



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

มัณสุรีย์ มณีมาศ
Matsuri Manimas

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Prince of Songkla University

2562

ชื่อสารนิพนธ์ ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส

ผู้เขียน นางสาวมัทิสริย์ มณีมาศ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกตะ)

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกตะ)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพร คุณวิจิต)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกตะ)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์ ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส

ผู้เขียน นางสาวมัทมสุรีย์ มณีมาศ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน และ 2) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในจังหวัดนราธิวาส จำนวน 400 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มาตรฐาน 5 ระดับ สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงแบบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า ระดับ ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อาชีพ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และอำเภอที่อาศัยที่แตกต่างกัน มีระดับความเชื่อถือไว้วางใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความเชื่อถือไว้วางใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

Author Miss Matsuri Manimas

Major Program Public Administration

Academic Year 2018

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 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.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาช่วยเหลือและสนับสนุนจากบุคคลหลายฝ่าย กราบขอพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการทรมเทกกำลังกายและสติปัญญา สำหรับการถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำปรึกษาในระหว่างการทำวิจัย ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจและมีกำลังใจในการทำวิจัย และกราบขอพระคุณ รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพร คุณวิชาติที่กรุณาสละเวลาร่วมเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณประชาชนในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม

ขอบคุณนางสาวชวนพิศ เงินฉลาด ที่คอยให้กำลังใจ และคำแนะนำ งานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จลุล่วง

สุดท้ายขอขอบคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามที่มีส่วนทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

มัณสุรีย์ มณีมาศ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
รายการตาราง	(8)
รายการภาพประกอบ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	5
1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อถือไว้วางใจ	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมภิบาล.....	23
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทพวุฒนธรรม	27
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	43
3.2 แบบแผนการวิจัย.....	45
3.3 เครื่องมือในการวิจัย.....	45
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้.....	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	49
4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	49
4.2 ระดับความความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส.....	52
4.3 เปรียบเทียบความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส.....	64
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	97
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	97
5.2 อภิปรายผล.....	100
5.3 ข้อเสนอแนะ	103
บรรณานุกรม.....	105
ภาคผนวก	108
ประวัติผู้เขียน.....	133

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
1	ขนาดกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วนพื้นที่ตามจำนวนจริงของแต่ละอำเภอ.....	44
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป.....	49
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนในด้าน ความสามารถ.....	52
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนในด้านความ เปิดเผย.....	54
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนในด้านความห่วงใย และเอาใจใส่.....	55
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ในด้านคุณธรรม จริยธรรม	57
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนในด้านความซื่อสัตย์ สุจริต	58
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ในด้านความ เสมอภาค.....	59
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ในด้านความ คุ้มค่า.....	60
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ในด้านความ รับผิดชอบ.....	61
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนในภาพรวมทุกด้าน ⁶³	
12	เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามเพศ.....	64
13	เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามอายุ	65
14	เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามศาสนา.....	67
15	เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	69

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16	เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามระดับการศึกษา.....70
17	เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามอาชีพ.....72
18	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ในด้านความสามารถ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....74
19	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ในด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....75
20	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ในด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....76
21	เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน.....77
22	เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่.....78
23	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือไว้วางใจ ของประชาชนในด้านความสามารถ จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่.....80
24	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ในด้านคุณธรรม จริยธรรม จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่.....81
25	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ในด้านความซื่อสัตย์ จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่.....82
26	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ในด้านความเสมอภาค จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่.....83
27	เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามอำเภอที่อาศัย84
28	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนใน ด้านความสามารถ จำแนกตามอำเภอที่อาศัย.....86

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือว่าว่างใจของประชาชน ในด้านความเปิดเผย จำแนกตามอำเภอที่อาศัย	87
30	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือว่าว่างใจของประชาชน ในด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ จำแนกตามอำเภอที่อาศัย	88
31	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือว่าว่างใจของประชาชน ในด้านคุณธรรม จริยธรรม จำแนกตามอำเภอที่อาศัย	90
32	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือว่าว่างใจของประชาชน ในด้านความเสมอภาค จำแนกตามอำเภอที่อาศัย	92
33	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือว่าว่างใจของประชาชน ในด้านความคุ้มค่า จำแนกตามอำเภอที่อาศัย	94

รายการภาพประกอบ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 ระดับความเชื่อถือไว้วางใจ	14
ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย	42

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ความเชื่อถือไว้วางใจ คือ ความเชื่อที่ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะซื่อสัตย์ต่อกันไม่ทำร้ายหรือเอาเปรียบกัน โดยการทำให้ผู้อื่นเกิดความไว้วางใจ สมหวังหรือให้การพึ่งพิงช่วยเหลือกันซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน โดยสามารถก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน เกิดความซื่อสัตย์ ความปรารถนาดี เกิดความตั้งใจที่จะทำสิ่งดี ๆ ให้กันมีการให้ความร่วมมือในการทำสิ่งต่างๆ ด้วยใจจริงและเป็นสิ่งที่สร้างความจงรักภักดีต่อกัน (พรทิพย์ เกยุรานนท์, 2552) ปัจจุบันการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ นั้น มีความมุ่งหวังให้บุคลากร ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรมจริยธรรม โดยมีหลักธรรมาภิบาลเป็นกรอบสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ให้ตระหนักถึงความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนได้เกิดการรับรู้ถึงความเชื่อถือไว้วางใจในหน่วยงานของภาครัฐ (Public Trust) การสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในหน่วยงานภาครัฐนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรจะต้องให้ความสำคัญและดำเนินการหาวิธีการพัฒนาความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชนให้เกิดขึ้น (ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร, 2552) ความเชื่อถือไว้วางใจ ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเชื่อถือของประชาชนที่มีต่อบุคลากร กระบวนการทำงาน และหน่วยงานภาครัฐ โดยความเชื่อถือไว้วางใจย่อมมีผลกระทบต่อการบริหารจัดการ เนื่องจากถ้าหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประชาชนเกิดการขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐแล้ว หน่วยงานภาครัฐนั้นก็จะไม่มีผลสำคัญและขาดการสนับสนุนจากประชาชนก่อให้เกิดทัศนคติในเชิงลบต่อหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมกัน การร่วมปฏิบัติงาน การประสานงาน ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นให้หน่วยงานและการสร้างความไว้วางใจจากประชาชนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมากซึ่งความเชื่อถือไว้วางใจนั้นมีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพหรือบทบาทใดในสังคม

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จำเป็นจะต้องมีหลักการบริหารจัดการที่เป็นระบบ การบริหารจัดการบ้านเมืองจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนตามยุคตามสมัยโดยมีจุดร่วมเหมือนกัน คือ ความสงบสุขของประชาชน ความมีเสถียรภาพความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีการพัฒนาประเทศ อันจะนำไปสู่ความสามารถในการแข่งขันได้ประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน มีความพยายามในการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แนวคิดการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นที่นิยมใช้แพร่หลายตามหน่วยงานต่าง ๆ เป็นอย่าง

มาก เนื่องจากช่วยแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ก่อให้เกิดความโปร่งใสและได้รับ การยอมรับสำหรับสังคมไทย โดยเน้น การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจของภาครัฐมากขึ้น การคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ภาครัฐมีการบริหารการปกครองที่โปร่งใส ถูกตรวจสอบโดยประชาชนมากขึ้น สำหรับประเทศไทยธรรมาภิบาลได้เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นหลักการที่เกื้อหนุนสังคมประชาธิปไตย และเมื่อมีการนำแนวคิดธรรมาภิบาลไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง จะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการตรวจสอบการทำงานของรัฐบาล โดยประชาชนและองค์กรที่เกี่ยวข้อง การใช้ระบบบริหารที่มีความยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับจะนำไปสู่การแก้ปัญหากิจการของบ้านเมืองได้ ซึ่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พุทธศักราช 2542 มุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินงานตามวาระหน้าที่ โดยยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งปัจจุบันไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน ได้มีการกล่าวถึงและให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน โดยมีความเชื่อว่าหากองค์กรได้บริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลจะส่งผลดีต่อองค์กรผู้มีส่วนได้เสียและประเทศชาติ ดังแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนาประเทศ ซึ่งมองว่าหลักธรรมาภิบาลเป็นปัจจัยที่เสริมให้การปกครองระบอบประชาธิปไตย มีการเปิดทางการเมืองสูง ซึ่งทำให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างกว้างขวางเกิดกระบวนการรวมตัวของประชาชนเกิดการสร้างค่านิยมใหม่ๆ โดยเฉพาะในเรื่องความเป็นธรรม ความเสมอภาค และประสิทธิภาพ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะนำไปสู่การพัฒนาที่สร้างความเป็นธรรม และความสันติสุขในสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) โดยหลักธรรมาภิบาลมีหลักเกณฑ์ในการบริหารบ้านเมืองที่ดี คือ มีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการปรับตัวมีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม พหุวัฒนธรรม

“สามจังหวัดชายแดนใต้” ได้ชื่อว่าเป็นดินแดนพหุวัฒนธรรม คือ ดินแดนที่ประชาชนผู้อาศัยอยู่มีความเชื่อศรัทธาต่างกัน มีสภาพสังคมประเพณีและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ตั้งแต่สองรูปแบบขึ้นไป (ขวัญชาติ กล้าหาญ, 2543) ยิ่งไปกว่านั้นบรรดาผู้คนผู้อาศัยอยู่ที่นั่นได้ชื่อว่าเป็นกลุ่ม “ทวีลักษณ์ชาติพันธุ์” คือเป็นชาวไทยมุสลิมเชื้อสายมลายูที่เรียกว่า ออแรนญู หรือคนมลายู ซึ่งหมายถึงการมีเชื้อชาติและวัฒนธรรมมลายู (ไม่ได้หมายถึงประเทศมาเลเซีย) กับการนับถือศาสนาอิสลามด้วย ขณะเดียวกันก็มีเอกลักษณ์แบบออแรซีแยหรือคนสยาม หมายถึงบุคคลที่พูดภาษาไทย มีเชื้อชาติไทยและนับถือศาสนาพุทธ แต่บางครั้งเมื่อชาวไทยมุสลิมไปประเทศมาเลเซียก็จำเป็นต้องบอกว่าเป็นออแรซีแย นับตั้งแต่รัฐปัตตานีได้ผนวกรวมมาเป็นส่วนหนึ่งของรัฐสยาม ผู้คนในดินแดนเหล่านี้ต้องประเชิญกับความรุนแรงเชิงนโยบายจากรัฐไทยมาหลายทศวรรษ นับแต่การกลมกลืนด้วยวัฒนธรรมไทยนิยม นโยบายไทยนิยม (Thai Nationalism) นโยบายผสม

กลมกลืน (Assimilation) นโยบายเลือกปฏิบัติ (Discrimination) ที่ควบคุมพฤติกรรมในชีวิตประจำวันอย่างขัดแย้งกับหลักศรัทธาทางศาสนา ไปจนถึงการไม่ได้รับความเป็นธรรมและการถูกเลือกปฏิบัติ อันจะเกิดจากอคติที่ไม่เข้าใจอัตลักษณ์ที่หลากหลายของผู้คนในสังคมนำมาซึ่งสถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้หรือ “ไฟใต้” เป็นความขัดแย้งที่กำลังดำเนินอยู่ในภาคใต้ของประเทศไทยเป็นการก่อการร้ายแยกออกทางเชื้อชาติและศาสนาในภูมิภาค (พีรยศ ราฮิมมูลา, 2543) นับตั้งแต่ต้นปี 2547 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบันความไม่สงบของสถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ยังคงมีความรุนแรงอย่างต่อเนื่องอาจถือได้ว่าเป็นปัญหาอันดับต้น ๆ ของประเทศที่รัฐจะต้องแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วนเพราะเหตุการณ์ต่าง ๆ จะส่งผลกระทบต่อระดับพื้นที่ไม่ว่าการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนสภาพจิตใจของประชาชน วัฒนธรรมและวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่ต้องเปลี่ยนไป โดยไม่อาจสามารถตีเป็นมูลค่าความเสียหายได้ ส่วนในระดับภาคนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมถึงภาพรวมการลงทุน ความน่าเชื่อถือในสายตาของนานาชาติประเทศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ที่ผ่านมามีรัฐเองได้พยายามหาแนวทางแก้ปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ แต่เหตุการณ์ความไม่สงบก็ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนพอที่จะลดน้อยถอยลงแต่อย่างใด มีหลายฝ่ายมองว่าการแก้ปัญหาของรัฐยังไม่ถูกจุด เพราะปัญหานั้นมีสาเหตุที่สลับซับซ้อนค่อนข้างมาก และมีหลายสาเหตุที่มีความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกัน ไม่ว่าจะสาเหตุพื้นฐาน (Underlying Causes) อันได้แก่ ปัญหาความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรม นโยบายดั้งเดิมของรัฐไทย การขาดยุทธศาสตร์ภาคใต้ การขาดประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และทัศนคติแบบตั้งตัวไม่ละเอียดย่อนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ปัญหาความไม่สงบชายแดนภาคใต้ดังกล่าว ได้เกิดขึ้นโดยมีสาเหตุเชื่อมโยงกันหลายมิติที่ทำให้เกิดความไม่สงบเกิดขึ้นในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในอดีตที่ผ่านมามิติด้านกระบวนการการปฏิบัติหน้าที่ กระบวนการด้านความยุติธรรมของภาครัฐขาดการยอมรับและขาดความเชื่อมั่นจากประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพราะมองว่าไม่สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐบังคับใช้กฎหมายที่ขาดประสิทธิภาพ บังคับใช้กฎหมายอย่างเลือกปฏิบัติหรือละเมิดสิทธิของบุคคล ความหวาดระแวงของประชาชน ความไม่ไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้นำไปสู่การเสื่อมศรัทธาต่อกฎหมายและหลักนิติธรรม ปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไม่ได้รับความเป็นธรรม รวมถึงการขาดโอกาสในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและการแสดงออกทางความคิด การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ จึงเป็นเหตุให้การบังคับใช้กฎหมาย ในพื้นที่ถูกใช้เป็นเงื่อนไขในการสร้างความรุนแรง และก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่รัฐ จึงจำเป็นต้องเร่งสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่รัฐและความเชื่อมั่นในกระบวนการปฏิบัติงานพื้นที่

จากข้อมูลการวิเคราะห์ความต้องการและศักยภาพของประชาชนในท้องถิ่นของจังหวัดนราธิวาส ประจำปี 2561 โดยคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการจังหวัดนราธิวาส ได้มอบหมายให้อำเภอจัดทำเวทีประชาคม เพื่อสำรวจปัญหาความต้องการของประชาชนในพื้นที่ โดยจังหวัดได้นำปัญหาของทุกอำเภอมารวมผลร่วมกับปัญหาความต้องการของส่วนราชการระดับจังหวัด และสรุปเป็นปัญหาความต้องการที่สำคัญของจังหวัดในภาพรวมพบว่า ปัญหาความมั่นคงปลอดภัย ความรู้สึกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกระบวนการทำงานของภาครัฐ ปัญหาภาครัฐยังไม่สามารถเข้าถึงปัญหาที่แท้จริงของประชาชนปัญหาการขาดการมีส่วนร่วมของชุมชนที่ส่งผลให้เกิดความไม่เชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่ออำนาจรัฐภายใต้ความไม่สงบที่เกิดขึ้นในพื้นที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในจังหวัดนราธิวาส ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนราธิวาส ซึ่งจังหวัดนราธิวาสได้พยายามแก้ปัญหาจะเห็นได้จากประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 คือการเสริมสร้างสันติสุขและความมั่นคงภายในพื้นที่ที่มีการพัฒนาระบบบริการของรัฐทุกระดับให้มีคุณภาพเข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึง เป็นบริการที่มีความทันสมัยโดยใช้หลักธรรมาภิบาลเพิ่มประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่รัฐและการบูรณาการภารกิจความมั่นคงของหน่วยงานในพื้นที่ทุกระดับ และพัฒนาระบบงานความมั่นคงที่ทันสมัยเข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึง สร้างบริการที่มีความทันสมัยโดยใช้หลักธรรมาภิบาล และเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อความมีประสิทธิภาพในการบูรณาการภารกิจความมั่นคงในทุกระดับ ด้วยคุณภาพของบุคลากร และระบบงานที่ทันสมัย ได้รับการยอมรับและเชื่อมั่นไว้วางใจจากประชาชน ยึดหลักในการพัฒนาโดยใช้พื้นที่เป็นฐานอย่างเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนาให้เกิดความยั่งยืนด้วยกลไกประชารัฐ ให้ได้รับการยอมรับและเชื่อมั่นไว้วางใจจากประชาชน จากประเด็นปัญหาดังกล่าว เห็นว่าความไว้วางใจของประชาชนในพื้นที่ต่อเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานในระดับพื้นที่ กล่าวคือหากประชาชนมีความไว้วางใจแล้วจะเป็นการไม่ไกลเกินฝันที่ประชาชนจะเป็นแนวร่วมกับภาครัฐมากขึ้น นั่นคือจะส่งผลต่อการลดระดับความรุนแรงของปัญหาในพื้นที่ได้ระดับหนึ่ง

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนราธิวาสว่ามีความเชื่อถือไว้วางใจมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้นำผลที่ได้จากการศึกษา มาปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน อันจะทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานภาครัฐเป็นที่ศรัทธาและเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในสายตาของประชาชนภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนภาคใต้

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อวัดระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส กับการจำแนกตามเพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และอำเภอที่อาศัย

1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทราบระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามเพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และอำเภอที่อาศัย
3. นำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนา ปรับปรุง เสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาคความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส โดยแบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความเปิดเผย ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความเสมอ

ภาค ด้านความคุ้มค่าและด้านความรับผิดชอบต่อ โดยวิเคราะห์ถึงความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวม

1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยจำกัดขอบเขตโดยเก็บข้อมูลในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสที่แบ่งเขตพื้นที่เป็น 13 อำเภอ คือ อำเภอเมืองนราธิวาส อำเภอดากใบ อำเภอบาเจาะ อำเภอยี่งอ อำเภอระแงะ อำเภอเรือเสาะ อำเภอศรีสาคร อำเภอแว้ง อำเภอสุคิริน อำเภอสุไหงโกลก อำเภอสุไหงปาดี อำเภอจะนะ และอำเภอเจาะไอร้อง

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส โดยมีจำนวนประชากรตามสถิติประชากรจากทะเบียนบ้านแยกรายพื้นที่ระดับจังหวัด ประจำปี 2561 ข้อมูลของ ที่ทำการปกครองจังหวัดนราธิวาส จำนวน 800,749 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส โดยผู้วิจัยได้แบ่งตามสัดส่วนพื้นที่ตามจำนวนจริงของแต่ละอำเภอ ทั้งหมด 13 อำเภอ ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1970) ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างคั้งนี้มีจำนวน 400 คน

1.1.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และอำเภอที่อาศัย

ตัวแปรตาม คือ ความเชื่อถือไว้วางใจ ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านความเปิดเผย ด้านความหวังใยและเอาใจใส่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความเสมอภาค ด้านความคุ้มค่า ด้านความรับผิดชอบต่อ

1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยคั้งนี้ดำเนินการระหว่างเดือน มกราคม 2562 – พฤษภาคม 2562

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การเต็มใจ ยินยอมหรือเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยการที่จะทำให้ผู้ที่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจได้กระทำทุกวิถีทางในการปกป้องผลประโยชน์ และไม่เอาใจเอาเปรียบผู้ที่เชื่อถือไว้วางใจ ซึ่งไม่สามารถทำเองได้ Mishra (1996, อ้างถึงใน อภิชาติ จันจุฬา, 2557) ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

1. มิติด้านความสามารถ (Competency Dimension) หมายถึง ความไว้วางใจจะเกิดขึ้นได้จากความเชื่อมั่นว่าบุคคลนั้นมีความสามารถในด้านต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้ใช้ความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการทำงานที่ดี ความสามารถในการตัดสินใจอย่างถูกต้องเหมาะสม มีผลงานที่ดีและเป็นที่ยอมรับต่อบุคคลทั่วไป รวมไปถึงมีความสามารถในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่น เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความสามารถนั้นเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการเกิดความไว้วางใจ

2. มิติด้านความเปิดเผย (Openness Dimension) หมายถึง ความไว้วางใจที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ถึงการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ และปฏิบัติต่อกันและกันอย่างจริงจัง ตรงไปตรงมาไม่บิดเบือนความจริงต่อกัน รวมไปถึงการยอมรับฟังความคิดเห็นและประเมินสิ่งที่รับฟังด้วยความยุติธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

3. มิติด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ (Concern Dimension) หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อตัวบุคคลว่าบุคคลนั้นจะไม่แสวงหาผลประโยชน์อันไม่เป็นธรรม โดยให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของบุคคลและความห่วงใยต่อความผาสุกของประชาชน การส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ รวมไปถึงตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

4. มิติด้านความเชื่อถือได้ (Reliability Dimension) หมายถึง ความคาดหวังว่าบุคคลนั้นจะมีความสม่ำเสมอทั้งในด้านคำพูดและการกระทำ นั่นคือ สามารถปฏิบัติได้ตามสิ่งที่พูดและพูดในสิ่งที่สามารถปฏิบัติได้ ซึ่งถ้าหากการปฏิบัติงานขาดความสม่ำเสมอ ทั้งในคำพูดและการกระทำย่อมทำให้ความไว้วางใจมีแนวโน้มที่จะลดลงตามไปด้วย

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้แก่หน่วยงานราชการเพื่อถือปฏิบัติ โดยใช้หลักการบริหารงานที่มุ่งเน้นการทำงาน การบริหารกิจการบ้านเมืองด้วยความเป็นธรรม เคารพสิทธิของผู้คนพลเมืองอย่างเสมอกัน มีให้อำนาจแก่ประชาชนที่สามารถจะตรวจสอบได้ ตัวรัฐบาลเองก็มีความเอื้ออาทรต่อประชาชน

