

ความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส
Citizen Trust in Good Governance Administration of Government
Agencies in Multicultural Society of The Southern Provinces:
A Case Study of Narathiwat Province

มัทสุริย์ มณีมาศ Matsuri Manimas¹
จตุมาณี ตระกูลมุกดา Jutamanee Trakulmututa²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชน และ 2) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชน ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในจังหวัดนราธิวาส จำนวน 400 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มาตรฐาน 5 ระดับ สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แจกแจงแบบที่ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า ระดับ ความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อาชีพ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และอำเภอที่อาศัยที่แตกต่างกัน มีระดับความเชื่อใจไว้วางใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีระดับความเชื่อใจไว้วางใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชน, หลักธรรมาภิบาล

Abstract

The research was citizen's trust in good governance administration of government agencies in multicultural society of the southern provinces: a case study of Narathiwat province. The purposes of this study were 1) To examine the level of citizen's trust in good governance administration of government 2) To compare

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : maybbb_121@hotmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : jutamanee.t@psu.ac.th

the level of citizen's trust in good governance administration of government as distinguished by personal factors. The example group was 400 Narathiwat citizens through a stratified random sampling method. The research instrument used to collect the data was a 5-point rating scale questionnaire. The data was analyzed by Mean (\bar{x}), Standard Deviation (S.D.), t-test and one way ANOVA.

The finding showed that the level of citizen's trust in good governance administration of government agencies in multicultural society of the southern provinces : a case study of Narathiwat province was in high level. The comparison of the trust level in good governance administration of government as distinguished by personal factors reported that occupation, duration and living area in Narathiwat has trusted differently with statistical significance at .05. In contrast, the personal factors in different term of gender, age, religious, marital status, education level and income resulted in level of trust in good governance administration of government not different with statistical significance at .05.

Keywords: Citizen Trust, Good Governance

บทนำ

ปัจจุบันการบริหารงานภาครัฐเพื่อให้บริการแก่ประชาชนนั้น มีความมุ่งหวังให้บุคลากรได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรมจริยธรรม โดยมีหลักธรรมาภิบาลเป็นกรอบสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ให้ตระหนักถึงความโปร่งใส โดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนได้เกิดการรับรู้ถึงความเชื่อถือไว้วางใจในหน่วยงานของภาครัฐ (Public Trust) การเสริมสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในหน่วยงานภาครัฐจึงเป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรจะต้องให้ความสำคัญและดำเนินการหาหนทางวิธีการพัฒนาความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชนให้เกิดขึ้น (เป็นกนก วงศ์ปั้นเพ็ชร, 2552) จากข้อมูลการวิเคราะห์ความต้องการและศักยภาพของประชาชนในท้องถิ่นของจังหวัดนราธิวาส ประจำปี 2561 เพื่อสำรวจปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่ส่งให้กับจังหวัด พบว่า ปัญหาความมั่นคงปลอดภัย ความรู้สึกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกระบวนการทำงานของภาครัฐ ปัญหาภาครัฐยังไม่สามารถเข้าถึงปัญหาที่แท้จริงของประชาชน ปัญหาการขาดการมีส่วนร่วมของชุมชนที่ส่งผลให้เกิดความไม่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่ออำนาจรัฐภายใต้ความไม่สงบที่เกิดขึ้นในพื้นที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในจังหวัดนราธิวาส ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนราธิวาส

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนราธิวาสว่ามีความเชื่อถือไว้วางใจมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้นำผลที่ได้จากการศึกษา มาปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน อันจะทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานภาครัฐเป็นที่ศรัทธาและเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในสายตาของประชาชนภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนภาคใต้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวัดระดับความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ :กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล กับการจำแนกตามเพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และอำเภอที่อาศัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จะพื้นฐานสำหรับการศึกษาเรื่องความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ :กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ผู้บริหารระดับจังหวัด หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการเสริมสร้างความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชน ซึ่งจะเป็นการยืนยันและส่งเสริมต่อยอดความรู้ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลให้ขยายต่อไป

