีย์ มณีมาศ. (2562). ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
- วรินทร์ รongกัถ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องดื่มและอาหารแห่งหนึ่ง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

ศักดิ์ชัย บัวทองจันทร์ และชาญยุทธ หาญชนะ. (2565). คุณภาพการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม  
อำเภอโพธารามแก้ว จังหวัดสกลนคร. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(6), , 329-340.  
ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดปทุมธานี. (ม.ป.ป). ศูนย์ดำรงธรรม.

[http://123.242.173.131/pathumthani\\_eoffice/application/news\\_inspector/news\\_inspector.php](http://123.242.173.131/pathumthani_eoffice/application/news_inspector/news_inspector.php).

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี.

<http://nscr.nesdc.go.th/ns/>.

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์. (ม.ป.ป). ประวัติศูนย์ดำรงธรรม.

<http://www.ins.moi.go.th/damrong1.html>

สุขเสริม สงวนพานิช. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจภายในองค์กรกับประสิทธิผลของทีม  
พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม มหาวิทยาลัยศิลปากร].

อัญเรศน์ ตูละ. (2562). ความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันกับงานส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน  
ของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย มหาวิทยาลัยรามคำแหง].