ไม่ถูกต้องประชาชนและแสดงความรับผิดชอบหากบริหารงานผิดพลาดหรือไร้ประสิทธิภาพ (ชัยวัฒน์ สถาอานันท์, 2552)

การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลเป็นการบริหารงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย

1. **หลักนิติธรรม** เป็นการตรากฎหมายและกฎข้อบังคับให้เป็นธรรมและทันสมัย เป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย

2. **หลักคุณธรรม** เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงามโดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ยึดถือหลักในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต

3. **หลักความโปร่งใส** เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา

4. **หลักความมีส่วนร่วม** เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความเห็นการได้สวนสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5. **หลักความรับผิดชอบต่อสังคม** เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา

6. **หลักความคุ้มค่า** เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่จำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัด ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

สังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ หมายถึง สังคมที่ประกอบด้วยกลุ่มคนและวัฒนธรรมปลีกย่อยหลากหลาย เป็นสังคมที่คนเรามีการอยู่ร่วมกันท่ามกลางความแตกต่างของทั้งวิถีชีวิต ลัทธิความเชื่อทางศาสนา ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ ภาษา ฐานะ เพศ ชนชั้นทางสังคม วัฒนธรรม และประสบการณ์ ฯลฯ ที่หลากหลายและแตกต่างกันซึ่งอาศัยอยู่ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส (บรรจง ฟ่างรุ่งแสง, 2555)

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลัก
ธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส
เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
เพื่อศึกษาและสนับสนุน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อถือไว้วางใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพหุวัฒนธรรม
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อถือไว้วางใจ

2.1.1 ความหมาย

Mooman (1993, อ้างถึงใน อภิชาติ จันจุฬา, 2557) กล่าวว่าความเชื่อถือไว้วางใจ
คือ การแสดงเจตนาผ่านพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความเชื่อถือไว้วางใจที่มีต่อผู้อื่น ในสถานะที่ผู้นั้นไม่
สามารถพึ่งพาหรือช่วยเหลือตัวเองหรือขาดความรู้

Anderson and Weitz (1990, อ้างถึงใน อภิชาติ จันจุฬา, 2557) กล่าวว่า ความ
เชื่อถือไว้วางใจ คือ ความเชื่อถือ เชื่อมั่น หรือคาดหวังที่มีต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้
ความชำนาญ ความน่าเชื่อถือ

Baier (1986, อ้างถึงใน ญัฐพัชร น้อยคดี, 2558) กล่าวว่าความเชื่อถือไว้วางใจ
คือ ความเชื่อมั่นในตัวผู้อื่นว่าเขาจะกระทำทุกวิถีทางในการปกป้องผลประโยชน์ของเรา และจะไม่
ทำร้ายหรือเอารัดเอาเปรียบเรา ดังนั้น ความเชื่อถือไว้วางใจจึงสัมพันธ์กับจุดอ่อนที่เกิดจากความ
ไม่แน่นอนในพฤติกรรมของผู้อื่นในอนาคต” สอดคล้องกับ Luhman (1979, อ้างถึงใน ญัฐพัชร
น้อยคดี, 2558) กล่าวว่าความเชื่อถือไว้วางใจ คือ การรอคอยอนาคตโดยแสดงพฤติกรรมราวกับว่า
อนาคตเป็นสิ่งที่แน่นอน และ Sztompka (1999, อ้างถึงใน อัจฉรา อารีตระกูลเลิศ, 2546) กล่าว
ว่า ความเชื่อถือไว้วางใจ คือ การพนันหรือการคาดเดาต่อพฤติกรรม หรือการกระทำของผู้อื่นใน

อนาคต และกล่าวว่าความเชื่อถือไว้วางใจประกอบด้วย 7 ปัจจัย ได้แก่ ความสม่ำเสมอ (Regularity) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การเป็นตัวแทน (Representativeness) ความยุติธรรม (Fairness) ความพร้อมรับผิดชอบ (Accountability) และความเมตตากรุณา (Benevolence)

คินีจ นาสมใจ (2549) ได้เขียนบทความเกี่ยวกับความไว้วางใจกับการประยุกต์ใช้ในการทำงานว่า “ ความเชื่อถือและความไว้วางใจ ” (Trust) เป็นปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกันที่จะเกิดขึ้นและดำรงอยู่ต่อเนื่องเมื่อบุคคลมีความไว้ใจซึ่งกันและกัน ความไว้ใจจะช่วยลดความไม่แน่นอน ลดความเสี่ยง แต่จะเพิ่มในส่วนของความระมัดระวังในกระบวนการความคิดที่มีต่อผู้นำหรือองค์กร หรืออาจหมายถึงการที่พนักงานมีความเชื่อถือต่อผู้บังคับบัญชาว่าเป็นคนที่น่าเชื่อถือและมีความน่าไว้วางใจ โดยจะนำมาซึ่งความไว้วางใจในองค์กร

ชาลี ไตรจันทร์ (2550) ได้ให้ความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การเต็มใจยินยอม หรือเชื่อมั่นของผู้ที่ไว้วางใจต่อผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ ในลักษณะความสัมพันธ์ที่จะดำเนินต่อไปในการที่จะให้ผู้ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจได้กระทำทุกวิถีทางในการปกป้องผลประโยชน์ และไม่เอาใจเอาเปรียบผู้ที่ไว้วางใจซึ่งไม่สามารถทำเองได้ สอดคล้องกับ พสุ เดชะรินทร์ (2547) หมายถึง ความไว้เนื้อเชื่อใจที่เรามีต่อบุคคลอื่น โดยการมองถึงการปฏิบัติต่อเราด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถพึ่งพิงได้รวมถึงการไม่เอาใจเอาเปรียบเรา

จากคำนิยามที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความเชื่อถือไว้วางใจ คือ ความเชื่อมั่นหรือความคาดหวังในแง่บวกของบุคคล ๆ หนึ่งที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมองว่าจะได้รับผ่านการปฏิบัติกับบุคคลนั้น หากได้รับตามที่คาดหวังจะส่งผลให้เชื่อมั่นไว้ความไว้วางใจเพิ่มขึ้น เมื่อความคาดหวังในแง่บวกได้รับการสนองตอบหรือเป็นจริงแต่ความไว้วางใจจะลดลงหากความคาดหวังในแง่บวกนั้นไม่ได้รับการตอบสนองหรือตอบสนองได้ในระดับที่ต่ำกว่าที่คาดหวัง กล่าวคือ เราจะไว้วางใจกับคนที่แสดงออกกับเราตรงตามความคาดหวังในแง่บวกของเราว่าบุคคลที่เราไว้วางใจจะเต็มใจ และสามารถกระทำในสิ่งที่เราคาดหวังได้บรรลุผลสำเร็จ

2.1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชน

แนวคิดของความเชื่อถือไว้วางใจ (concept of trust) มีหลายองค์ประกอบรวมกัน ได้แก่ ด้านพุทธิปัญญา (Conative Component) ด้านอารมณ์ (Emotional Component) และด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) ทั้งในระดับระหว่างบุคคล และ ระดับสถาบัน แม้ว่าจะไม่มีนิยามของความเชื่อถือไว้วางใจโดยยอมรับเป็นสากลแต่นิยามต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้ ได้แก่ ความคาดหวังที่จะทำนายได้ถึงพฤติกรรมของผู้อื่น ความคาดหวังที่บุคคลอื่นจะใส่ใจดูแลผลประโยชน์ของเรา และการเป็นสัญญาณทำลายความคาดหวังที่ไม่เชื่อถือไว้วางใจกัน โดยความเชื่อถือไว้วางใจ

แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล (Personal Level) ระดับองค์กร (Organization Level) และระดับสังคม (Social Level) ทั้ง 3 ระดับนี้ สร้างให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชน (Public Trust)

ความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชน (Public Trust) แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความเชื่อถือไว้วางใจแบบซึ่งกันและกัน (Mutual Trust) เป็นพื้นฐานของการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจและเป็นรูปแบบพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationships) ความเชื่อถือไว้วางใจแบบซึ่งกันและกันที่มีมาจากความคาดหวังของบุคคลหนึ่ง ๆ หรือกลุ่มหนึ่งๆกับอีกบุคคลหนึ่ง หรืออีกกลุ่มซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน Hosmer (1995, อ้างถึงใน ญัฐพัชร นุ้ยคดี, 2558) โดยความเชื่อถือไว้วางใจแบบซึ่งกันและกัน นอกจากจะมีรูปแบบเป็นความสัมพันธ์แบบสมดุระหว่างบุคคลแล้ว ยังถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชนที่อยู่ในภาครัฐ เมื่อข้าราชการพัฒนาสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจกับประชาชนในระดับบุคคล (Individual Citizens) การสร้างและรักษาความเชื่อถือไว้วางใจต้องรวมกับความเชื่อถือไว้วางใจแบบซึ่งกันและกันกับประชาชนในระดับบุคคล และความเชื่อถือไว้วางใจแบบได้รับมอบอำนาจ (Fiduciary Trust) ซึ่งเป็นจริยธรรมขั้นพื้นฐาน (Moral Obligation) ของข้าราชการทุกคนที่ต้องคำนึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก

2. ความเชื่อถือไว้วางใจแบบได้รับมอบอำนาจ (Fiduciary Trust) ความเชื่อถือไว้วางใจในภาครัฐดั้งเดิมตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์แบบได้รับมอบอำนาจประชาชนให้ความเชื่อถือไว้วางใจแก่ตัวแทนของรัฐหรือเจ้าหน้าที่กระทำการในผลประโยชน์ของตน Barber and Kass (1983, อ้างถึงใน ญัฐพัชร นุ้ยคดี, 2558) นอกจากนี้ความเชื่อถือไว้วางใจ แบบได้รับมอบอำนาจยังตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์แบบเจ้านายกับลูกน้อง (Principal Agent Relationships) โดยที่เจ้านายไม่สามารถจะดูแลหรือควบคุมการกระทำของลูกน้องได้ แต่ลูกน้องเองจะต้องมีหน้าที่ทางจริยธรรม (Moral Obligation) กระทำการต่าง ๆ โดยคำนึงผลประโยชน์ของเจ้านายเป็นหลัก ซึ่งผู้ที่รับผิดชอบให้บริการสาธารณะ (Public Service) จัดอยู่ในความสัมพันธ์แบบได้รับมอบอำนาจ สอดคล้องกับการทำงานของข้าราชการ (Governmental Authority) จึงสามารถจัดอยู่ในความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้นได้ อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ดังกล่าวก็ยังเกี่ยวพันกับเรื่องประพฤติผิดวินัย (Malfeasance) และประพฤติผิดกฎหมาย (Misfeasance)

ดังนั้น ผู้ดูแลผลประโยชน์ของสาธารณะ (Public Interest) ก็คือข้าราชการจะต้องปฏิบัติตามแนวทางปทัสฐานทางจริยธรรม (Moral Norm) ด้วยหลักความยุติธรรม (Justice) และหลักการทำความดี (Beneficence) ปทัสฐานหลักการทำความดี (Norm of Beneficence) คือ

การกระทำดีและมีมาตรฐานตัดสินการกระทำความดีในหลายสาขาก้าวหน้าใช้มาตรฐานทางจริยธรรม หลักความยุติธรรม (Justice or Equity) เป็นตัวตัดสินการกระทำดี

3. ความเชื่อถือไว้วางใจทางสังคม (Social Trust) ความเชื่อถือไว้วางใจทางสังคม อาจนิยามได้ว่าเป็นความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชน (Public Trust) เนื่องจากในสังคมหนึ่ง ๆ ประกอบด้วย ความเชื่อถือไว้วางใจแบบซึ่งกันและกันและความเชื่อถือไว้วางใจแบบได้รับมอบอำนาจความเชื่อถือไว้วางใจในทุกระดับถือว่าเป็นทุนสังคม (Social Capital) ที่สามารถช่วยแก้ไข ปัญหาลดความขัดแย้ง ปรับปรุงการสื่อสารและความร่วมมือ (Cooperation) และเพิ่มความพึงพอใจในความสัมพันธ์ ความเชื่อถือไว้วางใจในระดับสังคมมีลักษณะพื้นฐานบนความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนและความเป็นองค์กรทางสังคม (Social Organizations Being) ในด้านความรู้สึก (Affectively) และด้านพุทธิปัญญา (Cognitively)

ดังนั้น ความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชนเป็นเรื่องเกี่ยวกับสถาบัน (Institute Base) ผ่านทางการบริหารจัดการแต่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่พัฒนาผ่านทางปฏิสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ภาครัฐระดับบุคคลกับประชาชน ที่กระทำการโดยได้รับมอบอำนาจซึ่งเป็นหน้าที่ทางจริยธรรมขั้นพื้นฐานของข้าราชการทุกคนที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก

2.1.3 ความสำคัญของความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐและข้าราชการตามหลักธรรมาภิบาล

รัฐบาลทั่วโลกเชื่อว่าระดับของความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐและข้าราชการ โดยมองว่าประชาชนเป็นหัวใจของการทำงานเพราะประชาชน คือ ผู้เสียภาษีและผู้ปฏิบัติตามกฎหมาย หากประชาชนขาดความไว้วางใจแล้ว หน่วยงานภาครัฐจะเกิดปัญหาในการทำงาน ทั้งการบังคับใช้กฎหมาย การดำเนินนโยบายที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชน และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ องค์กรแห่งความร่วมมือการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Organization for Economic Cooperation and Development : OECD) ได้เห็นถึงความสำคัญกับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อภาครัฐเป็นอย่างมาก โดยเห็นว่าคุณธรรมจริยธรรมในระบบราชการเป็นพื้นฐานของความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน และเป็นกุญแจนำไปสู่ธรรมาภิบาลที่ดี โดยระดับของความเชื่อถือไว้วางใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน เพราะขึ้นอยู่กับหลากหลายปัจจัย อาทิ ลักษณะทางเชื้อชาติและสังคม (เช่น สถานะทางเศรษฐกิจ การศึกษา) ความแตกต่างทางด้านความเชื่อ วัฒนธรรม ระดับการมีส่วนร่วม การรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ กิจกรรมหรือการณรงค์ต่าง ๆ และปฏิสัมพันธ์กับข้าราชการและหน่วยงานของรัฐ และที่สำคัญ คือ ความเข้าใจของประชาชน ต่อลักษณะงานภาครัฐที่อาจจะส่งผลกระทบต่อประชาชนทั้งทางตรงทางอ้อม

2.1.4 นิยามของความเชื่อถือว่าไว้วางใจภายในองค์กร

สำหรับความหมายของความเชื่อถือว่าไว้วางใจภายในองค์กรนั้น สามารถเริ่มต้นจากการพิจารณาคำว่า “ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ” ซึ่งในภาษาอังกฤษนั้นใช้คำว่า “Trust” มาจากคำว่า “Trost” ในภาษาเยอรมัน ซึ่งแปลว่า การให้ความสะดวกสบายหรือความเชื่อว่าคุณคนหนึ่ง ๆ จะสามารถทำให้เราสมหวังหรือให้การพึ่งพิงช่วยเหลือเราในเรื่องหนึ่งๆ ได้ รวมทั้งความหมายของความเชื่อถือว่าไว้วางใจไว้ที่อธิบายโดยนักวิชาการ อาทิ Retina (1999, อ้างถึงใน อมร เทียมภักดี, 2558) กล่าวว่า ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อมั่นของกันและกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายในผลของการกระทำที่ตกลงหรือสัญญาไว้ซึ่งจะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ซื่อตรงและจริงใจเป็นความคาดหวังในความสามารถของอีกฝ่าย และเป็นการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันโดยไม่ได้มีการระมัดระวังไว้ใดๆ และ Rotter (1967, อ้างถึงใน อมร เทียมภักดี, 2558) ที่เสนอว่าความเชื่อถือว่าไว้วางใจจะเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลหรือกลุ่มที่สามารถเชื่อใจในคำสัญญา คำพูดหรือบันทึกที่เป็นลายลักษณ์อักษร ของอีกบุคคลหนึ่งหรืออีกกลุ่ม ดังนั้น จากความหมายที่นำเสนอมานี้ ความเชื่อถือว่าไว้วางใจภายในองค์กร (Organizational Trust) จะมีความเกี่ยวข้องกับคำสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งความเชื่อมั่น ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ความคาดหวัง ความสามารถ ความซื่อตรง ความจริงใจ และการทำตามสัญญา จึงอาจนิยามความเชื่อถือว่าไว้วางใจภายในองค์กรได้ว่าหมายถึงความเชื่อมั่น ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ การให้การยอมรับ หรือความคาดหวังในทางบวกของบุคลากรขององค์กรคนหนึ่งที่มีต่อบุคลากรคนอื่นว่าจะเป็นที่พึ่งพิง และปฏิบัติในสิ่งที่คาดหวังหรือเชื่อมั่นไว้ได้สำเร็จโดยการปฏิบัติที่คาดหวังนั้นเป็นสิ่งที่เชื่อถือต่อบุคคลอื่น และเอื้อต่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร

2.1.5 ระดับของความเชื่อถือว่าไว้วางใจ

นักวิชาการที่มีความสนใจแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้มีการพิจารณา ระดับของความเชื่อถือว่าไว้วางใจภายในองค์กรทั้งที่มีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันไป อาจพิจารณาได้ดังนี้

- ระดับความเชื่อถือว่าไว้วางใจ 2 ระดับ

นักวิชาการในกลุ่มนี้เช่น Barney and Hansen (1994, อ้างถึงใน ศรีอำไพ ดวงชื่น , 2557) และ Jefries and Reed (2000, อ้างถึงใน ศรีอำไพ ดวงชื่น, 2557) ได้แบ่งระดับความเชื่อถือว่าไว้วางใจเกี่ยวกับองค์กรไว้ 2 ระดับ คือ ความเชื่อถือว่าไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Trust) และความเชื่อถือว่าไว้วางใจระหว่างองค์กร (Interorganizational Trust) แต่ทั้งนี้ความเชื่อถือว่าไว้วางใจทั้งสองระดับอาจไม่ได้มีความสอดคล้องกัน เช่น บุคลากรภายในองค์กรอาจมีความเชื่อถือว่าไว้วางใจกันสูงแต่ขณะที่ความเชื่อถือว่าไว้วางใจต่อองค์กรอื่นนั้นไม่มีมากนัก

- ระดับความเชื่อถือไว้วางใจ 3 ระดับ

สำหรับในกลุ่มนี้ มีนักวิชาการ อาทิ Currall and A.C. Inkpen (2002, อ้างถึงใน ศรีอำไพ ดวงชื่น, 2557) ได้เสนอระดับความเชื่อถือไว้วางใจไว้ด้วยกัน 3 ระดับ ได้แก่ระหว่างบุคคล (Interpersonal level) ระหว่างกลุ่ม (Intergroup level) และระหว่างองค์การ (Interorganization level) ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับแนวคิดของ Bachmann and Zaheer (2006, อ้างถึงใน ศรีอำไพ ดวงชื่น, 2557) อธิบายถึงระดับของความเชื่อถือไว้วางใจ 3 ระดับใหญ่ๆ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่มระดับองค์การ และสามารถแบ่งคู่ความสัมพันธ์ได้จำนวน 9 คู่ด้วยกัน เริ่มต้นด้วยความเชื่อถือไว้วางใจในระดับบุคคลกับบุคคล กล่าวคือ ผู้ที่ให้ความไว้วางใจและผู้ได้รับความไว้วางใจจะเป็นบุคคลทั้งคู่ เช่น พนักงานให้ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้บริหาร ส่วนความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างบุคคลต่อกลุ่มนั้น เช่น พนักงานได้ให้ความเชื่อถือไว้วางใจต่อกลุ่มผู้บริหาร และความเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์กร เช่น พนักงานมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อองค์กรของตน ส่วนในอันดับต่อไปเป็นการพิจารณาความเชื่อถือไว้วางใจในระดับกลุ่มและองค์การเป็นหลัก โดยมีการแสดงความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ถูกไว้วางใจซึ่งมีทั้งระดับบุคคลกลุ่มและองค์การเช่นกัน

	บุคคล	กลุ่ม	องค์การ
บุคคล	บุคคล ต่อ บุคคล	บุคคล ต่อ กลุ่ม	บุคคล ต่อ องค์การ
กลุ่ม	กลุ่ม ต่อ บุคคล	กลุ่ม ต่อ กลุ่ม	กลุ่ม ต่อ องค์การ
องค์การ	องค์การ ต่อ บุคคล	องค์การ ต่อ กลุ่ม	องค์การ ต่อ องค์การ

ภาพประกอบ 1 ระดับความเชื่อถือไว้วางใจ

นอกจากนี้ Shamir and Lapidot (2006, อ้างถึงใน ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร, 2546) เสนอว่า ความเชื่อถือไว้วางใจภายในองค์กร พิจารณาได้ 3 ระดับ คือบุคคล (Individual) กลุ่ม (Group) และระบบ (System) กล่าวคือในระดับบุคคลนั้น ความเชื่อถือไว้วางใจเป็นความเต็มใจของบุคคลที่มีความเชื่อใจต่อการกระทำของอีกฝ่ายที่อยู่บนความคาดหวังว่าอีกฝ่ายจะให้ความสำคัญ แม้ว่าจะมีความเสี่ยงต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นสำหรับระดับกลุ่มจะเป็นการพิจารณาความเชื่อถือไว้วางใจในปรากฏการณ์ของการรวมกลุ่ม (Collective Phenomenon) เช่น เป็นการตัดสินใจของบุคคลเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้อื่น หรือทีมโดยรวมในประเด็นต่าง ๆ เช่น การมี