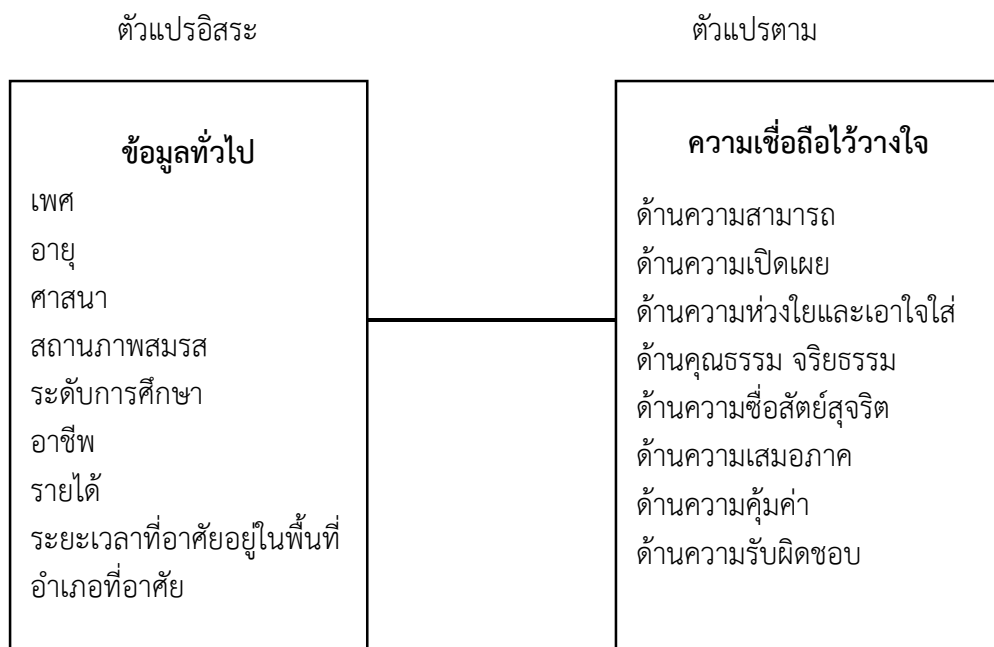
ทบทวนวรรณกรรม

ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ หมายถึง การเต็มใจ ยินยอมหรือเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยการที่จะทำให้ผู้ที่ได้รับความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้กระทำทุกวิถีทางในการปกป้องผลประโยชน์ และไม่เอาัดเอาเปรียบผู้ที่เชื่อถือว่าไว้วางใจ ซึ่งไม่สามารถทำเองได้ Mishra (1996, อ้างถึงใน อภิชาติ จันจุฬา, 2557) ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

1. มิติด้านความสามารถ (Competency Dimension) หมายถึง ความเชื่อมั่นว่าบุคคลนั้นมีความสามารถในด้านต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ใช้ความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการตัดสินใจอย่างถูกต้องเหมาะสมมีผลงานที่ดีและเป็นທີ່ประจักษ์ต่อบุคคลทั่วไป
2. มิติด้านความเปิดเผย (Openness Dimension) หมายถึง ความไว้วางใจที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ถึงการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ และปฏิบัติต่อกันและกันอย่างจริงจัง ตรงไปตรงมารวมไปถึงการยอมรับฟังความคิดเห็นและประเมินสิ่งที่รับฟังด้วยความยุติธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่
3. มิติด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ (Concern Dimension) หมายถึง ความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อบุคคลว่าบุคคลนั้นจะไม่แสวงหาผลประโยชน์อันไม่เป็นธรรม โดยให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของบุคคลและความห่วงใยต่อความผาสุกของประชาชน
4. มิติด้านความเชื่อถือว่าได้ (Reliability Dimension) หมายถึง ความคาดหวังว่าบุคคลจะสามารถปฏิบัติได้ตามสิ่งที่พูดและพูดในสิ่งที่สามารถปฏิบัติได้ ซึ่งถ้าหากการปฏิบัติงานขาดความสม่ำเสมอทั้งในคำพูดและการกระทำย่อมทำให้ความไว้วางใจมีแนวโน้มที่จะลดลงตามไปด้วย

การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลเป็นการบริหารงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย

1. หลักนิติธรรม เป็นการตรากฎหมายและกฎข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย
2. หลักคุณธรรม เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงามโดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต
3. หลักความโปร่งใส เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา
4. หลักความมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความเห็นการไต่สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ
5. หลักความรับผิดชอบ เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบ ต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา
6. หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่จำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัด ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 800,749 คน โดยใช้ข้อมูลสถิติประชากรแยกรายพื้นที่ระดับจังหวัดของที่ทำกาการปกครองจังหวัด ประจำปี 2561

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของทาโร ยามาเนะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้น (Stratified random sampling) โดยผู้วิจัยได้แบ่งตามสัดส่วนพื้นที่ตามจำนวนจริงของแต่ละอำเภอ ทั้งหมด 13 อำเภอ

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Questionnaire) ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และอำเภอที่อาศัย แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนครราชสีมา โดยแบ่งคำถามออกเป็น 8 ด้าน ซึ่งนำแบบวัดไปทดลองใช้ในกลุ่มทดลองจำนวน 30 คน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่จับกับ 0.978

3. การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

1. วิเคราะห์ความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนครราชสีมา กับการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนทางเดียวยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความสามารถมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.27

รองลงมาได้แก่ ด้านความเปิดเผย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.19 ด้านความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15 ด้านความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.07 ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.63 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62 และด้านความซื่อสัตย์ สุจริตมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.59 ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนในภาพรวมทุกด้าน (n=400)

ความเชื่อใจไว้วางใจในภาพรวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อใจไว้วางใจ	ลำดับที่
1. ด้านความสามารถ	4.27	0.66	มาก	1
2. ด้านความเปิดเผย	4.19	0.73	มาก	2
3. ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่	3.63	0.68	มาก	6
4. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	3.68	0.76	มาก	5
5. ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต	3.59	0.60	มาก	8
6. ด้านความเสมอภาค	4.15	0.71	มาก	3
7. ด้านความคุ้มค่า	4.07	0.78	มาก	4
8. ด้านความรับผิดชอบ	3.62	0.72	มาก	7
รวม	4.12	0.53	มาก	

เมื่อพิจารณาตามปัจจัยด้านต่าง ๆ ในภาพรวม พบว่า

1) ด้านความสามารถ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถเฉพาะในวิชาชีพนั้น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.83 (ระดับมาก) ในขณะที่ความเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามตัวบทกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่ง ตลอดจนจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.66 (ระดับมาก)

2) ด้านความเปิดเผย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้แจ้งหรือให้ข้อมูลอย่างเปิดเผยแก่ประชาชนว่ากำลังดำเนินการทำอะไร อย่างไร และเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.72 (ระดับมาก) ในขณะที่ความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.54 (ระดับมาก)

3) ด้านความเสมอภาค พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีความสนใจในพื้นฐานของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน อันส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคคลที่แตกต่างกัน

โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.75 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถวางตัวเป็นกลาง ไม่ถือพรรคถือพวก ได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.44 (ระดับมาก)

4) ด้านความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าการให้บริการของหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว คุ้มค่า โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.63 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่นว่าว่่าวัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่หน่วยงานภาครัฐได้จัดหามาให้ประชาชนเป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.45 (ระดับมาก)

5) ด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าการออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่/ค่านึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.75 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องไม่รับสินบนจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.52 (ระดับมาก)

6) ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐแจ้งข่าวสารเพื่อเป็นแนวทางในการระมัดระวังตนเองของประชาชน ตนเองของประชาชนจากเหตุการณ์ความไม่สงบ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.67 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและปัญหาของประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.62 (ระดับมาก)

7) ด้านความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีความพยายามในการแก้ปัญหาให้กับประชาชน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.62 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ได้มีการแจ้งให้ประชาชนทราบว่าโครงการ/กิจกรรมใดที่ได้ให้สัญญากับประชาชนแต่ไม่สามารถทำได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.46 (ระดับมาก)

8) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้มีการพิจารณาเรื่องต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.65 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่เรียกร้องผลประโยชน์เป็นค่าตอบแทนในการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.57 (ระดับมาก)

ผลการเปรียบเทียบความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน เมื่อเปรียบเทียบความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาสในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

จำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพแตกต่างกันมีความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความสามารถ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนด้านความห่วงใยและเอาใจใส่และด้านความเสมอภาพ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ พบว่า อำเภอที่อาศัยแตกต่างกันความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านความซื่อสัตย์ ส่วนแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ ด้านความเสมอภาค