เป้าหมายหรือค่านิยมร่วมในการลดความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้น กฎระเบียบที่เหมาะสมต่อการดำเนินงาน เป็นต้น ในส่วนสุดท้ายความเชื่อถือไว้วางใจระดับของระบบเป็นความเชื่อถือไว้วางใจที่พิจารณาในประเด็นของสถาบัน บนพื้นฐานของบทบาท ระบบ และกฎระเบียบต่างๆ ที่ได้สร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจ รวมทั้งโครงสร้างขององค์กรที่เป็นทางการ อย่างไรก็ตามในการจัดระดับความเชื่อถือไว้วางใจ 3 ระดับนั้น อาจมีนักวิชาการท่านอื่นที่ได้ให้ความสนใจ เสนอไว้ เช่น ในงานวิจัยของ Yilmaz (2008, อ้างถึงในปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร, 2546) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อถือไว้วางใจภายในองค์กรและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้มีการศึกษาระดับความเชื่อถือไว้วางใจในองค์กรในมิติของผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรจากระดับความเชื่อถือไว้วางใจที่นำเสนอข้างต้น เมื่อพิจารณาระดับความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างบุคคล เห็นว่านักวิชาการส่วนใหญ่ ได้ให้ความสนใจศึกษาบทบาทของผู้ที่อยู่ในองค์กร 3 บทบาทด้วยกัน ได้แก่ บทบาทผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.1.6 องค์ประกอบสำคัญของการสร้างบรรยากาศความเชื่อถือไว้วางใจ

นักวิชาการต่างๆ ได้ให้ความสนใจต่อการนำเสนอปัจจัยที่สำคัญต่อการส่งเสริมความเชื่อถือไว้วางใจให้เกิดขึ้น อาทิ Shaw (1997, อ้างถึงใน ณัฐพัชร นุ้ยคดี, 2558) กล่าวว่าบุคคลจะต้องเชื่อในปัจจัย 3 ประการ หากจะให้ความเชื่อถือไว้วางใจกับบุคคลใด ประกอบด้วย ความสำเร็จ (Achieving Results) ความตรงไปตรงมา (Acting with Integrity) และการเอาใจใส่ดูแล (Demonstrating Concerns) ซึ่งประการแรกประเด็นความสำเร็จ (Achieving Results) จะเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของบุคคลที่เกิดขึ้น ซึ่งหากบุคคลไม่มีผลงานไร้ความสามารถหรือมีความสามารถไม่เพียงพอตามที่คาดหวังไว้ ระดับความเชื่อถือไว้วางใจมีแนวโน้มที่จะต่ำหรือลดลง การที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความสำเร็จบุคคลจะต้องสร้างความชัดเจนในความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่ดีและเตรียมพร้อมกับผลที่จะเกิดขึ้นตามมาแม้ว่าจะสำเร็จหรือล้มเหลว ประการที่สองเรื่องความตรงไปตรงมา (Acting with Integrity) จะเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ ซื่อตรง จริ่งใจ และการกระทำตามสิ่งที่ได้พูดหรือตกลงไว้ ความเชื่อถือไว้วางใจจะอยู่ในระดับที่สูงถ้าบุคคลมีความตรงไปตรงมากระทำจริงในสิ่งที่ได้ตกลงไว้มีการเปิดเผยข้อมูลประสานงาน หรือทำงานร่วมกันในรูปแบบและกระบวนการที่ตรงไปตรงมา มีการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอและรักษาในคำมั่นสัญญา เช่น การให้รางวัลเมื่อบุคคลมีผลการทำงานที่ดีตามที่ได้ตกลงไว้ ซึ่งจำเป็นต้องใช้ความยุติธรรมในการประเมินผลงานด้วย และประการที่สามการเอาใจใส่ดูแล (Demonstrating Concerns) เป็นการให้ความสนใจในบุคคลรอบข้าง ซึ่งบุคคลจะให้ความไว้วางใจแก่บุคคลที่ให้การดูแลเอาใจใส่ห่วงใยเป็นอย่างดี นอกจากนี้ (Mayer and Schoorman, อ้างถึงใน ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร, 2538) ได้นำเสนอองค์ประกอบที่สำคัญของความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3 ประการ ประการแรกคือ ความเต็มใจ (Willingness) กล่าวคือ แม้ว่าจะให้ความเชื่อถือ

ไว้วางใจแก่บุคคลหนึ่งอยู่แล้ว แต่การให้ความเชื่อถือไว้วางใจแก่บุคคลอื่นอย่างตั้งใจเป็นสิ่งที่เจาะจงหรือเป็นไปอย่างมีวัตถุประสงค์ ประการที่สองคือ การยอมรับความเสียหาย (Vulnerability) เป็นปัจจัยที่สะท้อนถึงการรับรู้และยอมรับการสูญเสียซึ่งอาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลให้ความเชื่อถือไว้วางใจแก่บุคคล แต่ความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นต้องไม่ได้มาจากเจตนาร้ายที่มีต่อบุคคล และประการสุดท้าย คือ ความคาดหวัง (Expectations) ซึ่งแสดงเงื่อนไขในเรื่องของความเชื่อหรือความมั่นใจในศักยภาพความสามารถของบุคคลที่เราให้ความเชื่อถือไว้วางใจ และ Hardin (2004, ปีนกน ก วงศ์ปิ่นเพชร, 2538) ได้กล่าวอธิบายเพิ่มเติมจากแนวคิด ของ Mayer ว่าความเชื่อถือไว้วางใจขึ้นอยู่กับมิติ ความคาดหวัง 2 ประการ กล่าวคือ ประการที่ 1 แรงจูงใจของผู้ที่ได้รับความเชื่อถือผู้ที่ให้ความเชื่อถือไว้วางใจ และประการที่ 2 ศักยภาพความสามารถของผู้ที่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจที่จะปฏิบัติได้ตามความต้องการของผู้ที่ให้ความเชื่อถือไว้วางใจ ซึ่งมีมิติด้านความคาดหวังนั้นนับว่ามีความสำคัญอย่างมาก นอกจากนี้ทักษะบางประการยังถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเสริมสร้างความเชื่อถือไว้วางใจต่อกันได้ นั่นคือ การติดต่อสื่อสาร (Communication) ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการนำไปสู่ความเชื่อถือไว้วางใจ องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย (Open Communication) เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ตรงกับความต้องการอย่างตรงไปตรงมาและเหมาะสมโดยผ่านทางช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย และเป็นไปได้ทุกทิศทาง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ดีและเป็นการติดต่อสื่อสารที่ส่งเสริมการสร้างทีมงานเป็นการติดต่อสื่อสารที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณ เป็นสมาชิกของทีมและสื่อความหมายว่าคุณคนนั้นมีตัวตน องค์ประกอบสำคัญข้างต้น ย่อมนำมาซึ่งความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างบุคคลซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินไปขององค์การต่าง ๆ นักวิชาการได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความเชื่อถือไว้วางใจว่า แม้ความมีประสิทธิภาพขององค์การส่วนหนึ่ง มาจากความสามารถของบุคลากรในองค์การ แต่ความสามารถของบุคลากรแต่ละคนจะถูกนำมาใช้ ในทีมอย่างเต็มที่ก็ต่อเมื่อสมาชิกในองค์การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และความสัมพันธ์ที่ดีส่วนหนึ่ง เกิดมาจากสมาชิกในองค์การมีความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ดังนั้นความเชื่อถือไว้วางใจจึงถือเป็นสิ่งสำคัญในความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในองค์การที่จำเป็นต่อประสิทธิภาพขององค์การ ถ้าสมาชิกไม่มีความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกันแล้วจะทำให้เพิกเฉยต่อกัน ปิดบังความจริงกัน ต่อต้านกัน ซึ่งย่อมเป็นอุปสรรคที่ขัดขวางไม่ให้เกิดความสำเร็จในเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ เช่นเดียวกับการบริหารงานภาครัฐที่ต้องการความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างสมาชิกขององค์การในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจากแนวคิดที่นำเสนอไปข้างต้น สามารถทำให้เข้าใจเกี่ยวกับการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในองค์การภาครัฐได้เป็นอย่างดี

2.1.7 ความเชื่อใจไว้วางใจในองค์กรภาครัฐ

การปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันมีการปฏิบัติหน้าที่ท่ามกลางความคาดหวังต่าง ๆ ทั้งจากประชาชนผู้รับบริการ การปฏิบัติตามนโยบายรัฐและหน่วยงานต้นสังกัดให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งนอกจากต้องอาศัยศักยภาพส่วนบุคคลแล้วยังต้องได้รับความร่วมมืออันดีจากบุคลากรภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นทีมงานเดียวกันในการขับเคลื่อนภารกิจ ความเชื่อใจไว้วางใจระหว่างกันจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีและความปรองดองร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ท่ามกลางความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นภายในองค์กรภาครัฐ ตามสถานภาพและบทบาทที่แต่ละบุคคลยึดถืออาจมองถึงระดับความเชื่อใจไว้วางใจได้ 3 ระดับด้วยกัน คือ ความเชื่อใจไว้วางใจที่ผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ความเชื่อใจไว้วางใจที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชา และความเชื่อใจไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ หากสามารถสร้างความเชื่อใจไว้วางใจในแต่ละระดับให้เกิดขึ้นได้นั้น จะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสัมพันธภาพ และส่งผลต่อพลังการทำงานขององค์กรภาครัฐให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งในส่วนนี้จะแสดงให้เห็นปัจจัยหรือพฤติกรรมที่เป็นการเสริมสร้างความเชื่อใจไว้วางใจให้เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้อ่านได้เห็นสิ่งที่ควรแสดงออกที่จะมีผลต่อความเชื่อใจไว้วางใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละคู่ความสัมพันธ์ ดังนี้

ความเชื่อใจไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

พฤติกรรมที่นำไปสู่ความเชื่อใจไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานโดยตรง กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาให้ความเชื่อใจไว้วางใจกับผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อบุคคลนั้นมีความรู้ความสามารถในการทำงาน โดยมีผลงานเป็นที่ปรากฏความสำเร็จของงาน แสดงถึงการเป็นผู้ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงานด้วยความรับผิดชอบ เอาใจใส่ และให้การสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน นอกจากนี้ความสามารถในการสื่อสารยังเป็นที่มาของความเชื่อใจไว้วางใจได้อีกด้วย ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาควรสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการประสานงานและประเด็นสำคัญที่อาจแตกต่างจากอาชีพอื่น นั่นคือการอุทิศตนเพื่อประโยชน์หรืองานสาธารณะโดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชน รวมทั้งผู้ใต้บังคับบัญชาต้องมีความซื่อสัตย์ มีการแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาหรือข้อตกลงที่มีร่วมกัน

ความเชื่อถือไว้วางใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา

สำหรับผู้ใต้บังคับบัญชา ความเชื่อถือไว้วางใจของพวกเขาต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและรูปแบบการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาอย่างมาก การสั่งสมประสบการณ์การทำงานร่วมกัน ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รู้ความสามารถคุณลักษณะต่าง ๆ ของผู้บังคับบัญชานั้นนำมาซึ่งความเชื่อถือไว้วางใจ ทั้งภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาที่ต้องเป็นผู้มอบหมายงานได้ตรงตามความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา ความสามารถควบคุมการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับองค์กร มีความสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ การเป็นผู้ที่กล้าตัดสินใจ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นและเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลที่จะแสดงออกอย่างจริงจัง ให้ความเอาใจใส่และให้การสนับสนุนด้านต่าง ๆ ตั้งแต่เรื่องเล็กน้อย เช่น การถามไถ่ ทุกข์สุข กระทั่งการช่วยเหลือเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเผชิญปัญหา สามารถรักษาความลับขององค์กร รวมทั้งเรื่องส่วนตัวของผู้ใต้บังคับบัญชา เห็นคุณค่าและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะการสื่อสารด้วยคำพูดที่จะต้องคำนึงถึงผู้ฟังอาจส่งผลต่อความรู้สึก มีความโปร่งใสในการทำงาน พิจารณา ให้ผลตอบแทนที่สมเหตุสมผลกับผลงานมีความยุติธรรม ทั้งในการตัดสินใจและการพิจารณาเรื่องสำคัญต่าง ๆ มีความตรงไปตรงมา คุณสมบัติเหล่านี้ถือว่าเป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้บังคับบัญชาที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

ความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ความเชื่อถือไว้วางใจในส่วนนี้มีปัจจัยเสริมสร้างความเชื่อถือ ไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานที่สำคัญ โดยเน้นการรับรู้ถึงความเป็นทีมเดียวกันทั้งในแง่ของความรู้สึกและการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน มีความรู้สึกของความเป็นพี่น้อง ให้การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทั้งในสถานการณ์ปกติและเมื่อต้องเผชิญปัญหา มีความตรงไปตรงมา ร่วมกันแก้ไขปัญหาแสดงความซื่อสัตย์ต่อกันโดยเฉพาะเรื่องของผลงาน ไม่หักหลังกันและกัน ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว รวมถึงให้การสนับสนุนด้านอารมณ์ เช่น การให้กำลังใจในการทำงาน ความเห็นใจ เมื่อเพื่อนประสบปัญหา มีความเชื่อมั่นเชื่อถือในความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

บทสรุป

ความเชื่อถือไว้วางใจภายในองค์กรภาครัฐเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ และจะส่งผลต่อถึงความเชื่อถือไว้วางใจจากประชาชน เนื่องด้วยผลการดำเนินงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพจนเป็นที่ยอมรับ ทั้งนี้การสร้างการเชื่อถือไว้วางใจในแต่ละระดับทั้งของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างต้องการปัจจัยเสริมสร้างความเชื่อถือไว้วางใจดังที่ได้มีการกล่าวไว้ข้างต้น ซึ่งอาจจะมีจุดเน้นแตกต่างกันไปบ้างโดยความเชื่อถือไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และความเชื่อถือไว้วางใจที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อผู้ใต้บังคับบัญชามักเน้นไปที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงในขณะที่ความเชื่อถือไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานนั้นจะให้ความสำคัญกับเรื่องของความรู้สึกและความเอาใจใส่ดูแลกัน ดังนั้นจึงเป็นความท้าทายขององค์กรภาครัฐที่จะพยายามเสริมสร้างปัจจัยต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นได้อย่างไร เพื่อให้เหล่าบุคลากรภาครัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2.1.8 องค์ประกอบของความไว้วางใจ

Mayer et al. (1995, อ้างถึงใน วาสนา สระทองมอญ, 2553) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในหัวหน้างานว่าเป็นความสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้ความไว้วางใจและผู้ได้รับความไว้วางใจ โดยพยายามทำให้เกิดความกระจ่างชัดว่าบุคคล หนึ่งจะไว้วางใจผู้อื่นได้อย่างไรซึ่งองค์ประกอบของความไว้วางใจมีดังนี้

1. ความสามารถ (Ability) เป็นการกล่าวถึงทักษะที่ได้รับการพัฒนาอย่างมากของแต่ละบุคคล และเป็นความสามารถในขอบเขตเฉพาะ ซึ่งนำไปสู่ความไว้วางใจในงาน
2. ความปรารถนาดีที่จะช่วยเหลือ (Benevolence) เป็นความสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้ความไว้วางใจและผู้ได้รับความไว้วางใจ เช่น การให้คำปรึกษา การได้รับการ อุปถัมภ์ ซึ่งผู้ที่ให้คำปรึกษาจะแนะนำและให้ความช่วยเหลือลูกน้องหรือผู้ที่อยู่ใต้ปกครองโดยปราศจากความคาดหวังรางวัลตอบแทน
3. ความซื่อสัตย์ (Integrity) เป็นความสอดคล้องของการกระทำของบุคคลการสื่อสารที่เชื่อถือได้เกี่ยวกับผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากบุคคลอื่น ผู้ที่ได้รับความไว้วางใจมีความยุติธรรมและมีการปฏิบัติที่สอดคล้องกันกับคำพูด

ธนุวัศ สุวรรณวงศ์ (2553) ได้ศึกษาความไว้วางใจระหว่างบุคคลจากนักวิชาการหลายท่าน ซึ่งสามารถสรุปองค์ประกอบของความไว้วางใจได้ 6 ประการ ได้แก่

1. ความซื่อตรง หมายถึง ความจริงใจและถือความสัตย์ บุคคลจะมีความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้อื่นเมื่อรับรู้ถึงบุคลิกลักษณะที่ว่าผู้อื่นมีศีลธรรมและมีความจริงใจ

2. ความสามารถ หมายถึง ผู้ถูกไ้ววางใจมีความรู้ทักษะทางด้านเทคนิคและความสามารถทางด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและเชื่อว่าผู้ถูกไ้ววางใจจะใช้ความสามารถและทักษะที่มีกระทำตามสัญญาที่ได้พูดไว้

3. ความสม่ำเสมอ หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ความสามารถคาดคะเนได้และความสามารถในการตัดสินใจได้ดี ในการควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ของผู้ถูกไ้ววางใจที่ทำให้บุคคลนั้นให้ความไว้วางใจ ความไม่สม่ำเสมอในคำพูดและการกระทำของผู้ที่ถูกไ้ววางใจจะให้ความไว้วางใจลดน้อยลง

4. ความจงรักภักดี หมายถึง การที่บุคคลมีความเต็มใจที่จะปกป้องและรักษาเกียรติของบุคคลอื่น นั่นคือบุคคลจะรู้สึกไว้วางใจผู้นำที่สามารถพึ่งพาได้และไม่มีพฤติกรรมฉวยโอกาส

5. ความเปิดเผย หมายถึง ความเปิดเผยจริงใจของผู้ถูกไ้ววางใจที่ผู้ไว้วางใจเชื่อว่าจะพูดแต่ความจริงของปัญหาและความสำเร็จ

Robbins (1996, อ้างถึงใน อารีย์ คำนวนศักดิ์, 2545) ได้สรุปแนวคิดความไว้วางใจและมิติของความไว้วางใจว่ามี 5 ประการ ได้แก่

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Integrity) หมายถึง ความซื่อสัตย์ และการพูดเกี่ยวกับความจริง

2. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้และทักษะทางเทคนิค และการสื่อสารระหว่างบุคคล

3. ความคงเส้นคงวา (Consistency) หมายถึง การพึ่งพาอาศัยได้ การเป็นผู้วางใจได้ ความสามารถคาดคะเน และความสามารถในการใช้วิจารณ์ญาณที่ดี

4. ความจงรักภักดี (Loyalty) ความเต็มใจที่จะปกป้องและรักษาหน้าที่เพื่อคนอื่น

5. การเปิดเผย (Openness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนความคิดและข่าวสารข้อมูลอย่างเต็มที่

Mishra (1996, อ้างถึงใน อภิชาติ จันจุฬา, 2557) ได้เสนอองค์ประกอบของความไว้วางใจที่จะทำให้บุคคลเกิดความไว้วางใจ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. **มิติความสามารถ (Competence Dimension)** หมายถึง ความสามารถที่เป็นพื้นฐานของความไว้วางใจ บุคคลจะให้ความไว้วางใจผู้นำด้วยความเชื่อว่าผู้นำมีความสามารถในการทำงานได้ดี และมีความสามารถในการตัดสินใจได้ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งผู้นำจะต้องมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญและความสามารถในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับความสามารถด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 ความสามารถเฉพาะในวิชาชีพ เป็นความสามารถในการใช้ความรู้ ทักษะเทคนิคและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน

1.2 ความสามารถทางด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นความสามารถ และการตัดสินใจในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น มีกลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในองค์กรได้ดี

1.3 ความสามารถเชิงธุรกิจ หมายถึง ความสามารถที่นอกเหนือจากความชำนาญในงานอาชีพ อาทิ ประสิทธิภาพ ความคิดทางด้านธุรกิจ จิตสำนึกที่ฉับไว มีความเฉลียวฉลาด และมีความเข้าใจในบริบทขององค์กรเป็นอย่างดี

2. มิติความเปิดเผย (Openness Dimension) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวผู้นำว่าเป็นบุคคลที่มีความเปิดเผยต่อบุคลากรและปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความจริงใจ ซึ่งในการเปิดเผยจะต้องเป็นการเปิดเผยความจริงของปัญหาและความสำเร็จที่ได้รับ ดังนั้น ความเปิดเผยและจริงใจของผู้นำ จึงเป็นพื้นฐานของการสร้างความไว้วางใจในตัวผู้นำและผู้นำจะต้องมีทักษะที่มีประสิทธิผลในการโน้มน้าวและดึงดูดใจบุคลากร และส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ผู้นำที่มีความจริงใจและเปิดเผยจะมีเหตุผลในการพูดความจริงอย่างตรงไปตรงมา ทั้งความสำเร็จของงานและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสิทธิภาพระหว่างบุคคล และสร้างบรรยากาศในการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

3. มิติความห่วงใย (Concern Dimension) หมายถึง การที่บุคคลให้ความไว้วางใจว่าผู้นำจะไม่ฉกฉวยผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากบุคลากร แต่จะยึดถือผลประโยชน์ของบุคลากรเป็นสำคัญ และให้ความสนใจและห่วงใยต่อความผาสุกของบุคลากรเท่าๆ กับความผาสุกของตนเอง นั่นหมายความว่าผู้นำจะสนใจและตอบสนองกับความต้องการและปัญหาของบุคลากรในองค์กรทุกคนสม่ำเสมอ

4. มิติความเชื่อถือได้ (Reliability Dimension) หมายถึง บุคคลคาดหวังให้ผู้นำมีความสม่ำเสมอในการพูดและการกระทำ นั่นคือ พูดในสิ่งที่ทำและทำในสิ่งที่พูด ความไม่สม่ำเสมอในคำพูดและการกระทำของผู้นำจะทำให้ความไว้วางใจในตัวผู้นำลดลง นอกจากความสม่ำเสมอของพฤติกรรมแล้ว การตัดสินใจของผู้นำที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเหตุการณ์ผิดปกติปัญหาหรือเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันที่มีผลต่อความไว้วางใจในตัวผู้นำเช่นกัน เนื่องจากเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น บุคคลหรือผู้นำอาจมีเจตนาที่จะปิดบังข้อมูลสำคัญไว้ ก่อให้เกิดความเคลือบแคลงสงสัยต่อความรู้สึกไว้วางใจที่กำลังดำเนินอยู่ อย่างไรก็ตามเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความไว้วางใจผู้นำมากที่สุด คือ เหตุการณ์ที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ในการทำงานประจำ ดังนั้น พฤติกรรมผู้นำที่แสดงออกจึงควรมีความสม่ำเสมอเป็นที่น่าเชื่อถือ