จำแนกตามอำเภอที่อาศัย พบว่า อำเภอที่อาศัยแตกต่างกันมีความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความเปิดเผย ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ และด้านความคุ้มค่า ส่วนแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .05 คือ ด้านความเสมอภาค

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยด้านอาชีพที่แตกต่างกันความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามการศึกษาของ ภัทศากัญญา ชุภปภากร (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ และณัฐพัชร นุ้ยคดี (2558) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา โดยมองว่าการประกอบอาชีพที่ต่างกันมีความเชื่อถือไว้วางใจแตกต่างกัน อาจเกิดจากการที่ได้รับบริการสาธารณะและการติดต่อขอรับบริการต่างๆ จากหน่วยงานราชการที่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสูงกว่าอาชีพอื่นๆ เช่น อาชีพเกษตรกร/ประมง อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพรับจ้าง เป็นต้น เพราะอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจเป็นผู้ปฏิบัติงานในระบบราชการ มีการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานราชการ การใช้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกับการทำงานย่อมทำให้มีความเชื่อถือไว้วางใจมากกว่าอาชีพอื่น ๆ แต่เมื่อพิจารณาตามค่าเฉลี่ย พบว่าอาชีพเกษตรกร/ประมง มีค่าสูงสุดในด้านความสามารถและด้านความเสมอภาค มากกว่าอาชีพอิสระอื่นๆ เช่น ประกอบธุรกิจส่วนตัวและรับจ้าง เพราะพื้นที่จังหวัดนราธิวาสประชาชนมีอาชีพหลักคือ เกษตรกรรมและประมง ซึ่งจะเห็นได้จากการมีผลผลิตทางการเกษตร เช่น ยางพารา ปาล์ม น้ำมัน ไม้ผล ปศุสัตว์ และประมง เป็นรายได้หลักของจังหวัด ทำให้จังหวัดนราธิวาสจึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและให้ความสำคัญกับภาคการเกษตร จะเห็นได้จากแผนพัฒนาจังหวัดนราธิวาส พ.ศ. 2561-2564 ที่เน้นการเพิ่มผลผลิตภาคการเกษตรให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน จึงทำให้หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรและประมงมากกว่าอาชีพอิสระอื่น ๆ ซึ่งจะเห็นได้จากการมีโครงการส่งเสริม สนับสนุน และให้ความรู้แก่ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรและประมงในพื้นที่จำนวนมาก

ปัจจัยด้านระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่แตกต่างกันมีความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า มีความแตกต่างกันในนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความเปิดเผย ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ และด้าน ความคุ้มค่า ส่วนแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ ด้านความเสมอภาค ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอภิชาติ จันจุฬา (2557) ที่ได้ศึกษาความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา จังหวัดยะลา ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่น้อยมีความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ จังหวัดนราธิวาสจะน้อย เช่น ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ต่ำกว่า 1 ปี มีความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเสมอภาค น้อยกว่าระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ต่ำกว่า 1-5 ปี อาจเป็นเพราะการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้เหตุการณ์ความไม่สงบเกิดขึ้นในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ในห้วงอดีตที่ผ่านมามิติด้านการอำนวยความสะดวกการยอมรับและขาดความเชื่อมั่นจากประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ การที่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ การบังคับใช้กฎหมายขาดประสิทธิภาพ หรือละเมิดสิทธิของบุคคล ความหวาดระแวงของประชาชน ความไม่ไว้วางใจเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ปัจจัยด้านอำเภอที่อาศัยแตกต่างกันมีความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความเปิดเผย ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ และด้านความคุ้มค่าแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ ด้านความเสมอภาค สอดคล้องกับการศึกษาของ จักรพงษ์ หนูดำ (2552) ได้ศึกษา เรื่อง ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเปรียบเทียบองค์การบริหารส่วนตำบลชองกับองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู ผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลชองที่ได้รับรางวัลจากรัฐบาลในด้านนโยบายส่งเสริมและสนับสนุน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง มีการบริหารจัดการที่ดีและเป็นที่ยอมรับของสังคมทั่วไปเปรียบเทียบกับองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนูที่ไม่ได้รับรางวัล และปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลชองและองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนูมีความแตกต่างกันปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่แตกต่างกันตามพื้นที่ที่ทำการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่าอำเภอเมืองนราธิวาสและอำเภอใกล้เคียงจะมีระดับความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าพื้นที่อำเภอรอบนอก โดยจากการศึกษาของ บุญเอื้อ บุญฤทธิ์ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้กับอัตลักษณ์ของคนในพื้นที่และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ มองว่าการก่อความสงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นเรื่องความแตกต่างทาง