Shaw (1997, อ้างถึงใน อารีย์ คำนวนศักดิ์, 2545) กล่าวว่า การจะให้ความไว้วางใจกับบุคคลใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ ที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ดังนี้

1. ความสำเร็จในผลงานขององค์กร (Achieving Results) การที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจได้นั้น บุคคลย่อมจะต้องสร้างความชัดเจนในความมุ่งมั่นที่จะไปสู่เป้าหมายให้สำเร็จจนก่อให้เกิดเป็นความเชื่อมั่นในความสำเร็จของบุคคล โดยบุคคลใดก็ตามที่ไม่มีผลงานไร้ความสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้สำเร็จ ย่อมส่งผลให้ระดับความไว้วางใจมีแนวโน้มที่จะลดลงตามไปด้วย

2. ความตรงไปตรงมา (Acting with Integrity) เป็นการแสดงออกถึงความซื่อตรง ซื่อสัตย์ และจริงใจ ต่อคำพูดและการกระทำอย่างสม่ำเสมอ นั่นคือ เมื่อพูดสิ่งใดไว้ก็จะปฏิบัติตามสิ่งที่เคยพูด รวมไปถึงปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมาถูกต้องและเป็นธรรม โดยความไว้วางใจจะอยู่ในระดับที่สูง หากบุคคลหรือองค์กรสามารถรักษาคำพูดและปฏิบัติได้อย่างตรงไปตรงมามีการเปิดเผยข้อมูล ประสานงาน รวมไปถึงทำงานร่วมกันตามกระบวนการและรูปแบบที่จริงใจ ซื่อตรงต่อกัน

3. การแสดงความเอาใจใส่ (Demonstrating Concerns) เป็นการให้ความใส่ใจต่อบุคคลรอบข้าง ซึ่งโดยทั่วไปบุคคลมักให้ความไว้วางใจแก่ผู้ที่ให้ความใส่ใจและดูแลเอาใจใส่ห่วงใยต่อบุคคลนั้น เช่น การใส่ใจและห่วงใยในเรื่องของความผาสุกของบุคลากรทุกระดับ เข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของแต่ละบุคคล จัดสรร และดูแลให้เรื่องสิทธิและผลประโยชน์ที่บุคคลนั้นควรจะได้รับ ซึ่งการแสดงความเอาใจใส่และความห่วงใยนั้น เป็นต้น ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจในองค์กรเกิดขึ้นจากการรับรู้การแสดงออกดังกล่าว

ชิตพล กาญจนกิจ (2545) ได้แบ่งองค์ประกอบหรือรูปแบบของความไว้วางใจจากฐานคิดของนักวิชาการรัฐศาสตร์ว่ามี 3 ลักษณะ คือ

1. ความไว้วางใจที่มีฐานอยู่บนการคำนวณ (Calculus-Based Trust or Reciprocity-Based Trust) ซึ่งเกิดขึ้นจากการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างมีเหตุผล ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้น พฤติกรรม

2. ความไว้วางใจที่มีฐานอยู่บนความรู้ (Knowledge Based Trust) เกิดจากประสบการณ์และข้อมูลข่าวสารในเรื่องหนึ่งๆ ซึ่งใช้ระยะเวลาในการสร้างความสัมพันธ์อันนำไปสู่การให้และการรับในลักษณะของการพึ่งพากัน ความไว้วางใจประเภทนี้เกิดขึ้นจากการที่บุคคลรับรู้ว่ามันจะส่งผลต่อประโยชน์สาธารณะในตัวมันเอง จึงเรียกได้อีกอย่างว่าความไว้วางใจแบบชดเชย (Compensatory Trust)

3. ความไว้วางใจที่มีฐานอยู่บนอัตลักษณ์ (Identity Based Trust) เกิดขึ้นผ่านรูปแบบในเชิงเอกลักษณ์ และหลักของความร่วมมือและภักดีของบุคคล มีลักษณะแอบแฝงมีผลกระทบในระยะยาว หรืออาจเรียกว่าเป็นความไว้วางใจในเชิงศีลธรรม

จากการศึกษาความไว้วางใจระหว่างบุคคลซึ่งมีองค์ประกอบของความไว้วางใจที่มีความคล้ายและแตกต่างกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความซื่อตรง หมายถึง ความจริงใจและถือความสัตย์ บุคคลจะมี ความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจในผู้อื่น ก็ต่อเมื่อมีการรับรู้ถึงบุคลิกลักษณะที่มีศีลธรรมและมีความจริงใจของผู้นั้น

2. ความสามารถ หมายถึง การให้ความไว้วางใจต่อผู้ที่มีความรู้ทักษะ ทางด้านเทคนิคและความสามารถทางด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและเชื่อว่าจะใช้ความสามารถและทักษะ ที่มีกระทำตามสัญญาที่ได้พูดไว้

3. ความสม่ำเสมอ หมายถึง ความน่าเชื่อถือที่สามารถคาดคะเนได้และความสามารถในการตัดสินใจได้ดีในการควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ของบุคคลที่ทำให้ความไว้วางใจ ความไม่สม่ำเสมอในคำพูดและการกระทำจะทำให้ความไว้วางใจลดน้อยลง

4. ความจงรักภักดี หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อบุคคลการที่มีความเต็มใจที่จะปกป้องและรักษาเกียรติของบุคคลอื่น นั่นคือบุคคลจะรู้สึกไว้วางใจผู้นำที่สามารถพึ่งพาได้และไม่มีพฤติกรรมฉวยโอกาสต่อตนเอง

5. ความเปิดเผย หมายถึง ความเปิดเผยจริงใจของบุคคลที่มีต่อบุคลากรอื่นทำให้เกิดความเชื่อว่าจะพูดแต่ความเป็นจริงของปัญหาและความสำเร็จที่เกิดขึ้น

6. ความเสมอภาค หมายถึง การให้ความสนใจและห่วงใยต่อบุคลากรด้วยความยุติธรรมและเสมอภาค

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

2.2.1 ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

ความหมายของธรรมาภิบาลมีองค์หลักและบุคคลสำคัญที่มีบทบาทในการส่งเสริมธรรมาภิบาลได้ให้ความหมายอย่างหลากหลาย ดังนี้

World Bank (1989, อ้างถึงใน พรอัมรินทร์ พรหมเกิด, 2543) ให้ความหมายของธรรมาภิบาลไว้ว่า เป็นการใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อจัดการงานของ บ้านเมืองด้วยการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพมีระบบยุติธรรมและกระบวนการทาง กฎหมายที่เป็นอิสระ เพื่อให้การ

ดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปตามสัญญา มีฝ่ายบริหารที่โปร่งใส ตรวจสอบได้มีระบบราชการที่เคารพในสิทธิของผู้คนพลเมืองมีฝ่ายนิติบัญญัติที่รับผิดชอบ และมีสื่อมวลชนที่เป็นเสรี

ธีรยุทธ บุญมี (2542) ได้อธิบายความหมายของธรรมาภิบาล คือ กระบวนการความสัมพันธ์ (Interactive Relation) ระหว่างภาครัฐ ภาคสังคม ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไปในการที่จะทำให้การบริหารราชการแผ่นดินดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมีคุณธรรม โปร่งใส ยุติธรรม และตรวจสอบได้ ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2542) ให้ความหมายธรรมาภิบาลว่า การที่กลไกของรัฐทั้งการเมืองและการบริหารมีความแข็งแกร่ง มีประสิทธิภาพ สะอาด โปร่งใส และรับผิดชอบต่อเป็นการให้ความสำคัญกับภาครัฐและรัฐบาลเป็นด้านหลัก

เสนห์ จามริก (2541) ให้ความหมายว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง ระบบการปกครองที่มีอำนาจรัฐสะท้อนและสนองต่อปัญหาความต้องการของคนส่วนใหญ่ซึ่งจะเห็นว่ามีตัวละครในด้านหนึ่งคือ อำนาจรัฐและอีกด้านคือ คนส่วนใหญ่ของประเทศ

ประเวศ วะสี (2542) กล่าวว่าสิ่งที่สังคมประกอบด้วยภาคสำคัญ 3 ภาค คือ ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชน เมื่อพิจารณาถึงธรรมาภิบาลก็จะต้องมี ความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

ไพโรจน์ พรหมสาส์น (2541) ให้ความหมายของธรรมาภิบาลไว้ว่า หมายถึง การบริหารงานโดยประชารัฐที่มีการส่งเสริมให้มีการเชื่อมประสานสนับสนุนระหว่างองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในการจัดสรร และบริหารจัดการทรัพยากร เพื่อตอบสนองความต้องการ และปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ โปร่งใส เสมอภาคและเป็นธรรม

จากความหมายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล คือ การปกครองที่เป็นธรรมที่ถูกต้องมีเหตุผล เป็นการกระทำหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมายอันตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักคุณธรรมจริยธรรมที่ดีงามเป็นการบริหารจัดการบ้านเมือง สังคม องค์กร สถาบัน หรือ ธุรกิจ ด้วยความซื่อสัตย์ (Honesty) ความเปิดเผยโปร่งใส (Transparency) ความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ความชอบธรรม ยุติธรรม (Fairness) ความมีคุณภาพประสิทธิภาพ (Quality and Efficiency) และการมีมาตรฐานคุณธรรมจริยธรรมเป็นการทั่วไป (General Ethical and Moral Standard) เป็นเรื่องมีคุณค่าและสำคัญมากที่ควรได้รับการส่งเสริมจากทุกๆส่วนของสังคม เพราะจะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างคุณค่าและประสิทธิภาพให้แก่สังคมไทยในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ ธุรกิจ สังคม สาธารณสุข การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม อันจะนำพาให้สังคมไทยโดยรวมมีความเข้มแข็งมั่นคง และเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

2.2.2 แนวคิดตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นกรอบแนวคิดที่เกิดขึ้นและได้มีการรณรงค์ให้มีการพัฒนาเสริมสร้างขึ้นในประเทศต่างๆ อย่างมาก โดยสถาบันทางเศรษฐกิจและการเงินระดับโลก เช่น ธนาคารโลก (World Bank) กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) องค์การการค้าระหว่างประเทศ (WTO) ธนาคารเพื่อการพัฒนาเอเชีย (ADB - Asian Development Bank) และรวมถึง UNDB (United Nations Development Programme) โดยธนาคารโลกได้นิยามความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมือง (governance) อย่างกว้างๆ ว่าเป็นลักษณะของอำนาจที่ถูกใช้ในการจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ในขณะที่ UNDB นิยามว่า คือการใช้อำนาจที่มีผลบังคับใช้ทางการเมือง เศรษฐกิจและการบริหารงานในการจัดการกิจการต่าง ๆ ของประเทศในทุกระดับ โดยการบริหารกิจการบ้านเมืองนี้จะเป็แนวคิดกลางๆ ที่ประกอบด้วยความซับซ้อนของกลไก กระบวนการความสัมพันธ์และสถาบันต่างๆ ที่มาเกี่ยวกับการก่อร่างและแสดงออกในผลประโยชน์ และการใช้สิทธิและข้อผูกพันที่มีหลากหลายของประชาชนและกลุ่มต่างๆ ส่วนคำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” นั้น ธนาคารโลกนิยามว่า คือการดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะ (Public Policy) อย่างเปิดเผย คาดเตาได้และเห็นแจ้ง ซึ่งคือกระบวนการที่โปร่งใส การมีระบบราชการ (Bureaucracy) ที่สำคัญในจิตวิญญาณแห่งอาชีพ การมีรัฐบาลที่เป็นฝ่ายบริหารที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกระทำของตนเอง (Accountability) และมีประชาสังคม (Civil Society) ที่เข้มแข็งและมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะ และทั้งหมดนี้ เคารพต่อการปกครองโดยหลักนิติธรรม (Rule of Law) ในขณะที่ UNDB ให้ความหมายว่า คือ การแบ่งปันและการจัดการทรัพยากรต่างๆ เพื่อสนองตอบต่อปัญหาของส่วนรวมการจัดการปกครองที่ดีจะมีลักษณะของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกระทำของตนเอง การปกครองโดยหลักนิติธรรม ความมีประสิทธิผลและเที่ยงธรรม ความเคลื่อนไหวตื่นตัวการยอมรับในหลักการและเหตุผลของแนวคิดเรื่องดังกล่าว ได้มีผลทำให้มีความเคลื่อนไหวในการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดิน และส่งผลทำให้ภาครัฐอันได้แก่รัฐบาลและภาคราชการจะต้องจัดให้มี การปรับปรุงการดำเนินงานตามกรอบแนวทางของจัดการปกครอง เพื่อให้การใช้อำนาจจัดการ ทรัพยากรในด้านต่างๆ ของประเทศเกิดประโยชน์สูงสุด โดยจะต้องมีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งหมายถึงมีการใช้อำนาจในการจัดการทรัพยากรของประเทศในทุกๆ ระดับอย่างมีความรับผิดชอบ มีส่วนร่วมจากผู้ที่มีพันธะเกี่ยวข้อง (Stakeholders) มีประสิทธิผลและมีความเที่ยงธรรมภายใต้หลักนิติธรรมที่เน้นการปกครองอย่างเสมอภาคโดยกฎหมาย (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549)

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเกิดขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ระเบียบนี้ใช้บังคับกับหน่วยงานของรัฐตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 เป็นต้นมา โดยระเบียบนี้กำหนดให้ทุกหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐดำเนินการบริหารราชการโดยยึดหลัก 6 ประการ ซึ่งกรมทอ ทงธรรมชาติ และพรรคักดี ผ่องแผ้ว (2551) ได้สรุปไว้ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม เป็นการปฏิบัติเกี่ยวกับการตรากฎหมาย กฎข้อบังคับ ให้ทันสมัย และเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของชุมชนและชุมชนยินยอมปฏิบัติตามกฎหมาย
2. หลักคุณธรรม เป็นการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงามเป็นตัวอย่างแก่ประชาชน เพื่อเสริมสร้างความซื่อสัตย์สุจริต จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย
3. หลักความโปร่งใส เน้นการปรับกลไก วิธีการทำงานให้มีความโปร่งใสให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้
4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้ง ความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ
5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน
6. หลักความคุ้มค่า (Value for Money) เป็นการเน้นประสิทธิภาพในการบริหารงานทรัพยากรหรือ งบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รวมทั้งการรักษาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่น ให้สมบูรณ์และยั่งยืน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2542) ได้อธิบายความหมายขององค์ประกอบธรรมมาภิบาลไว้ ดังนี้

1. หลักความโปร่งใส (Transparency) ความโปร่งใสจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ ของผู้มาใช้บริการของรัฐและเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ จำนวนเรื่องที่กล่าวหา ร้องเรียน หรือ สอบสวนเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกณฑ์ในการใช้ดุลพินิจของส่วนราชการที่ความชัดเจนเป็นที่ยอมรับ ส่วนราชการมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม และเปิดเผยต่อสาธารณะ

2. หลักนิติธรรม (Rule of Law) กฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ต้องมีความเป็นธรรม สามารถปกป้องคนดีและลงโทษคนไม่ดีได้ มีการปฏิรูปกฎหมายอย่างสม่ำเสมอให้ เหมาะสมกับ

สภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใสและตรวจสอบได้ และได้รับการยอมรับจากประชาชน

3. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) การได้รับการยอมรับและความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของงานที่ปฏิบัติ คุณภาพงานทั้งด้านปริมาณ ความถูกต้อง ครบถ้วน รวมทั้งจำนวนความผิดพลาด ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และจำนวนการร้องเรียนหรือการกล่าวหาที่ได้รับ

4. หลักคุณธรรม (Moral) การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ในการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ทั้งในและนอกองค์กรลดลง คุณภาพชีวิตของคนในสังคมดีขึ้น มีการบริการจัดการและใช้ทรัพยากรในชาติอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด สังคมมีเสถียรภาพอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขด้วยความมี ระเบียบวินัย

5. หลักความคุ้มค่า (Worth) เน้นความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) มุ่งเน้นความสัมฤทธิ์ผลของโครงการต่าง ๆ รวมถึงการประหยัดงบประมาณ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ได้รับผลกระทบและจำนวนผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นหรือจำนวนข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นของประชาชนในการดำเนินเรื่องราวต่างๆ รวมถึงคุณภาพของการเข้ามามีส่วนร่วม

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพหุวัฒนธรรม

2.3.1 ความหมายพหุวัฒนธรรม

พหุวัฒนธรรมเป็นแนวคิดที่มาจากตะวันตก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศที่มีความหลากหลายทางประชากรสูง เช่น สหรัฐอเมริกา มีการให้ความหมายที่แตกต่าง หลากหลายในเรื่องนี้มีการให้คำจำกัดความของคำว่าพหุวัฒนธรรมไว้ดังนี้

Barret (1984, อ้างถึงใน รุสลัน โตะแปเราะ, 2560) ให้ความหมายของคำว่าวัฒนธรรม หมายถึง แนวความคิดความเชื่อ ประเพณีและแนวทางการปฏิบัติซึ่งเรียนรู้และถ่ายทอดซึ่งกันและกันระหว่างคนในสังคมหนึ่ง สอดคล้องกับ Grant and Ladson - Bilings (1997, อ้างถึงใน รุสลัน โตะแปเราะ, 2560) ซึ่งได้นิยามความหมายของวัฒนธรรมหมายถึง ค่านิยม ความเชื่อที่ทำให้เกิดการประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในสังคม ซึ่งปรากฏในรูปของกระบวนการซึ่งเป็นผลมาจากพัฒนาการด้านสติปัญญา อารมณ์ และสังคมของคนในสังคมนั้น ๆ ทั้งนี้ในสังคมไม่ได้ประกอบด้วยวัฒนธรรมเดียวเพียงอย่างเดียว แต่ยังประกอบด้วยวัฒนธรรมย่อย ๆ ที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกันเรียกว่า “วัฒนธรรมหลัก” (Macro culture) ขณะที่สังคมน้อยๆก็จะมีวัฒนธรรมเฉพาะของตน เรียกว่า

“วัฒนธรรมรอง” (Micro cultures) และในสังคมหนึ่ง ๆ อาจมีวัฒนธรรมรองเล็กน้อยแตกต่างกันไปตามประชากรที่อยู่อาศัย สำหรับประเทศไทยมีประชากรที่มีชาติพันธุ์หลากหลาย ได้แก่ คนไทยพื้นเมือง คนไทยเชื้อสายมลายู คนไทยเชื้อสายจีน คนไทยภูเขา เป็นต้น ซึ่งคนเหล่านี้จะมีวัฒนธรรมหลักร่วมกัน เช่น การใช้ภาษาไทยในการติดต่อสื่อสาร การเคารพในสถาบันพระมหากษัตริย์ การปฏิบัติตาม กฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ เป็นต้น ขณะที่จะมีวัฒนธรรมย่อยแตกต่างกันไป เช่น คนไทยเชื้อสายมลายูส่วนใหญ่จะนับถือศาสนาอิสลามพูดภาษามลายู มีการแต่งกายและวิถีชีวิตเป็นแบบมลายู คนไทยเชื้อสายจีนก็จะปฏิบัติตามประเพณีดั้งเดิมของตน เช่น การไหว้เจ้า การไหว้บรรพบุรุษในช่วงเทศกาลตรุษจีนสิ่งเหล่านี้ จึงเป็นตัวสะท้อนความหลากหลายทางวัฒนธรรมหรือพหุวัฒนธรรม (บัญญัติยงยวน และคณะ, 2553)

2.3.2 ความหมายขององค์กรพหุวัฒนธรรม (Multi-cultural organizations)

Walden University (2011, อ้างถึงใน ขวัญชาติ กล้าหาญ, 2543) องค์กรพหุวัฒนธรรมหมายถึง สถานที่ที่ซึ่งสมาชิกในองค์กรมาจากพื้นฐาน ภูมิหลังวัฒนธรรม ชาติพันธุ์ และประสบการณ์ที่หลากหลายสามารถแสดงออกได้อย่างอิสระเพื่อบรรลุศักยภาพสูงสุดของตนเองและผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร

2.3.3 ความหมายของความหลากหลาย (Diversity)

Mondy (2008, อ้างถึงใน ขวัญชาติ กล้าหาญ, 2543) กล่าวว่า ความหลากหลายคือ การรับรู้ความแตกต่างของบุคคล เช่น อายุ เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ ลักษณะเฉพาะอัตลักษณ์ทางเพศ ถิ่นกำเนิดรูปแบบการใช้ชีวิต ตำแหน่ง และความแตกต่างที่รับรู้อื่นๆ

Caproni (2005, อ้างถึงใน ขวัญชาติ กล้าหาญ, 2543) ได้มีการให้คำนิยามความหลากหลาย อย่างแคบๆ ในแง่ ของปัจจัยต่างๆ ทางประชากรศาสตร์ไม่ว่าจะเป็น อายุ เพศ เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ หรืออย่างกว้างๆ ที่รวมเอาคุณสมบัติส่วนบุคคล เช่น ศักยภาพ บุคลิกภาพ อัตลักษณ์ทางเพศ การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ภาษา ความพิการ และวิธีหรือรูปแบบการทำงานไว้ด้วย

2.3.4 ความหลากหลายด้านกำลังแรงงาน (Workforce diversity) และความหลากหลายด้านวัฒนธรรม

Schermerhorn and Osborn (2003, อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) ได้กล่าวถึง ความหลากหลายด้านกำลังแรงงาน (Workforce Diversity) ไว้ว่าเป็น ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ทำให้บุคคลหนึ่งแตกต่างจากบุคคลหนึ่ง ประกอบด้วยความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ วรรณะ อายุ และลักษณะความสามารถของร่างกาย นอกจากนี้ยังรวมถึงสถานภาพ และศาสนา

Fleury (1999, อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) ให้คำจำกัดความของความหลากหลายทางวัฒนธรรมไว้ดังนี้ ความหลากหลายทางวัฒนธรรมคือการผสมผสานระหว่างบุคคลในแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะ แตกต่างกันภายใต้ระบบสังคมเดียวกัน โดยที่ลักษณะเฉพาะและระบบต่าง ๆ ในสังคมถูกกำหนดโดยทั้งกลุ่มคนส่วนใหญ่ และคนกลุ่มเล็ก กลุ่มคนใหญ่นั้นก็คือกลุ่มที่สมาชิกได้รับประโยชน์มายาวนานในอดีตในแง่ทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และอำนาจเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่น ๆ ในการศึกษาเรื่องความหลากหลายทางวัฒนธรรมสามารถได้ในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาระดับสังคม ระดับองค์กร และระดับปัจเจกชน ในการวิเคราะห์รูปแบบวัฒนธรรมในแต่ละระดับ จะเป็นการสะท้อนคุณค่าและความสัมพันธ์ทางอำนาจของสังคมนั้นๆ ซึ่งผู้นำที่เข้าใจความหลากหลายทางวัฒนธรรมจะสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานได้เหมาะสมและมีประสิทธิผลเมื่อทำงานร่วมกับบุคคลจากประเทศต่างๆ ดีกว่าผู้บริหารที่มักคิดว่าทุกคนเหมือนกัน

2.3.5 ลักษณะพหุวัฒนธรรม

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2552) ได้อธิบายลักษณะขององค์กรพหุวัฒนธรรมไว้ ดังนี้

1. มีความหลากหลาย (Creating Pluralism) หมายถึง การเชื่อในความแตกต่างกันของสมาชิกกลุ่มทั้งกลุ่มเล็กกลุ่มใหญ่ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการสร้างบรรทัดฐานของพฤติกรรม ค่านิยม นโยบาย การฝึกอบรมให้เห็นคุณค่าของความหลากหลาย โดยกระตุ้นให้พนักงานใช้ภาษาที่สองพูดกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้ำและผู้ที่เกี่ยวข้อง
2. การประสบความสำเร็จในการมีภาวะผู้นำหลายแบบ (Archiving leadership Diversity) เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในองค์กรที่มีหลายวัฒนธรรม บริษัทต้องมีการฝึกด้านผู้นำที่แตกต่างซึ่งมีกลุ่มผู้นำที่มีวัฒนธรรมที่หลากหลาย บริษัทระดับโลกจะสามารถบรรลุผลสำเร็จได้โดยให้ความสำคัญกับเชื้อชาติ เพศ และปัจจัยสำคัญอื่นๆ สำหรับภาวะผู้นำที่แตกต่างด้วย
3. การประสานโครงสร้างให้สมบูรณ์ (Creating full Structural Integration) เป้าหมายของการทำให้เกิดความสมบูรณ์ของโครงสร้าง คือ การไม่ให้เกิดการเลือกปฏิบัติกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น จะไม่ละเว้นการมอบหมายงานให้คนหนึ่งคนใดเพราะเขามาจากชนกลุ่มน้อยเพราะเรื่องเพศ หรือ สัญชาติ วิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความมั่นใจกับผู้บริหารในการมอบหมายงานคือการยกระดับการศึกษาให้ชนส่วนน้อยและพนักงานหญิงหรือการจัดหลักสูตรเสริมด้วยการพัฒนาวิชาชีพการส่งเสริมการให้รางวัลกับผลงานที่ดีเยี่ยม
4. มีเครือข่ายแบบไม่เป็นทางการที่มีการบูรณาการอย่างสมบูรณ์ (Creating Full Integration of Informal Networks) บ่อยครั้งที่ชนกลุ่มน้อยมักถูกกีดกัน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความก้าวหน้าในอาชีพจากเครือข่ายแบบเป็นกันเอง หรือแบบไม่เป็นทางการจึงเป็นอุปสรรคต่อการ

พัฒนาวิชาชีพ วิธีแก้ไขแบ่งออกเป็น 3 วิธี คือ จัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาด้านวิชาชีพ จำลองภาพเหตุการณ์ในการเชื้อเชิญคนกลุ่มน้อยให้เข้ามามีส่วนร่วม และจัดตั้งชมรมของคนกลุ่มน้อยขึ้นภายในองค์กร เช่น ชมรมคนพูดภาษาสเปนเพื่อเพิ่มช่องทางสื่อสารให้ขยายภาษาได้มากขึ้น

5. ทำให้องค์กรปราศจากการมีอคติและการเลือกปฏิบัติในองค์กร (Creating a Biasfree Organization) การมีอคติและการลำเอียงเข้าข้างทำให้เกิดการเลือกปฏิบัติ บางองค์กรได้ลองจัดตั้งหน่วยหนึ่งขึ้นมาเพื่อคอยตรวจนโยบายและหลักปฏิบัติขององค์กรในด้านที่ไม่เป็นธรรม

6. ทำให้เกิดเอกลักษณ์ขององค์กร (Organizational Identification) องค์กรพหุวัฒนธรรมจะไม่มี การแบ่งแยก และให้ความสำคัญกับองค์กรเหมือนกัน

7. มีการลดความขัดแย้งระหว่างกลุ่มให้มากที่สุด (Minimizing Intergroup Conflict) วิธีลดความขัดแย้ง คือ การรวบรวมและแลกเปลี่ยนข้อมูลในประเด็นที่ไวต่อความรู้สึก

Merenivitch and Reigle (1979, อ้างถึงใน เอกรินทร์ สังข์ทอง, 2552) ได้เสนอความคิดเรื่ององค์กรพหุวัฒนธรรมว่าการที่องค์กรนั้นมีแรงงานหรือกำลังคนที่หลากหลายไม่ได้หมายความว่าองค์กรนั้นเป็นองค์กรหรือมีบริบทพหุวัฒนธรรม แต่จะต้องมีคุณลักษณะอื่น ๆ ประกอบกันดังต่อไปนี้

1. องค์กรมีความกระตือรือร้นในการรวบรวมข้อได้เปรียบจากความหลากหลายมีความพยายามในการลดอุปสรรคในการพัฒนาอันเป็นผลมาจากการที่พนักงานมีพื้นฐาน ทัศนคติ ค่านิยม รูปแบบความประพฤติที่แตกต่างกัน

2. ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร งานในตำแหน่งสำคัญ รายได้ การเข้าถึงข้อมูล จะต้องถูกกระจายไปอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ถูกกำหนดจากลักษณะวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เช่น เชื้อชาติหรือเพศ

3. เข้าใจเรื่องของความจำเป็นของความเหมือนกัน เพื่อที่จะทำงานด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ และความจำเป็นของการทำให้ถูกแตกต่างในบางเรื่องเพื่อสร้างคุณค่ากระตุ้นความสนใจลดความกังวลใจในภูมิหลังของบุคคลบางกลุ่ม

4. กระจายอำนาจในการตัดสินใจอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่ถูกทำให้แตกต่างโดยคุณลักษณะทางวัฒนธรรม

5. นโยบายการปฏิบัติและกระบวนการของสถาบันมีความยืดหยุ่นสามารถตอบสนองต่อความจำเป็นของพนักงานในทุกระดับ

กฤษฎีกา คงสมพวงษ์ (2552) ระบุองค์ประกอบขององค์กรธุรกิจที่หลากหลาย วัฒนธรรมไว้ดังนี้ คือ

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีบุคคลต่างวัฒนธรรมมาอยู่ร่วมกัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งต่างๆ เนื่องจากความไม่เข้าใจในความต่างของวัฒนธรรมได้ ไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างทางศาสนา เชื้อชาติ วัฒนธรรมการทำงานก็ตาม เพราะฉะนั้นองค์กรจำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เข้ามา มีบทบาทที่ช่วยลดความขัดแย้งและสร้างความเข้าใจอันดีแทน

2. การสร้างค่านิยมที่ทัดเทียมกัน หมายถึง การสร้างความเข้าใจที่ดีให้เกียรติซึ่งกันและกัน ลดเรื่องการเหยียดหยาม หรือขจัดการรับรู้ที่เป็นอคติออกไป เช่น คนไทยมักมองว่าคนต่างชาติผิวขาวมีความเหนือกว่าในด้านต่าง ๆ หรือชาติตะวันตกจะดูหมิ่น เหยียดหยามคนเอเชียหรือผู้ที่มาจากประเทศที่ด้อยกว่าทางเศรษฐกิจ สิ่งเหล่านี้จะช่วยนำพาองค์กรให้ต่อสู้กับคู่แข่งได้อย่างยั่งยืน ถ้าทุกคนหันหน้าเข้าหากัน

3. การสร้างความเข้าใจในการทำงานเป็นการสร้างความใจด้านสื่อสารภาษาในการทำงาน แม้ว่าองค์กรที่มีบริบทพหุวัฒนธรรมจะมีบุคลากรที่มาจากหลากหลายเชื้อชาติ ภาษา ศาสนา เพศ และภาษาที่ใช้จะเป็นภาษาอังกฤษ แต่บุคลากรบางส่วนก็อาจสื่อสารด้วย สำเนียงที่แตกต่างกัน และความเข้าใจวัฒนธรรมที่ตรงกัน นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารระหว่าง องค์กรกับลูกค้าซึ่งมีความสำคัญไม่แพ้การสื่อสารภายในองค์กรอีกด้วย

4. การเข้าใจวัฒนธรรมของตนเองเพื่อการเรียนรู้วัฒนธรรมของผู้อื่น พบว่าการเข้าใจวัฒนธรรมของกลุ่มคนที่ทำงานด้วยนั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากองค์กรธุรกิจพหุวัฒนธรรมนี้จะมีบุคลากรที่มาจากหลากหลายเชื้อชาติ และวัฒนธรรมมีวิธีการทำงาน ความคิดความเชื่อที่แตกต่างกัน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจถึงวัฒนธรรมที่แตกต่างเพื่อลดความขัดแย้งที่อาจเกิดจากการใช้วัฒนธรรมใดวัฒนธรรมหนึ่งตัดสินใจ

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะพหุวัฒนธรรมสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ ลักษณะของกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมของกลุ่มคนที่อยู่ร่วมกัน โดยสมาชิกเห็นคุณค่าและ ประโยชน์ของความหลากหลายและมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างความเท่าเทียมกันในทางโอกาสมีความกระตือรือร้นที่จะบริหารจัดการความหลากหลายอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกทุกระดับ เข้าใจความเหมือนและความต่างของวัฒนธรรมตลอดจนเข้าใจวัฒนธรรมตนเองและสนใจ ที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมอื่นๆ มีการกระจายทรัพยากรออกไปอย่างทั่วถึงและมีความในสนใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมของผู้อื่น ลดการเหยียดหยามและอคติออกจากกลุ่มและสามารถสร้างเอกลักษณ์ใหม่ของกลุ่มได้

2.3.6 บริบทของพหุวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ลักษณะจังหวัดชายแดนภาคใต้นั้นจะมีเอกลักษณ์ทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมร่วมกัน กล่าวคือ ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม มีวัฒนธรรมและประเพณี ที่มาจากรากฐานเดียวกัน ใช้ภาษามลายูในการติดต่อสื่อสารและเคยมีอิสระในการปกครองในฐานะประเทศราชมาด้วยกันหรือภายใต้อาณาจักรเดียวกัน (อารัง สุทธาศาสน์, 2519) ซึ่งเอกลักษณ์เหล่านี้ ได้แก่

เอกลักษณ์ทางศาสนาและวัฒนธรรม

ประชาชนในห้าจังหวัดชายแดนภาคใต้นับถือศาสนาหลัก 2 ศาสนา คือ ศาสนาพุทธและศาสนาอิสลามแต่ส่วนใหญ่่นับถือศาสนาอิสลาม ซึ่งศาสนาอิสลามนี้เป็นศาสนาหนึ่งที่เจริญรุ่งเรืองในประเทศไทยมาเป็นเวลานานหลายร้อยปี และเป็นศาสนาที่มีประชาชนนับถือมากเป็นอันดับสองของประเทศโดยระยะเริ่มแรกได้เข้าสู่ประเทศไทยสองทางคือได้มีพ่อค้าชาวอาหรับนำเข้ามาเผยแพร่ตั้งแต่สมัยสุโขทัยเป็นราชธานีทางหนึ่ง ซึ่งปรากฏหลักฐานที่สำคัญคือการค้นพบถ้วยชามสังคโลก อันเป็นผลิตภัณฑ์ของกรุงสุโขทัยในประเทศอิสลามต่าง ๆ หลายแห่งอีกทางหนึ่ง ประชาชนในจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสัมพันธ์กับชาวมลายูทั้งทางภูมิศาสตร์และวัฒนธรรมตลอดจนการไปมาหาสู่ทำมาค้าขาย จึงพากันนับถือศาสนาอิสลามเช่นเดียวกันกับชาวมลายูแต่จะแผ่เข้าสู่ประเทศไทยเมื่อปีใดไม่ปรากฏชัด ซึ่งในเรื่องนี้ปรากฏว่านายสมคิด มณีวงศ์ เขียนไว้ว่าได้หลักฐานจากศิลาจารึกที่ค้นพบ ณ กรุงสุโขทัย มีจารึกคำปฏิญาณตนยอมรับนับถือศาสนาอิสลามทั้งสองประโยคโดยสมบูรณ์ โดยวัฒนธรรมหรือความเชื่อและหลักปฏิบัติในชีวิตประจำวันของชาวไทยมุสลิมในจังหวัดชายแดนภาคใต้มีที่มาสองทาง คือ จากบทบัญญัติคำสอนทางศาสนาโดยตรง และจากจารีตประเพณีและการปฏิบัติตั้งแต่ดั้งเดิม ซึ่งสืบทอดกันมาจนถึงปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ทั้งสองแหล่งมีความกลมกลืนประสานกันอย่างแนบสนิทชาวบ้านธรรมดาอาจจะแยกไม่ออกว่าส่วนใดมาจากบทบัญญัติโดยตรงและส่วนใดมาจากจารีตประเพณี ส่วนมากแล้วถือว่าแนวทางปฏิบัติทุกอย่างในชีวิตประจำวันล้วนมีนัยสำคัญทางศาสนาทั้งสิ้นถ้ามีการฝ่าฝืนหรือบ้ายเบี่ยงแล้วมักจะเป็นบาป

เอกลักษณ์ทางภาษา

ภาษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้มีการใช้ภาษาหลักๆ อยู่ 2 ภาษา กล่าวคือ ภาษาไทยภาคใต้และภาษามลายูหรือภาษามาเลย์ท้องถิ่น แต่ส่วนใหญ่จะพูดภาษามลายู ยกเว้นชาวไทยมุสลิมที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสตูลส่วนใหญ่จะพูดไทยใต้ ส่วนภาษาจีนนั้นจะพูดกันในหมู่ ชาวจีนที่อยู่ในตัวเมืองหรือย่านค้าขายของชาวจีน ภาษาอังกฤษมิใช้เล็กน้อยในทางการค้าตามแนวชายแดนชาวไทยมุสลิมที่ใช้ภาษามลายูเป็นภาษาพูด อาจแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่พูดภาษาไทยไม่ได้เลยคือ กลุ่มบุคคลชาวไทยมุสลิมที่พูดภาษาไทยไม่ได้เลยทั้งนี้เนื่องมาจากการใช้ภาษามลายูในชีวิตประจำวันมาหลายชั่วอายุคน โดยไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาไทยจึงไม่ได้เรียนรู้ภาษาไทยซึ่งเกิดขึ้นในลักษณะที่นักเรียนส่วนใหญ่จะพูดภาษาไทยเฉพาะเวลาที่อยู่ในโรงเรียนเมื่อกลับบ้านไปก็ไม่ยอม

พูดภาษาไทยหรือไม่มีโอกาสได้พูดภาษาไทยเลย ทั้งนี้เนื่องจากพ่อ แม่และพี่น้องพูดภาษามลายูทั้งหมด นอกจากนี้การศึกษาของชาวไทยมุสลิมส่วนมากจะให้บุตรหลานเข้ารับการศึกษ เฉพาะในระดับประถมศึกษาภาคบังคับ เมื่อจบออกไปแล้วก็จะไม่ส่งศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษาแต่จะส่งไปศึกษาในโรงเรียนสอนศาสนา ซึ่งจะใช้และพูดภาษามลายูเป็นหลัก ส่วนกลุ่มที่สอง คือ พูดภาษาไทยได้แต่ไม่ยอมพูด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเกรงว่าจะได้รับความอับอายดูถูกดูแคลน จากบุคคลอื่น ความกระดากอายเพราะกลัวจะพูดผิดหรือกลัวถูกเจ้าหน้าที่พูดไม่เข้าใจและ การถูกขู่เหยียดจากบุคคลอื่นที่ต้องการให้เกิดความแตกแยกหรือลัทธิชาตินิยมเพราะเกรงไปว่าการพูดภาษาไทยจะทำให้ถูกกลืนชาติเป็นคนไทย จึงไม่ยอมพูดภาษาไทย (ชยาภรณ์ ศรีสาคร, 2534)

เอกลักษณ์ทางประวัติศาสตร์

ชาวไทยมุสลิมในจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความสำคัญเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของตนเองค่อนข้างสูงโดยเฉพาะอย่างยิ่งประวัติศาสตร์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ "อารยธรรมปัตตานี" เรื่องราวหรือเหตุการณ์สถานที่โบราณและตัวบุคคลในประวัติศาสตร์ของปัตตานีมากมายอยู่ในความทรงจำในความคิดของประชาชนที่แสดงออกมาในรูปตำนาน คติชาวบ้าน นิยายปรัมปรา หรือเรื่องเล่าบางเรื่องอยู่ในรูปลักษณะและบางเรื่องอยู่ในความทรงจำโดยตรง อาทิเช่น ประวัติเกี่ยวกับการก่อตั้งเมืองปัตตานี เรื่องราวเกี่ยวกับหมู่บ้านกรือเซะ (ปัจจุบันอยู่ห่างจากตัวเมืองปัตตานีประมาณ 5 กิโลเมตร) ซึ่งเป็นที่หล่อปั้นใหญ่ นางพญาตานีความศักดิ์สิทธิ์ของกูโบร์ตะอูเยาะห์ในสมัยกษัตริย์ปัตตานีองค์เก่าๆ เรื่องราวเกี่ยวกับวีรสตรี เช่น รายนายาอีเจ้าวรี (ปกครองระหว่างปี พ.ศ. 2127-2159) รายนายาอีเจ้าวรี (ปกครองระหว่างปี พ.ศ. 2159-2167) หรือรายนายาอี (ปกครอง ระหว่างปี 2179-2231) เป็นต้น เรื่องราวทำนองนี้มีมากมาย ซึ่งเป็นประวัติศาสตร์ที่อยู่ในความรู้สึกนึกคิดของประชาชนและเล่าต่อๆ กันไปในแต่ละรุ่นด้วยความยกย่องและภาคภูมิใจ เหตุการณ์เรื่องราวทางประวัติศาสตร์ทำให้ชาวไทยมุสลิมในจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความรู้สึก นึกคิดว่าจังหวัดชายแดนภาคใต้มีประวัติศาสตร์ของตนเองโดยเฉพาะ ซึ่งแตกต่างไปจากประวัติศาสตร์ของชาวโลกทั่ว ๆ ไป โดยสิ้นเชิงชาวไทยมุสลิมในจังหวัดชายแดนภาคใต้เข้าใจไปว่า ถ้าพูดภาษาเดียวกันนับถือ ศาสนาเดียวกันมีขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมที่เหมือนกันจึงจะเป็นคนชาติเดียวกันคือ สัญชาติเดียวกัน ดังที่เคยมีคำพูดว่า "เราเป็นแขกอยู่ในปกครองของพระยาไทยแต่เดิมสมัยพ่อและปู่บรรพบุรุษเมืองเป็นแขกเหมือนกัน" แม้แต่เด็กที่เรียนหนังสือไปโรงเรียนรัฐบาลในจังหวัดชายแดนภาคใต้เมื่อครูถามก็จะตอบเป็นภาษาไทยชัดถ้อยชัดคำ ว่า "ผมเป็นแขก" อันหมายถึง คนมลายุนั่นเอง นาน ๆ จึงจะได้คำตอบที่ถูกต้องกับภาษาทางราชการว่า "ผมเป็นไทยอิสลาม" (มงคล สุวรรณโชติ ช่าง, 2512) ด้วยเหตุที่ชาวไทยมุสลิมไม่ยอมรับสภาพความเป็นจริงของตนว่าเป็นพลเมืองของประเทศไทยโดยสมบูรณ์มีสิทธิและหน้าที่เหมือนกับคนไทยอื่นๆ ทุกประการ จึงทำให้บุคคลบางคนรวมทั้งชาวต่างประเทศเห็นไปว่าชาวไทยมุสลิมในจังหวัดชายแดน ภาคใต้เป็นชนกลุ่มน้อย

(Minority) ความแตกต่างในทางศาสนาและวัฒนธรรม ภาษาและเอกลักษณ์ ทางประวัติศาสตร์ของชาวไทยมุสลิมในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้กลุ่มผู้ที่เคยมีอำนาจและอิทธิพล ซึ่งได้สูญเสียอำนาจไปแล้ว ใช้ความแตกต่างดังกล่าวเป็นเงื่อนไขเพื่อนำไปสู่การแบ่งแยกดินแดน รวมทั้งการประพฤติปฏิบัติของเจ้าหน้าที่บ้านเมืองที่ขาดความละเอียดอ่อน ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่เข้าใจกันและกันและกลายเป็นความหวาดระแวง (ชยากรณ์ ศรีสาคร, 2534) สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างชาวไทยพุทธ ข้าราชการกับชาวไทยมุสลิมและมักถูกชี้นำและลูกกลมไปสู่การใช้ความรุนแรง ดังเช่น เหตุการณ์ประท้วงเรียกร้องความเป็นธรรมจากรัฐบาล ณ บริเวณหน้าศาลากลางจังหวัดปัตตานีปี พ.ศ. 2518 ซึ่งกินเวลายืดเยื้อถึง 45 วัน ซึ่งนับเป็นเหตุการณ์รุนแรงที่สุดในประวัติศาสตร์จังหวัดชายแดนภาคใต้ (นิพนธ์ บุญญฤทธิ์โร, 2536) เหตุการณ์การเผาโรงเรียนจับข้าราชการเรียกค่าไถ่เป็นต้น และความไม่เข้าใจกันและกัน และความหวาดระแวงทำให้เกิดปัญหาตามมา คือ ปัญหาด้านสังคมจิตวิทยา ปัญหาการเมืองการปกครองภายในประเทศ ปัญหาการเมืองระหว่างประเทศ ปัญหาเศรษฐกิจและปัญหาความสงบ เรียบร้อยแต่เหตุการณ์ที่เป็นจุดเริ่มของความรุนแรงในจังหวัดชายแดนภาคใต้อีกครั้ง คือ เหตุการณ์ในวันที่ 4 มกราคม 2547 ซึ่งเกิดคดีบุกเข้าโจมตีปล้นปืนทหารกว่า 400 กระบอก จากกองพันพัฒนาที่ 4 ค่ายกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ อำเภोजะเจาะไอร้องจังหวัดนราธิวาส หลังจากเหตุการณ์ปล้นปืนนี้ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เกิดความไม่สงบขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งการลอบยิง การวางระเบิด การวางเพลิง การโจมตีและการก่อวินด้วยวิธีการต่างๆ ความรุนแรง ดังกล่าวนำมาซึ่งการบาดเจ็บและสูญเสียชีวิตตามมาด้วยความแตกแยกและหวาดระแวงของผู้คน ในชุมชนเดียวกัน โดยไม่ทำที่ว่าสถานการณ์ ความรุนแรงจะคลี่คลายลง (สุภัทรฮาสุวรรณกิจ, 2550) สถานการณ์ความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้จึงทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้ผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 ระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจกับความไว้วางใจ พบว่ามีการศึกษาวิจัยในบริบทที่หลากหลาย สรุป ดังนี้