อัตลักษณ์และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ ซึ่งการปฏิบัติในพื้นที่ เจ้าหน้าที่บางคนไม่เข้าใจวิถีชีวิตของคนมุสลิมตลอดจนวัฒนธรรมท้องถิ่น จึงเลือกปฏิบัติ กลั่นแกล้ง ช่มชู้คุกคามไม่ให้ความยุติธรรม ใช้ความรุนแรงเกินขอบเขต ไม่ซื่อสัตย์ คดโกง ใช้อำนาจแสวงหาผลประโยชน์ โดยตั้งตนเป็นผู้มีอิทธิพล เรียกรับส่วยจากธุรกิจผิดกฎหมาย สร้างสถานการณ์ อุ่มซ่า ผู้บริสุทธิ์ ตลอดจนไม่เป็นแบบอย่างที่ดี จะเห็นได้ว่าพื้นที่รอบนอกที่มีความห่างไกลและยังอยู่ภายใต้เหตุการณ์ไม่สงบในพื้นที่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐและหน่วยงานราชการ การดูแลเรื่องความปลอดภัยจากเหตุการณ์ความไม่สงบ อาจไม่มีความทั่วถึง ครอบคลุม ครบครัดเหมือนพื้นที่ในอำเภอเมืองนราธิวาสและใกล้เคียง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่ผ่านมาผู้วิจัยขอเสนอแนวทางที่จะทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือไว้วางใจของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับจังหวัด ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐโดยกำหนดในแผนพัฒนายุทธศาสตร์ระดับจังหวัดที่ให้หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ ต้องถือปฏิบัติ และควรทำการประเมินเรื่องความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีรางวัลเป็นตัวสร้างแรงจูงใจให้หน่วยงานภาครัฐในการปฏิบัติ
2. ควรมีการสนับสนุนเชิงนโยบายและแผนแก่หน่วยงานระดับองค์การปกครองท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ให้มีความตระหนักและนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการทำงานปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานเดียวกันในทุกพื้นที่
3. ควรกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีการรับรู้ ตระหนักในการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการทำงานโดยการประชุม ชี้แจง แจ้งเวียนให้ทราบ ตลอดจนเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนในการกำหนดแผนงาน และกระบวนการต่างๆในการทำงาน
4. การบริหารงานต้องเน้นให้มีเจ้าภาพหลักในแต่ละอำเภอเพื่อรับผิดชอบกระตุ้นควบคุมการใช้หลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนราธิวาส
5. หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ต้องมีเสริมสร้างภาพลักษณ์การประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจทั้งภาครัฐและประชาชน เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีอันจะนำไปสู่การสนับสนุนความเชื่อถือไว้วางใจ ความร่วมมือ และสัมพันธภาพที่ดีระหว่างองค์กรและประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

เอกสารอ้างอิง

- จักรพงษ์ หนูดำ. (2557). *ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล:กรณีศึกษาเปรียบเทียบองค์การบริหารส่วนตำบลชองกับองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู.* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ณัฐพัชร นุ้ยคดี. (2558). *ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลพื้นที่อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา.*(สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,สงขลา.
- ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร. (2552). *ความเชื่อถือไว้วางใจในองค์การภาครัฐ. วารสารวิชาการศิลปศาสตร์* *ประยุกต์*, 2(2), 63-39.
- ภัทศากัญญา ชุภปภากร. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์.*(วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์,บุรีรัมย์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). *ภาวะผู้นำ.* กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2552). *การปฏิบัติงานขององค์การในปัจจุบันและในอนาคต. วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 7(1), 63-38.
- อภิชาติ จันจุฬา. (2557). *ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา จังหวัดยะลา.* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,สงขลา.