ณัฐพัชร น้อยคดี (2558) ได้ศึกษา เรื่อง ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลพื้นที่อำเภोजะเจาะ จังหวัดสงขลา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชน จำนวน 397 คน ซึ่งระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้านประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ด้านความเปิดเผย ด้านความห่วงใย ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเสมอภาค จากผลการวิเคราะห์ ข้อมูลอยู่ในระดับมากทุกประเด็น แต่ประเด็นที่น่าสนใจ คือ ความเชื่อถือไว้วางใจในหลักคุณธรรม เกี่ยวกับเรื่องการปฏิบัติกับทุกฝ่ายด้วยความเสมอภาค แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันต่อประชาชนในทุกกลุ่มอย่างแท้จริง และ สิ่งที่ยังต้องควรพัฒนา คือ การตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยหน่วยงานอาจจะต้อง สร้างวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องความมีวินัย ในส่วนของหลักความรับผิดชอบแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาร่วมสังเกตการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของความเชื่อถือ และไว้วางใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วน ตำบล ในการตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม ความสนใจต่อปัญหาของ ชุมชน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้บรรลุผล โดยไม่ เลือกปฏิบัติและมีความกล้าที่จะยอมรับผลการกระทำส่วนด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา มีความสนใจที่ต้องเรียนรู้วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีได้เป็นอย่างดี แต่อาจจะยังขาดการสื่อสารด้วยวิธีการพูด การแสดงออกที่มีความเหมาะสม เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าว ส่วนใหญ่ประชาชนจะนับถือศาสนาอิสลาม ทำให้การเข้าถึงอาจจะทำได้ ค่อนข้างยากแต่โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับที่ดี สอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีอำไพ ดวงชื่น (2551) ได้ศึกษา เรื่องความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภोजะนะ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านความโปร่งใสมีระดับความเชื่อถือไว้วางใจระดับมาก เพราะประชาชน สามารถตรวจสอบและรับทราบผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารได้เป็นอย่างดี และด้านความซื่อสัตย์ สุจริต มีระดับความเชื่อถือไว้วางใจระดับมาก เพราะมีระบบการสั่งการถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับหรือหนังสือสั่งการชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของ ธเนศ เจริญ (2552) ได้ศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภोजะนะ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภोजะนะ จังหวัดจันทบุรีอยู่ในระดับดีมาก โดยเมื่อ พิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน จากความคิดเห็นของประชาชนสามารถสรุปได้ดังนี้ ด้านหลักนิติ ธรรมอยู่ในระดับดีมากที่สุด เหตุผลประการสำคัญคือ เทศบาลเมืองท่าช้างเป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งหน่วยงานของรัฐมีหลักการสำคัญ คือ จะต้องดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ การใช้อำนาจและปฏิบัติงานก็ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และการออกกฎระเบียบที่ เกี่ยวข้องต่างๆ จำเป็นต้องอาศัยอำนาจตามกฎหมาย โดยที่กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้เป็นหัวหน้า ครอบครัวหรือผู้แทนหัวหน้าครอบครัว จึงเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะและมีการศึกษาในระดับสูงเป็นส่วนใหญ่ จึงเข้าใจในเหตุผลของการบริหารงานโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายได้ดี ด้านหลักความรับผิดชอบ เป็นระดับความคิดเห็นที่รองลงมา เนื่องจากเทศบาลเมืองท่าช้างได้กำหนดแนวทางการบริหารงาน

โดยยึดหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่มีองค์ประกอบสำคัญ สามประการ คือ เน้นหลัก ความรับผิดชอบ (Accountability) พร้อมกับการมุ่งเน้นประสิทธิผล หรือผลสัมฤทธิ์ (Effectiveness) และการมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ (Quality) หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) เช่น มีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นระยะเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเองก็ได้รับการพัฒนาในเรื่องต่างๆ เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีการทำงานเป็น ทีม มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน ด้านหลัก คุณธรรม เป็นความคิดเห็นของประชาชนในลำดับที่สาม เนื่องจากผู้บริหารของเทศบาลเมืองท่าช้างได้ ให้ความสำคัญกับทรัพยากรด้านบุคลากรของหน่วยงาน ได้มีการวางแผนงานด้านบุคลากรไว้ชัดเจน นำหลักคุณธรรมมาใช้ในการบริหารงาน ด้านบุคลากร และการปลูกฝังจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ปฏิบัติงานด้วยความสุจริต ปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ และงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็ม ความสามารถโดยคำนึงถึงประโยชน์ ของทางราชการและประชาชน อำนวยความสะดวกให้กับ ประชาชนอย่างเสมอภาค และเมื่อเจ้าหน้าที่ของเทศบาลกระทำความผิดทางวินัยจะมีการสอบสวน และพิจารณาโทษด้วยความเป็นธรรม ด้านหลักความโปร่งใส เป็นความคิดเห็นในลำดับถัดมา โดยเทศบาลเมืองท่าช้างมีนโยบายเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ เช่น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบาล ข้อบัญญัติเทศบาล งบประมาณและข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างและได้ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ข้อมูล ข่าวสาร รวมทั้งมีระบบให้ประชาชนเข้าถึงและรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ เช่น ใช้รถ ขยายเสียง ประชุมชี้แจง แจกผู้นำชุมชน ปิดประกาศ เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถติดตามและ ตรวจสอบ การดำเนินกิจกรรมของเทศบาลได้หลายทาง เช่น ทางผู้รับเรื่องร้องเรียนและรับฟังความ คิดเห็นการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล หรือทางโทรศัพท์ หรือ โดยการแสดงความ คิดเห็นในเวทีชุมชน และการที่ผู้บริหารเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถพบได้โดยตรง ตลอดเวลา ด้านหลักความคุ้มค่า เทศบาลเมืองท่าช้างได้นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในหน่วยงาน เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวก รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเองก็รู้จักการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า นอกจากนี้ทางเทศบาลเมืองท่าช้าง ได้มีแผนการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อแก้ไข ปัญหาและพัฒนาชุมชนอย่างครอบคลุมทุกด้านและตรงกับความต้องการของประชาชนในชุมชน ท้องถิ่น และด้านหลักการมีส่วนร่วม มีความคิดเห็นของประชาชนเป็นอันดับสุดท้าย เทศบาลเมืองท่า ช้าง ได้นำเอาหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งบริหารงานด้วยการยึดหลักประชาธิปไตย แบบมีส่วนร่วมกันเป็นการบริหารจัดการที่มีองค์ประกอบสำคัญสามประการตามที่ได้กล่าวไว้แล้วการ ดำเนินงานเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นทางเทศบาลได้มีนโยบายรับฟังความคิดเห็นจาก ประชาชนทั่วไปและจัดให้มีกิจกรรมที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้

ประชาชนมีความรู้สึกในการเป็นเจ้าของร่วมกัน มีความสามัคคี และเอื้ออาทรต่อกัน แต่ในความเป็นจริงประชาชนที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมกับการบริหารงานของเทศบาล ทั้งโดยการแสดงความคิดเห็นและการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เพื่อการพัฒนาตนเอง พัฒนาชุมชนท้องถิ่นตลอดจนเพื่อการเสริมสร้างความสามัคคีของคนในชุมชนนั้นๆ ยังมีอยู่น้อยสาเหตุสำคัญประการหนึ่งเนื่องมาจากลักษณะของสังคมที่เปลี่ยนแปลงจากสังคมชนบทที่มีมาแต่ดั้งเดิมไปสู่การเป็นสังคมเมืองที่แต่ละคนจะมีภารกิจ หน้าที่มากมายและต้องมีความเร่งรีบในการดำเนินชีวิตประจำวัน ทำให้ประชาชนส่วนหนึ่งไม่มีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ทางเทศบาลจัดขึ้นและผลการศึกษาที่ระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาข้างต้น ซึ่งอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า ผลการศึกษาของภักศากัญญ์ ชุภภากร (2552) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร สภาพสังคมแม้จะมีการพัฒนาในระดับหนึ่งแล้วก็ตามแต่ยังคงมีความเป็นสังคมชนบทอยู่มากกว่าสังคมเมือง การดำเนินชีวิตของประชาชนในแต่ละวัน ส่วนมากจะสนใจแต่เรื่องการทำมาหากินไม่มีโอกาสที่จะสนใจหรือติดตามข่าวสารบ้านเมือง และมีได้มีเวลาเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ อบต.จัดขึ้น ทำให้การตอบแบบสอบถามอยู่ในระหว่าง ช่วงระดับปานกลาง เพราะการตัดสินใจที่จะตอบในแต่ละข้ออาจจะไม่มีข้อมูลหรือไม่ทราบข้อเท็จจริง จึงเลือกตอบแบบกึ่งกลางมากกว่าที่จะตอบในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในด้านหลักนิติธรรมมีคะแนนเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรกอาจเป็นเพราะ อบต. ได้มีการจัดประชาคมในระดับหมู่บ้านเพื่อให้ประชาชน พิจารณาความจำเป็นเร่งด่วนในปัญหาและนำมาจัดลำดับความสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล และนำเข้าสู่ข้อบัญญัติงบประมาณ โดยยึดหลักความเสมอภาคมีการให้บริการแก่ประชาชนในทุกระดับเท่าเทียมกัน ในด้านความโปร่งใสมีคะแนนเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย อาจเป็นเพราะ อบต. ชุมเห็ด มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่ผ่าน website ซึ่งระบบการสื่อสารดังกล่าว ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตตำบลชุมเห็ดทำให้ประชาชนมิได้มีโอกาสรับรู้การดำเนินงาน ของ อบต. และในบางครั้งที่ประชาสัมพันธ์ โดยผ่านผู้นำหมู่บ้านก็อาจไม่ทั่วถึงทุกหลังคาเรือน และการศึกษาของ อภิชาติ จันจุฬา (2557) ได้ศึกษาเรื่องความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา จังหวัดยะลา จำนวน 6 ด้าน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเลขคณิตอยู่ในระดับต่ำ โดยประชาชนให้ความเชื่อถือแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถได้ประเมินระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมค่าสูงสุด 2 อันดับ คือ เจ้าหน้าที่ ตำรวจสามารถจับกุมผู้กระทำความผิดได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่

ตำรวจสามารถระงับเหตุได้ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ สำหรับระดับความเชื่อถือไว้วางใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำแนะนำและให้ความรู้ในการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินแก่ประชาชนในพื้นที่ และเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ป้องกันเหตุร้ายได้อย่างรอบคอบรัดกุม ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ได้ประเมินระดับความเชื่อถือไว้วางใจของ ประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ค่าสูงสุด 2 อันดับคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจดำเนินคดีกับผู้ต้องหาถูกต้องตามสภาพความผิด และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้การบริการประชาชนด้วยความเต็มอกเต็มใจ อ่อนน้อมถ่อมตน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สำหรับความเชื่อถือ ไว้วางใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่ใช้อำนาจที่เกินขอบเขตของกฎหมายเช่น การข่มขู่ และเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรมตามกฎหมายกับประชาชน ด้านความเสมอภาค ได้ประเมินระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ค่าสูงสุด 2 อันดับ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน และเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ามาดูแลให้บริการประชาชนในด้านการปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ สำหรับความเชื่อถือไว้วางใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถวางตัวเป็นกลางไม่ถือพรรคถือพวกได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือต่อประชาชนทุกคนเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ได้ประเมินระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ค่าสูงสุด 2 อันดับ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เรียกร้องผลประโยชน์เป็นค่าตอบแทนในการให้บริการประชาชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจ กระทำตนเป็นที่ไว้วางใจและซื่อสัตย์แก่ประชาชนผู้รับบริการ สำหรับความเชื่อถือไว้วางใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม และเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความจริงใจและซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ต่อทุกคนที่เกี่ยวข้อง ด้านการทวงไถ ได้ประเมินระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ค่าสูงสุด 2 อันดับ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจแจ้งข่าวสารอาชญากรรมเพื่อเป็นแนวทางในการระมัดระวังตนเองของประชาชน และเจ้าหน้าที่ตำรวจให้การสนับสนุนในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน เช่น โครงการกีฬาต้านยาเสพติด ฯลฯ สำหรับความเชื่อถือไว้วางใจต่ำสุด คือ การเผยแพร่ข่าวสารการป้องกันอาชญากรรมในรูปของสื่อสถานีวิทยุท้องถิ่น วิทยุชุมชน เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนใน ชุมชนต่าง ๆ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และการจัดอภิปราย ประชุม นิทรรศการเกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และ ด้านการเปิดเผย ได้ประเมินระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อ เจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ค่าสูงสุด 2 อันดับ คือ เจ้าหน้าที่ ตำรวจจัดทำโครงการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และ เจ้าหน้าที่ตำรวจเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำหรับความไว้วางใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติ

หน้าที่ด้วยความโปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้ พุดจริงทำจริง และ เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าเยี่ยมเยียน พบปะแนะนำตนเองต่อผู้นำชุมชนและประชาชน

โดยสรุป จากการทบทวนวรรณกรรมในประเด็นระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนแตกต่างกันตามพื้นที่และองค์กรที่ทำการศึกษาและปัจจัยแต่ละด้านที่มีความแตกต่างกัน

2.4.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความเชื่อถือไว้วางใจกับปัจจัยส่วนบุคคล มีการศึกษาวิจัยในบริบทที่หลากหลายสรุป ดังนี้

ณัฐพัชร น้อยคติ (2558) ได้ศึกษา เรื่อง ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลพื้นที่อำเภอจะนะ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ตามปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศและศาสนา ไม่มีความแตกต่างในระดับนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อจำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า มีความแตกต่างในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกตามเพศ มีความแตกต่างกัน ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามสถานภาพ แตกต่างกันในด้านหลักความคุ้มค่า จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันในด้านหลักคุณธรรม และจำแนกตามอาชีพมีความแตกต่างกันในด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม และด้านหลักความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัทศากัญญ์ ชุภปภากร (2552) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ พบว่า จำแนกตามสถานภาพ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักความคุ้มค่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และจำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความโปร่งใสและด้านหลักความรับผิดชอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบเป็นรายคู่ ผลปรากฏว่า ในด้านหลักความโปร่งใส ที่มีอาชีพเกษตรกรกับอาชีพ นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในด้านหลักความ

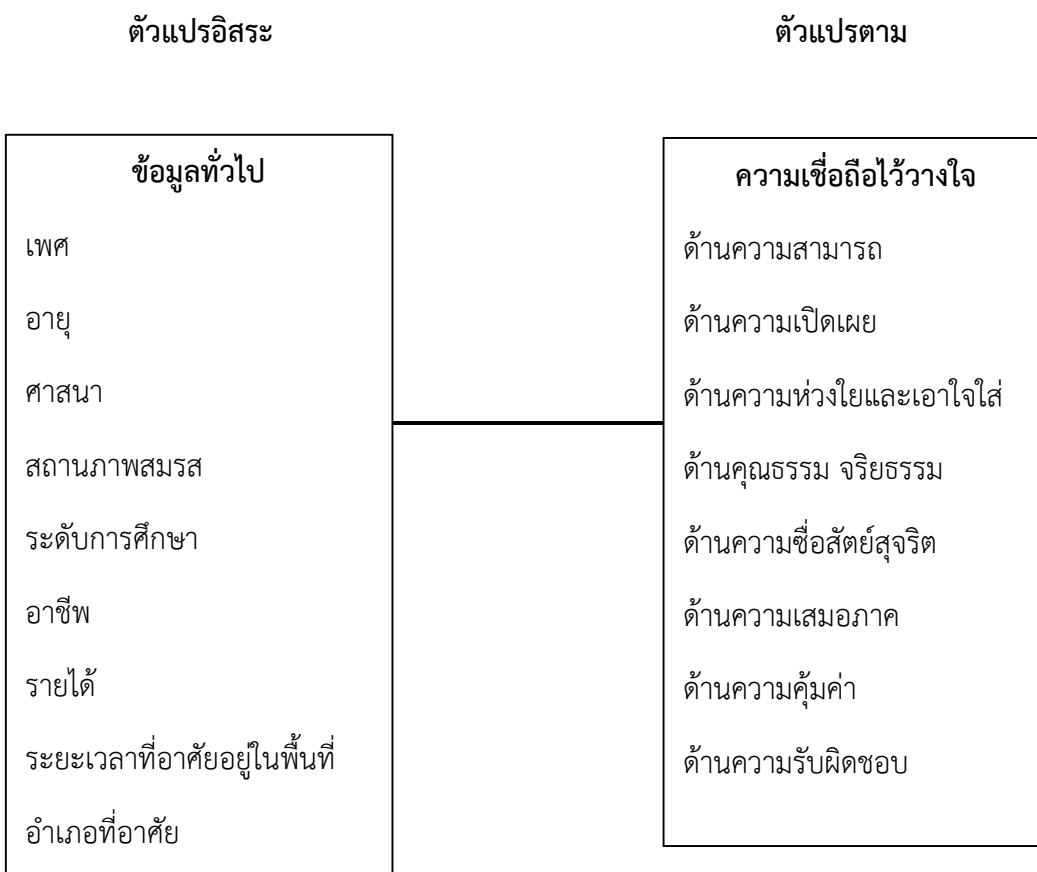
รับผิดชอบที่มีอาชีพเกษตรกรรมกับอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกรรมกับอาชีพนักศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัจฉรา อารีตระกูลเลิศ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสระแก้วความเชื่อถือไว้วางใจด้านความโปร่งใส พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีความเชื่อถือไว้วางใจไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความเชื่อถือไว้วางใจที่แตกต่างกัน ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในด้านการมีส่วนร่วม พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความเชื่อถือไว้วางใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความเชื่อถือไว้วางใจแตกต่างกัน ความเชื่อถือไว้วางใจด้านความพึงพอใจในด้านการบริการต่อชุมชน พบว่าประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความเชื่อถือไว้วางใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความเชื่อถือไว้วางใจที่แตกต่างกัน และคล้ายคลึงกับผลการศึกษาของ อภิชาติ จันจุฬา (2557) ได้ศึกษา เรื่องความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา จังหวัดยะลา ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านเพศ ซึ่งความแตกต่างนี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ด้านศาสนา ซึ่งมีความแตกต่างนี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีคู่ที่แตกต่าง คือ พุทธ และคริสต์ พุทธ และอิสลาม ซึ่งด้านศาสนา สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสภาพทางด้านสังคมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา มีความหลากหลายทั้งทางด้านศาสนา วัฒนธรรม จึงมีผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองยะลาได้มีการก่อเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่เกิดขึ้น จึงมีผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจก่อให้เกิดความหวาดระแวงกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นว่าเป็นการกระทำของฝ่ายใด ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่สถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา ขาดความไว้วางใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ทำให้ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของตำรวจเมื่อจำแนกตามศาสนาจึงมีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ จักรพงษ์ หนูดำ (2552) ได้ศึกษา เรื่อง ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเปรียบเทียบองค์การบริหารส่วนตำบลชองกับองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู ผลการวิจัย พบว่า ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อ อบต.ชอง มี 2 ปัจจัยเท่านั้น ที่มีความแตกต่างกัน คือ ปัจจัยด้านการนับถือศาสนาและปัจจัยกลุ่มทางสังคม ส่วนความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อ อบต.ปลักหนูจากผลการวิเคราะห์พบว่า มีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันถึง 3

ปัจจัย ซึ่งถือได้ว่ามีจำนวนสูงกว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันของ อบต.ช่อง ได้แก่ ปัจจัย การนับถือศาสนา ปัจจัยกลุ่มทางสังคม ซึ่งให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านการนับถือศาสนา ระหว่าง พุทธกับอิสลามของประชาชนในพื้นที่ทั้งสอง อบต. พบว่าการนับถือศาสนาของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดย จากข้อมูลผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม พบว่าการนับถือศาสนาของประชาชนในพื้นที่ อบต.ช่อง ส่วนใหญ่ร้อยละ 99.0 นับถือศาสนาพุทธ มีเพียงร้อยละ 1.0 เท่านั้น จากกลุ่มตัวอย่างที่นับถือศาสนา อิสลาม ส่วนการนับถือศาสนาของประชาชนในพื้นที่ อบต.ปลักหนูส่วนใหญ่ร้อยละ 58.3 นับถือ ศาสนาพุทธ สัดส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 41.7 ของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้นับถือศาสนา

โดยสรุป จากการทบทวนวรรณกรรมในประเด็นเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ความเชื่อไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับการจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันทำให้ความเชื่อไว้วางใจในแต่ละด้านมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับพื้นที่และการทำงานขององค์กรที่ทำการศึกษา

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ผู้วิจัยได้รวบรวมตัวแปรกำหนดกรอบที่จะใช้ศึกษา ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความเปิดเผย ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความเสมอภาค ด้านความคุ้มค่า ด้านความรับผิดชอบ โดยกรอบคิดในการวิจัยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีของ Mishra (1996, อ้างถึงใน อภิชาติ จันจุฬา, 2557) และแนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3(1), อ้างถึงใน ธรรมนูญฯ นุ้ยคดี, 2558)



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 แบบแผนการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดนราธิวาส จำนวน 400 คน โดยใช้ข้อมูลสถิติประชากรแยกรายพื้นที่ระดับจังหวัดของที่ทำการปกครองจังหวัด ประจำปี 2561 ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

สูตร การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

เมื่อนำมาแทนค่าในสมการได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{800,749}{1+800,749(0.05)^2}$$

$$n = \frac{800,749}{2,002.87}$$

$$n = 399.80$$

$$n \approx 400$$

จากสูตรการคำนวณข้างต้นได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยผู้วิจัยได้แบ่งตามสัดส่วนพื้นที่ตามจำนวนจริงของแต่ละอำเภอ ทั้งหมด 13 อำเภอ

ตาราง 1 ขนาดกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วนพื้นที่ตามจำนวนจริงของแต่ละอำเภอ

จังหวัดนราธิวาส	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
อำเภอเมืองนราธิวาส	125,848	63
อำเภอตากใบ	72,768	36
อำเภอบาเจาะ	54,676	27
อำเภอช้าง	46,362	23
อำเภอระแงะ	92,753	47
อำเภอรือเสาะ	72,620	36
อำเภอศรีสาคร	40,127	20
อำเภอแว้ง	54,174	27
อำเภอสือคีริน	26,419	13
อำเภอสือโกลก	78,968	40
อำเภอสือโหวง	56,876	28
อำเภอจะแนะ	38,694	19
อำเภอเจาะไอร้อง	40,464	21
รวม	800,749	400

3.2 แบบแผนการวิจัย

ข้อมูลที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่งสำคัญต่อไปนี้เป็น

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อความแตกต่างระหว่างความเชื่อไว้วางใจ ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านความเปิดเผย ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความเสมอภาค ด้านความคุ้มค่า และด้านความรับผิดชอบ กับ ปัจจัยส่วนบุคคล

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวิชาการต่าง ๆ อาทิ เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความทางวิชาการและเอกสารเผยแพร่ต่าง ๆ

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาเชิงสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจาก ณัฐพัชร นุ้ยคดี เรื่อง ความเชื่อไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลพื้นที่อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา และ อภิชาติ จันจุฬา เรื่องความเชื่อไว้วางใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา จังหวัดยะลา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส โดยแบ่งคำถามออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

ด้านความสามารถ	จำนวน 7 ข้อ
ด้านความเปิดเผย	จำนวน 7 ข้อ
ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่	จำนวน 4 ข้อ
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	จำนวน 4 ข้อ
ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	จำนวน 4 ข้อ
ด้านความเสมอภาค	จำนวน 7 ข้อ
ด้านความคุ้มค่า	จำนวน 7 ข้อ
ด้านความรับผิดชอบ	จำนวน 7 ข้อ

ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของไลเคิร์ต (Likert's Scale) โดยกำหนดค่าคะแนนในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนจากจำนวนระดับขั้นเท่ากับ 5 ชั้น (คะแนนจาก 1-5) คำนวณได้จากสูตรดังนี้

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

ดังนั้น ในช่วงคะแนนของระดับขั้นที่จะเท่ากับ 0.8 คิดเป็นการแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับขั้น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นทั้งฉบับเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจพิจารณาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องต่อจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาตามโครงสร้าง (Item Objective Congruence Index : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน โดยกำหนดวิธีการให้คะแนนจากการพิจารณา ดังนี้

+1 เมื่อเห็นว่าตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามโครงสร้างที่ระบุไว้

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามโครงสร้างที่ระบุไว้

-1 เมื่อแน่ใจว่าไม่ตรงกับขอบข่ายเนื้อหาตามโครงสร้างที่ระบุไว้

ภายหลังที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบให้คะแนนเสร็จ ผู้วิจัยจะรวบรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมดมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาตามโครงสร้าง โดยถือเกณฑ์ความสอดคล้องต้องอยู่ระหว่าง 0.66-1.00 (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2539)

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้วนำไปทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) (ธวัชชัย งามสันติวงศ์, 2543) อธิบายค่าความเชื่อมั่นซึ่งในแบบเกี่ยวกับความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.978

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามให้เพียงพอกับกลุ่มตัวอย่าง
2. อธิบายและอ่านแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้
3. รับแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

การศึกษานี้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Product And Service Solution) ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ :กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส กับการจำแนกตามเพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และอำเภอที่อาศัย ใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่ค่าความแปรปรวนทางเดียวมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความเชื่อไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย

4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ระดับความเชื่อไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส

4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความเชื่อไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส กับการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป

(n=400)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	173	43.3
	หญิง	227	56.8
อายุ	18-30 ปี	183	45.8
	31-40 ปี	98	24.5
	41-50 ปี	62	15.5
	51 ปีขึ้นไป	57	14.2
ศาสนา	พุทธ	209	52.3
	อิสลาม	174	43.5
	คริสต์	17	4.3

ตาราง 2 (ต่อ)

			(n=400)
	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ	โสด	175	43.8
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	207	51.7
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	18	4.5
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา	106	26.5
	ปวช./ปวส.อนุปริญญา	114	28.5
	ปริญญาตรี	166	41.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.5
อาชีพ	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	56	14
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	100	25
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	68	17
	เกษตรกรกรม/ประมง	42	10.5
	รับจ้าง	103	25.8
	อื่น ๆ	31	7.8
รายได้ต่อเดือน	น้อยกว่า 5,000 บาท	72	18
	5,001 - 10,000 บาท	120	30
	10,001 - 20,000 บาท	118	29.5
	20,001 - 30,000 บาท	62	15.5
	30,001 บาท ขึ้นไป	28	7
ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่	ต่ำกว่า 1 ปี	3	0.8
	1 - 5 ปี	19	4.8
	6 -10 ปี	24	6.0
	11 - 20 ปี	78	19.5
	20 ปี ขึ้นไป	276	69.0

ตาราง 2 (ต่อ)

			(n=400)
	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อำเภอที่อาศัย	อำเภอเมืองนราธิวาส	63	15.8
	อำเภอตากใบ	36	9.0
	อำเภอบาเจาะ	27	6.8
	อำเภอยี่งอ	23	5.8
	อำเภอระแงะ	47	11.8
	อำเภอเรือเสาะ	36	9.0
	อำเภอศรีสาคร	20	5.0
	อำเภอแว้ง	27	6.8
	อำเภอสือคีริน	13	3.3
	อำเภอสูโงโกลก	40	10.0
	อำเภอสูโงปาตี	28	7.0
	อำเภอจะแนะ	19	4.8
	อำเภอเจาะไอร้อง	21	5.3
	รวม	400	100

จากตาราง 2 ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 มีอายุในช่วง 18-30 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 ประกอบอาชีพรับจ้าง 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองนราธิวาส จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0

4.2 ระดับความความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนในด้านความสามารถ
(n=400)

ความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความสามารถ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อถือ ไว้วางใจ	ลำดับ ที่
1. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่ ที่มีความสามารถเฉพาะในวิชาชีพนั้นๆ	3.83	0.78	มาก	1
2. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่ มีทักษะหรือความสามารถในการฟัง เขียน และการพูดอย่างมีประสิทธิภาพ	3.77	0.83	มาก	2
3. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่ มีความสามารถในการประเมินสถานการณ์ พิจารณาในหลายมุมมองและสามารถระบุ ได้ว่าประเด็นใดสำคัญ	3.76	0.82	มาก	3
4. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน	3.71	0.86	มาก	4
5. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ สามารถคิดหาวิธีแก้ปัญหาด้วยวิธีการ ที่สร้างสรรค์ มีความสมเหตุสมผล	3.67	0.83	มาก	6
6. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ สามารถให้คำแนะนำและให้ความรู้แก่ประชาชน ในพื้นที่ได้อย่างถูกต้อง	3.71	0.83	มาก	4

ตาราง 3 (ต่อ)

ความเชื่อใจไว้วางใจ ด้านความสามารถ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	(n=400)	
			ระดับ ความ เชื่อใจ ไว้วางใจ	ลำดับ ที่
7. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามต้วบทกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่ง ตลอดจน จรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด	3.66	0.9	มาก	7
รวม	4.27	0.66	มาก	

จากตาราง 3 การวิเคราะห์ระดับความความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการ
บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้
:กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ด้านความสามารถ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน
ภาครัฐมีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถเฉพาะในวิชาชีพนั้น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.83 (ระดับมาก)
ในขณะที่ความเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐว่าสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามต้วบท
กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่ง ตลอดจนจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด
เท่ากับ 3.66 (ระดับมาก)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนในด้านความเปิดเผย
(n=400)

ความเชื่อใจไว้วางใจ ด้านความเปิดเผย	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อใจ ไว้วางใจ	ลำดับ ที่
1. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้แจ้งหรือให้ข้อมูลอย่างเปิดเผยแก่ประชาชนที่กำลังดำเนินการทำอะไร อย่างไร	3.72	0.87	มาก	1
2. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แจ้งหรือให้ข้อมูลอย่างเปิดเผยแก่ประชาชนว่าใครทำหน้าที่อะไร	3.68	0.90	มาก	3
3. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้แจ้งข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนและระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.68	0.91	มาก	3
4. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมและโครงการต่างๆที่มีผลกระทบต่อชุมชน	3.72	0.87	มาก	1
5. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐจะแจ้งให้ประชาชนทราบถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีผลต่อประชาชน	3.64	0.90	มาก	5
6. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้	3.55	0.98	มาก	6

ตาราง 4 (ต่อ)

ความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเปิดเผย	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	(n=400)	
			ระดับ ความ เชื่อถือ ไว้วางใจ	ลำดับ ที่
7. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา	3.54	1.00	มาก	7
รวม	4.19	0.73	มาก	

จากตาราง 4 การวิเคราะห์ระดับความความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ด้านความเปิดเผย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้แจ้งหรือให้ข้อมูลอย่างเปิดเผยแก่ประชาชนว่ากำลังดำเนินการทำอะไร อย่างไร และเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.72 (ระดับมาก) ในขณะที่ความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เท่ากับ 3.54 (ระดับมาก)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนในด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ (n=400)

ความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	(n=400)	
			ระดับ ความ เชื่อถือ ไว้วางใจ	ลำดับ ที่
1. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ แจ้งข่าวสารเพื่อเป็นแนวทางในการระมัดระวัง ตนเองของประชาชน ตนเองของประชาชน จากเหตุการณ์ความไม่สงบ	3.67	0.88	มาก	1

ตาราง 5 (ต่อ)

ความเชื่อใจไว้วางใจ ด้านความหวังใยและเอาใจใส่	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	(n=400)	
			ระดับ ความ เชื่อใจ ไว้วางใจ	ลำดับ ที่
2. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในชุมชน ต่างๆ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ความ ไม่สงบที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	3.63	0.90	มาก	3
3. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและปัญหา ของประชาชน	3.62	0.87	มาก	4
4. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ให้การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน	3.65	0.83	มาก	2
รวม	3.63	0.68	มาก	

จากตาราง 5 การวิเคราะห์ระดับความความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ :กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ด้านความหวังใยและเอาใจใส่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐแจ้งข่าวสารเพื่อเป็นแนวทางในการระมัดระวังตนเองของประชาชนตนเองของประชาชนจากเหตุการณ์ความไม่สงบ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.67 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและปัญหาของประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.62 (ระดับมาก)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชน ในด้านคุณธรรม จริยธรรม (n=400)

ความเชื่อใจไว้วางใจ ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อใจ ไว้วางใจ	ลำดับ ที่
1. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าการออกมาตรการต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่/ค้ำึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก	3.75	0.94	มาก	1
2. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าการออกมาตรการต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่ที่มีความเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนในพื้นที่	3.61	0.85	มาก	3
3. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐมุ่งเน้นรักษาผลประโยชน์แก่ส่วนรวม	3.64	0.89	มาก	2
4. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐให้บริการด้วยความเสมอภาค	3.56	0.94	มาก	4
5. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ใช่อำนาจที่เกินขอบเขตของกฎหมาย เช่น การข่มขู่ฯ	3.55	0.94	มาก	5
6. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องไม่รับสินบนจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	3.52	1.00	มาก	6
รวม	3.68	0.76	มาก	

จากตาราง 6 การวิเคราะห์ระดับความความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ :กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าการออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่/ค้ำึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.75 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องไม่รับสินบนจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.52 (ระดับมาก)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนในด้านความซื่อสัตย์สุจริต (n=400)

ความเชื่อใจไว้วางใจ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	
			ความ เชื่อใจ ไว้วางใจ	ลำดับ ที่
1. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่เรียกร้องผลประโยชน์เป็นค่าตอบแทนในการให้บริการประชาชน	3.57	0.92	มาก	4
2. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความจริงใจและซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ต่อทุกคนที่เกี่ยวข้อง	3.61	0.89	มาก	3
3. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำตนเป็นที่ไว้วางใจและซื่อสัตย์แก่ประชาชนผู้รับบริการ	3.64	0.86	มาก	2
4. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้มีการพิจารณาเรื่องต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา	3.65	0.86	มาก	1
รวม	3.59	0.86	มาก	

จากตาราง 7 การวิเคราะห์ระดับความความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ :กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ด้านความซื่อสัตย์สุจริต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้มีการพิจารณาเรื่องต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.65 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่เรียกร้องผลประโยชน์เป็นค่าตอบแทนในการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.57 (ระดับมาก)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ในด้านความเสมอภาค (n=400)

ความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเสมอภาค	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อถือ ไว้วางใจ	ลำดับ ที่
1. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีความสนใจในพื้นฐานของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน อันส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคคลที่แตกต่างกัน	3.75	0.78	มาก	1
2. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน	3.55	0.88	มาก	4
3. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐปฏิบัติหน้าที่และให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.55	0.86	มาก	4
4. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถวางตัวเป็นกลาง ไม่ถือพรรคถือพวก ได้เป็นอย่างดี	3.44	0.94	มาก	7
5. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ภาครัฐมีวิธีการพูดและแสดงออกอย่างเหมาะสม	3.57	0.88	มาก	2
6. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐดูแลให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	3.56	0.90	มาก	3
7. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐเคารพความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่	3.53	0.88	มาก	6
รวม	4.15	0.71	มาก	

จากตาราง 8 การวิเคราะห์ระดับความความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ :กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ด้านความเสมอภาค พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีความสนใจในพื้นฐานของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน อันส่งผลต่อความคิดเห็นของ

บุคคลที่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.75 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถวางตัว เป็นกลาง ไม่ถือพรรคถือพวก ได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.44 (ระดับมาก)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชน ในด้านความคุ้มค่า

(n=400)

ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ด้านความคุ้มค่า	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ เชื่อถือว่า ไว้วางใจ	ลำดับ ที่
1. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าการให้บริการของหน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว คุ้มค่า	3.63	0.91	มาก	1
2. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าวัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่หน่วยงาน ภาครัฐได้จัดหามาให้ประชาชนเป็นไปตาม ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง	3.45	0.92	มาก	6
3. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐได้จัดทำ โครงการต่างๆ โดยมีการจัดลำดับก่อนหลัง ตามความจำเป็น เร่งด่วน ได้อย่างเหมาะสม	3.50	0.91	มาก	4
4. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าโครงการต่างๆ ที่หน่วยงาน ภาครัฐได้ดำเนินการมีประชาชนได้เข้าไปใช้ ประโยชน์อย่างจริงจัง	3.51	0.94	มาก	3
5. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าโครงการต่างๆ ที่หน่วยงาน ภาครัฐได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วได้มาตรฐาน	3.50	0.92	มาก	4
6. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่า ได้มีการติดตามตรวจสอบการ ใช้จ่ายงบประมาณอย่างเข้มงวด	3.46	0.96	มาก	5

ตาราง 9 (ต่อ)

ความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความคุ้มค่า	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	
			ความ เชื่อถือ ไว้วางใจ	ลำดับ ที่
7. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่ามีการใช้จ่ายงบประมาณตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชน	3.53	0.97	มาก	2
รวม	4.07	0.78	มาก	

จากตาราง 9 การวิเคราะห์ระดับความความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ :กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ด้านความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าการให้บริการของหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว คุ้มค่า โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.63 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่นว่าวัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่หน่วยงานภาครัฐได้จัดหามาให้ประชาชนเป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.45 (ระดับมาก)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน ในด้านความรับผิดชอบ (n=400)

ความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ	
			ความ เชื่อถือ ไว้วางใจ	ลำดับที่
1. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีความพยายามในการแก้ปัญหาให้กับประชาชน	3.62	0.84	มาก	1
2. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อผลประโยชน์ประชาชนเป็นหลัก	3.59	0.84	มาก	2

ตาราง 10 (ต่อ)

ความเชื่อใจไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	(n=400)	
			ระดับ ความ เชื่อใจ ไว้วางใจ	ลำดับ ที่
3. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ที่เคารพ ในความคิดเห็นที่แตกต่างและมีความกล้าที่จะ ยอมรับผลจากการกระทำของตน	3.49	0.90	มาก	4
4. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ จะรับผิดชอบต่อทุกความเดือดร้อนและไม่ละทิ้ง ปัญหาของประชาชน	3.48	0.85	มาก	5
5. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ มีการจัดบริการสาธารณะโดยยึดตามมาตรฐาน ที่วางไว้	3.58	0.87	มาก	3
6. ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ได้มีการแจ้งให้ประชาชนทราบว่าโครงการ/ กิจกรรมใดที่ได้ให้สัญญาแก่ประชาชน แต่ไม่สามารถทำได้	3.46	0.93	มาก	6
รวม	3.62	0.72	มาก	

จากตาราง 10 การวิเคราะห์ระดับความความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ :กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ด้านความรับผิดชอบต่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีความพยายามในการแก้ปัญหาให้กับประชาชน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.62 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่น ว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ได้มีการแจ้งให้ประชาชนทราบว่าโครงการ/กิจกรรมใดที่ได้ให้สัญญาแก่ประชาชนแต่ไม่สามารถทำได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.46 (ระดับมาก)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนในภาพรวมทุกด้าน
(n=400)

ความเชื่อถือว่าไว้วางใจในภาพรวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อถือว่าไว้วางใจ	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	

จากตาราง 11 การวิเคราะห์ระดับความความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ :กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.27 และต่ำสุด คือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.59

4.3 เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส

ตาราง 12 เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
จำแนกตามเพศ (n=400)

ความเชื่อถือไว้วางใจ	ชาย n =173		หญิง n =227		t	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านความสามารถ	4.231	0.650	4.308	0.679	-1.146	.253
2. ด้านความเปิดเผย	4.144	0.679	4.224	0.774	-1.100	.272
3. ด้านความห่วงใยและ เอาใจใส่	2.612	0.500	2.652	0.477	-0.798	.425
4. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	3.664	0.717	3.704	0.796	-0.521	.603
5. ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต	2.572	0.496	2.603	0.507	-0.616	.538
6. ด้านความเสมอภาค	4.121	0.692	4.176	0.737	-0.756	.450

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 (ต่อ)

ความเชื่อถือไว้วางใจ	ชาย		หญิง		t	Sig.
	n =173		n =227			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
7. ด้านความคุ้มค่า	4.011	0.792	4.118	0.786	-1.349	.178
8. ด้านความรับผิดชอบ	3.583	0.698	3.647	0.746	-0.870	.385
รวม	4.635	0.517	4.616	0.555	0.351	.287

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาสที่มีเพศแตกต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลจำแนกตามอายุ (n=400)

ความเชื่อถือไว้วางใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	2.842	3	0.947	2.144	.094
	ภายในกลุ่ม	174.908	396	0.422		
	โดยรวม	177.750	399			
2. ด้านความเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	4.171	3	1.390	2.605	.052
	ภายในกลุ่ม	211.389	396	0.534		
	โดยรวม	215.560	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 (ต่อ)

(n=400)

ความเชื่อถือว่าว่างใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
3. ด้านความหวังใยและเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	0.505	3	0.168	0.708	.548
	ภายในกลุ่ม	94.205	396	0.238		
	โดยรวม	94.710	399			
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.809	3	1.270	2.204	.087
	ภายในกลุ่ม	228.128	396	0.576		
	โดยรวม	231.937	399			
5. ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	ระหว่างกลุ่ม	1.936	3	0.645	2.586	.053
	ภายในกลุ่ม	98.824	396	0.250		
	โดยรวม	100.760	399			
6. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	1.621	3	0.540	1.048	.371
	ภายในกลุ่ม	204.077	396	0.515		
	โดยรวม	205.697	399			
7. ด้านความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	1.323	3	0.441	0.706	.549
	ภายในกลุ่ม	247.574	396	0.625		
	โดยรวม	248.897	399			
8. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	0.743	3	0.248	0.468	.705
	ภายในกลุ่ม	209.497	396	0.529		
	โดยรวม	210.240	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 (ต่อ)

(n=400)						
ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.658	3	0.219	0.755	.520
	ภายในกลุ่ม	115.092	396	0.291		
	โดยรวม	115.750	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 เปรียบเทียบความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาสที่มีอายุต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 เปรียบเทียบความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลจำแนกตามศาสนา (n=400)

ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1.384	2	0.692	1.557	.212
	ภายในกลุ่ม	176.366	397	0.444		
	โดยรวม	177.750	399			
2. ด้านความเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	0.362	2	0.181	0.334	.716
	ภายในกลุ่ม	215.198	397	0.542		
	โดยรวม	215.560	399			
3. ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	0.365	2	0.183	0.768	.465
	ภายในกลุ่ม	94.345	397	0.238		
	โดยรวม	94.710	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 (ต่อ)

(n=400)

ความเชื่อถือไว้วางใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
4. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.625	2	0.183	0.768	.465
	ภายในกลุ่ม	231.312	397	0.238		
	โดยรวม	231.938	399			
5. ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต	ระหว่างกลุ่ม	0.152	2	0.076	0.300	.741
	ภายในกลุ่ม	100.608	397	0.253		
	โดยรวม	100.760	399			
6. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.084	2	0.042	0.081	.922
	ภายในกลุ่ม	205.613	397	0.518		
	โดยรวม	205.698	399			
7. ด้านความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	0.419	2	0.209	0.334	.716
	ภายในกลุ่ม	248.479	397	0.626		
	โดยรวม	248.898	399			
8. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	1.519	2	0.760	1.445	.237
	ภายในกลุ่ม	208.721	397	0.526		
	โดยรวม	210.240	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.482	2	0.241	0.830	.437
	ภายในกลุ่ม	115.268	397	0.290		
	โดยรวม	115.750	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาสที่มีศาสนาต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 เปรียบเทียบความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
จำแนกตามสถานภาพสมรส (n=400)

ความเชื่อใจไว้วางใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.835	2	0.418	0.937	.393
	ภายในกลุ่ม	176.915	397	0.446		
	โดยรวม	177.750	399			
2. ด้านความเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	0.387	2	0.194	0.357	.700
	ภายในกลุ่ม	215.173	397	0.542		
	โดยรวม	215.560	399			
3. ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	0.527	2	0.263	1.111	.330
	ภายในกลุ่ม	94.183	397	0.237		
	โดยรวม	94.710	399			
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.544	2	0.722	1.330	.266
	ภายในกลุ่ม	230.394	397	0.580		
	โดยรวม	231.937	399			
5. ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	ระหว่างกลุ่ม	1.999	2	1.000	4.018	.190
	ภายในกลุ่ม	98.761	397	0.249		
	โดยรวม	100.760	399			
6. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.100	2	0.050	0.096	.908
	ภายในกลุ่ม	205.598	397	0.518		
	โดยรวม	205.698	399			
7. ด้านความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	0.443	2	0.222	0.354	.702
	ภายในกลุ่ม	284.454	397	0.626		
	โดยรวม	248.898	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 (ต่อ)

(n=400)

ความเชื่อถือว่าว่างใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
8. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	0.926	2	0.463	0.879	.416
	ภายในกลุ่ม	209.314	397	0.527		
	โดยรวม	210.240	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.675	2	0.338	0.317	.728
	ภายในกลุ่ม	422.565	397	1.064		
	โดยรวม	423.240	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 เปรียบเทียบความเชื่อถือว่าว่างใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาสที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 เปรียบเทียบความเชื่อถือว่าว่างใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามระดับการศึกษา (n=400)

ความเชื่อถือว่าว่างใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.827	3	0.276	0.617	.604
	ภายในกลุ่ม	176.923	396	0.447		
	โดยรวม	177.750	399			
2. ด้านความเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	1.110	3	0.370	0.683	.563
	ภายในกลุ่ม	214.450	396	0.542		
	โดยรวม	215.560	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 (ต่อ)

(n=400)						
ความเชื่อถือไว้วางใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
3. ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	0.074	3	0.025	.103	.958
	ภายในกลุ่ม	94.636	396	0.239		
	โดยรวม	94.710	399			
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.337	3	0.779	1.344	.260
	ภายในกลุ่ม	229.601	396	0.580		
	โดยรวม	231.938	399			
5. ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	ระหว่างกลุ่ม	1.114	3	0.371	1.475	.221
	ภายในกลุ่ม	99.646	396	0.252		
	โดยรวม	100.760	399			
6. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	1.067	3	0.365	.688	.560
	ภายในกลุ่ม	204.630	396	0.517		
	โดยรวม	205.697	399			
7. ด้านความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	2.704	3	0.901	1.450	.228
	ภายในกลุ่ม	246.193	396	0.622		
	โดยรวม	248.897	399			
8. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	3.271	3	1.090	2.086	.102
	ภายในกลุ่ม	206.969	396	0.523		
	โดยรวม	210.240	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.416	3	0.805	.758	.518
	ภายในกลุ่ม	420.824	396	1.063		
	โดยรวม	423.240	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 เปรียบเทียบความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาสที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 เปรียบเทียบความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามอาชีพ (n=400)

ความเชื่อใจไว้วางใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	6.662	5	1.332	3.068	.010**
	ภายในกลุ่ม	171.088	394	0.434		
	โดยรวม	177.750	399			
2. ด้านความเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	5.300	5	1.060	1.986	.080
	ภายในกลุ่ม	210.260	394	0.534		
	โดยรวม	215.560	399			
3. ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	3.151	5	0.630	2.712	.020*
	ภายในกลุ่ม	91.559	394	0.232		
	โดยรวม	94.710	399			
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	5.717	5	1.143	1.991	.079
	ภายในกลุ่ม	226.221	394	0.574		
	โดยรวม	231.938	399			
5. ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	ระหว่างกลุ่ม	2.763	5	0.553	2.222	.051
	ภายในกลุ่ม	97.997	394	0.249		
	โดยรวม	100.760	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 17 (ต่อ)

(n=400)

ความเชื่อถือไว้วางใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
6. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	6.895	5	1.379	2.733	.019*
	ภายในกลุ่ม	198.802	394	0.505		
	โดยรวม	205.698	399			
7. ด้านความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	5.960	5	1.192	1.933	.088
	ภายในกลุ่ม	242.937	394	0.617		
	โดยรวม	248.897	399			
8. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2.978	5	0.596	1.132	.343
	ภายในกลุ่ม	207.262	394	0.526		
	โดยรวม	210.240	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	12.183	5	2.437	2.335	.041*
	ภายในกลุ่ม	411.057	394	1.043		
	โดยรวม	423.240	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 17 เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาสที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสามารถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ และด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ดังผลการทดสอบแสดงในตาราง 18-20

ตาราง 18 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนในด้านความสามารถ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ (n=400)

อาชีพ	\bar{x}	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกรรม /ประมง	รับจ้าง	อื่น ๆ
		4.26	4.40	4.04	4.42	4.26	4.19
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	4.26	-	-0.13	0.22	- 0.16	0.00	0.07
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.40		-	0.36**	- 0.20	0.14	0.21
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	4.04			-	-0.38**	-0.21**	-0.14
เกษตรกรรม/ ประมง	4.42				-	0.16	0.23
รับจ้าง	4.26					-	0.06
อื่นๆ	4.14						-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 พบว่า เปรียบเทียบความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ในด้านความสามารถ จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 อาชีพข้าราชการมีความเชื่อใจไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ มากกว่า อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

คู่ที่ 2 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีความเชื่อใจไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ น้อยกว่า อาชีพเกษตรกรรม

คู่ที่ 3 อาชีพประกอบธุรกิจมีความเชื่อใจไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ น้อยกว่า อาชีพรับจ้าง

ตาราง 19 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนในด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ (n=400)

อาชีพ	\bar{x}	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกรรม/ ประมง	รับจ้าง	อื่น ๆ
		2.57	2.67	2.50	2.59	2.75	2.58
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	2.57	-	-0.10	0.07	-0.03	-0.17*	-0.00
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	2.67		-	0.17*	0.08	-0.07	-0.98
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	2.50			-	-0.09	-0.25*	-0.08
เกษตรกรรม/ ประมง	2.59				-	-0.15	0.01
รับจ้าง	2.75					-	0.16
อื่นๆ	2.58						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 พบว่า เปรียบเทียบความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ในด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพ พบว่ามีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีความเชื่อใจไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ น้อยกว่า อาชีพรับจ้าง

คู่ที่ 2 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความเชื่อใจไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ มากกว่า อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

คู่ที่ 3 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความเชื่อใจไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ น้อยกว่า อาชีพรับจ้าง

ตาราง 20 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนในด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ (n=400)

อาชีพ	\bar{x}	นักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตรกรรม/ ประมง	รับจ้าง	อื่น ๆ
		4.10	4.20	3.92	4.40	4.14	4.25
นักเรียน/นิสิต/ นักศึกษา	4.10	-	-0.96	0.18	-0.29*	-0.32	-0.15
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.20		-	0.27*	-0.20	0.63	-0.05
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	3.92			-	-0.47	-0.21	-0.33
เกษตรกรรม/ ประมง	4.40				-	0.26*	0.14
รับจ้าง	4.14					-	0.11
อื่นๆ	4.25						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 พบว่า เปรียบเทียบความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ในด้านความเสมอภาค จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีความเชื่อใจไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ น้อยกว่า อาชีพเกษตรกรรม/ประมง

คู่ที่ 2 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความเชื่อใจไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ มากกว่า อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

คู่ที่ 3 อาชีพประกอบอาชีพเกษตรกรรม/ประมง มีความเชื่อใจไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ น้อยกว่า อาชีพรับจ้าง

ตาราง 21 เปรียบเทียบความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน (n=400)

ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.813	4	0.203	0.454	.770
	ภายในกลุ่ม	176.937	395	0.448		
	โดยรวม	177.750	399			
2. ด้านความเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	1.859	4	0.465	0.859	.489
	ภายในกลุ่ม	213.701	395	0.541		
	โดยรวม	215.560	399			
3. ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	1.371	4	0.343	1.451	.217
	ภายในกลุ่ม	93.339	395	0.236		
	โดยรวม	94.710	399			
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.048	4	0.262	0.448	.774
	ภายในกลุ่ม	230.890	395	0.585		
	โดยรวม	231.938	399			
5. ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	ระหว่างกลุ่ม	0.396	4	0.099	0.390	.816
	ภายในกลุ่ม	100.364	395	0.254		
	โดยรวม	100.760	399			
6. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.463	4	0.116	0.223	.926
	ภายในกลุ่ม	205.235	395	0.520		
	โดยรวม	205.698	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 (ต่อ)

(n=400)

ความเชื่อถือว่าว่างใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	1.177	4	0.294	0.469	.758
	ภายในกลุ่ม	247.721	395	0.627		
	โดยรวม	248.898	399			
8. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	0.551	4	0.138	0.260	.904
	ภายในกลุ่ม	209.689	395	0.531		
	โดยรวม	210.240	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.999	4	0.250	0.234	.919
	ภายในกลุ่ม	422.241	395	1.069		
	โดยรวม	423.240	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 เปรียบเทียบความเชื่อถือว่าว่างใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาสที่มีระดับรายได้ต่างกัน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 เปรียบเทียบความเชื่อถือว่าว่างใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ (n=400)

ความเชื่อถือว่าว่างใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	6.539	4	1.635	3.772	.005**
	ภายในกลุ่ม	171.211	395	0.433		
	โดยรวม	177.750	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 22 (ต่อ)

(n=400)

ความเชื่อถือว่าว่างใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
2. ด้านความเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	3.149	4	0.787	1.464	.212
	ภายในกลุ่ม	212.411	395	0.538		
	โดยรวม	215.560	399			
3. ด้านความหวังใยและเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	1.712	4	0.428	1.818	.125
	ภายในกลุ่ม	92.998	395	0.235		
	โดยรวม	94.710	399			
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	8.261	4	2.065	3.647	.006**
	ภายในกลุ่ม	223.677	395	0.566		
	โดยรวม	231.938	399			
5. ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	ระหว่างกลุ่ม	3.699	4	0.925	3.763	.005**
	ภายในกลุ่ม	97.061	395	0.246		
	โดยรวม	100.760	399			
6. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	5.450	4	1.362	2.687	.031*
	ภายในกลุ่ม	200.248	395	.507		
	โดยรวม	205.698	399			
7. ด้านความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	5.317	4	1.329	2.156	.073
	ภายในกลุ่ม	243.580	395	0.617		
	โดยรวม	248.898	399			
8. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	3.539	4	0.885	1.691	.151
	ภายในกลุ่ม	206.701	395	0.523		
	โดยรวม	210.240	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	10.512	4	2.628	2.515	.041*
	ภายในกลุ่ม	412.728	395	1.045		
	โดยรวม	423.240	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 22 เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาสที่มีระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสามารถ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านความซื่อสัตย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ดังผลการทดสอบแสดงในตาราง 23 - 26

ตาราง 23 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนในด้านความสามารถ จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ (n=400)

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	20 ปีขึ้นไป
		3.33	4.31	3.91	4.37	4.28
ต่ำกว่า 1 ปี	3.33	-	-0.98**	-0.58	-1.03**	-0.95**
1 – 5 ปี	4.31		-	-0.39**	-0.56	0.29
6 -10 ปี	3.91			-	-0.45**	-0.36**
11 – 20 ปี	4.37				-	0.08
20 ปี ขึ้นไป	4.28					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 พบว่า เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ในด้านความสามารถ จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ พบว่ามีความแตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ต่ำกว่า 1ปี มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความสามารถ น้อยกว่า ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ต่ำกว่า 1-5 ปี

คู่ที่ 2 ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ต่ำกว่า 1ปี มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความสามารถ น้อยกว่า ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 11-20 ปี

คู่ที่ 3 ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ต่ำกว่า 1 ปี มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความสามารถ น้อยกว่า ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 20 ปี ขึ้นไป

คู่ที่ 4 ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 1-5 ปี มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความสามารถ น้อยกว่า ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 6-10 ปี

คู่ที่ 5 ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 6-10 ปี มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความสามารถ น้อยกว่า ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 11-20 ปี

คู่ที่ 6 ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 6-10 ปี มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความสามารถ น้อยกว่า ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 20 ปี ขึ้นไป

ตาราง 24 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนในด้านคุณธรรม จริยธรรม จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ (n=400)

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	20 ปี ขึ้นไป
		2.33	3.84	3.50	3.82	3.67
ต่ำกว่า 1 ปี	2.33	-	-1.58**	-1.16**	-1.48**	-1.33**
1 – 5 ปี	3.84		-	0.34	0.21	0.17
6 -10 ปี	3.50			-	-0.32	-0.17
11 – 20 ปี	3.82				-	0.15
20 ปี ขึ้นไป	3.67					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 พบว่า เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ในด้านคุณธรรม จริยธรรม จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ พบว่ามีความแตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ต่ำกว่า 1 ปี มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านคุณธรรม จริยธรรม น้อยกว่า ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ต่ำกว่า 1-5 ปี

คู่ที่ 2 ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ต่ำกว่า 1 ปี มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านคุณธรรม จริยธรรม น้อยกว่า ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 6-10 ปี

คู่ที่ 3 ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ต่ำกว่า 1 ปี มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านคุณธรรม จริยธรรม น้อยกว่า ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 11-20 ปี

คู่ที่ 4 ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ต่ำกว่า 1 ปี มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านคุณธรรม จริยธรรม น้อยกว่า ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 20 ปี ขึ้นไป

ตาราง 25 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนในด้านความซื่อสัตย์ จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ (n=400)

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่	\bar{x}	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	20 ปี ขึ้นไป
		2.00	2.73	2.45	2.73	2.55
ต่ำกว่า 1 ปี	2.00	-	-0.73**	-0.45	-0.73**	-0.55
1 – 5 ปี	2.73		-	0.27	0.00	0.17
6 -10 ปี	2.45			-	-0.27**	-0.99
11 – 20 ปี	2.73				-	0.17
20 ปี ขึ้นไป	2.55					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 พบว่า เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ในด้านความซื่อสัตย์ จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ พบว่ามีความแตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ต่ำกว่า 1 ปี มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความซื่อสัตย์ น้อยกว่า ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ต่ำกว่า 1-5 ปี

คู่ที่ 2 ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ต่ำกว่า 1 ปี มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความซื่อสัตย์ น้อยกว่า ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 11-20 ปี

คู่ที่ 3 ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ต่ำกว่า 6-10 ปี มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความซื่อสัตย์ น้อยกว่า ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 11-20 ปี

ตาราง 26 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนในด้านความเสมอภาค จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ (n=400)

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่	\bar{x}	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	20 ปี ขึ้นไป
		3.33	4.47	3.95	4.23	4.13
ต่ำกว่า 1 ปี	3.33	-	-1.14*	-0.62	-0.89	-0.80
1 – 5 ปี	4.47		-	0.51	0.24	0.33
6 -10 ปี	3.95			-	-0.27	-0.17
11 – 20 ปี	4.23				-	0.09
20 ปี ขึ้นไป	4.13					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 พบว่า เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ในด้านความเสมอภาค จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ พบว่ามีความแตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จำนวน 1 คู่ คือ ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ต่ำกว่า 1 ปี มีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเสมอภาค น้อยกว่า ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ต่ำกว่า 1-5 ปี

ตาราง 27 เปรียบเทียบความเชื่อถือว่าว่างใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
จำแนกตามอำเภอที่อาศัย (n=400)

ความเชื่อถือว่าว่างใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	21.509	12	1.792	4.440	.000***
	ภายในกลุ่ม	156.241	387	0.404		
	โดยรวม	177.750	399			
2. ด้านความเปิดเผย	ระหว่างกลุ่ม	27.103	12	2.259	4.638	.000***
	ภายในกลุ่ม	188.457	387	0.487		
	โดยรวม	215.560	399			
3. ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	7.380	12	0.615	2.725	.001***
	ภายในกลุ่ม	87.330	387	0.226		
	โดยรวม	94.710	399			
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	17.281	12	1.440	2.596	.002**
	ภายในกลุ่ม	214.656	387	0.555		
	โดยรวม	231.938	399			
5. ด้านความซื่อสัตย์สุจริต	ระหว่างกลุ่ม	2.935	12	0.245	0.968	.479
	ภายในกลุ่ม	97.825	387	0.253		
	โดยรวม	100.760	399			
6. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	12.759	12	1.063	2.133	.014*
	ภายในกลุ่ม	192.939	387	0.499		
	โดยรวม	205.698	399			

ตาราง 27 (ต่อ)

(n=400)

ความเชื่อถือว่าว่างใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	21.260	12	1.772	3.012	.000***
	ภายในกลุ่ม	227.638	387	0.588		
	โดยรวม	248.898	399			
8. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	10.085	12	0.840	1.625	.082
	ภายในกลุ่ม	200.155	387	0.517		
	โดยรวม	210.240	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	37.435	12	3.120	3.129	.000***
	ภายในกลุ่ม	385.805	387	0.997		
	โดยรวม	423.240	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 27 เปรียบเทียบความเชื่อถือว่าว่างใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาสที่อาศัยตามอำเภอต่างกัน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสามารถ ด้านความเปิดเผย ด้านความหวังใจและเอาใจใส่ และด้านความคุ้มค่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านคุณธรรม จริยธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ ผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ดังผลการทดสอบแสดงในตาราง 17-22

กำหนดให้

- | | |
|------------------------|----------------------|
| 1 = อำเภอเมืองนราธิวาส | 8 = อำเภอแว้ง |
| 2 = อำเภอตากใบ | 9 = อำเภอสุคีริน |
| 3 = อำเภอบาเจาะ | 10 = อำเภอสุโหงโกลก |
| 4 = อำเภอช้าง | 11 = อำเภอสุโหงปาดี |
| 5 = อำเภอระแงะ | 12 = อำเภอจะแนะ |
| 6 = อำเภอรือเสาะ | 13 = อำเภอเจาะไอร้อง |
| 7 = อำเภอศรีสาคร | |

ตาราง 28 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนในด้านความสามารถ จำแนกตามอำเภอที่อาศัย

(n=400)

อำเภอ ที่อาศัย	\bar{x}	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
		4.80	4.61	4.46	4.43	3.89	4.19	4.12	4.40	4.03	4.20	4.25	4.22	3.69
1	4.80	-	0.19	0.34	0.37	0.91	0.61	0.68	0.40	0.77	0.60	0.55	0.58	1.11
2	4.61		-	0.15	0.18	0.72	0.42	0.49	0.21	0.58	0.41	0.36	0.39	0.92
3	4.46			-	0.03	0.57	0.27	0.34	0.06	0.43	0.26	0.21	0.24	0.77
4	4.43				-	0.54	0.24	0.31	0.03	0.40	0.23	0.18	0.21	0.74
5	3.89					-	-0.30	-0.23	-0.51	-0.14	-0.31	-0.36	-0.33	0.20
6	4.19						-	0.07	-0.21	0.16	-0.01	-0.06	-0.03	0.50
7	4.12							-	-0.28	0.09***	-0.08	-0.13	-0.10	0.43
8	4.40								-	0.37	0.20	0.15	0.18	0.71
9	4.03									-	-0.17	-0.22	-0.19	0.34
10	4.20										-	-0.05	-0.02	0.51
11	4.25											-	0.03	0.56
12	4.22												-	0.53
13	3.69													-

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 28 พบว่า เปรียบเทียบความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคม พหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ในด้านความเสมอภาค จำแนกตามอำเภอที่อาศัย พบว่า มีความแตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 จำนวน 1 คู่ คือ อำเภอศรีสาครมีความเชื่อใจไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความสามารถ มากกว่า อำเภอสุคีริน

ตาราง 29 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนในด้านความเปิดเผย จำแนกตามอำเภอที่อาศัย

(n=400)

อำเภอ ที่อาศัย	\bar{x}	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
		4.61	4.49	3.60	4.43	4.29	4.13	4.06	3.74	4.17	4.05	3.94	3.89	3.84
1	4.61	-	0.12	1.01***	0.18	0.32	0.48	0.55	0.87	0.44	0.56	0.67	0.72	0.77
2	4.49		-	0.89	0.06	0.20	0.36	0.43	0.75	0.32	0.44	0.55	0.60	0.65
3	3.60			-	-0.83	-0.69	-0.53	-0.46	-0.14	-0.57	-0.45	-0.34	-0.29	-0.24
4	4.43				-	0.14	0.30	0.37	0.69	0.26	0.38	0.49	0.54	0.59
5	4.29					-	0.16	0.23	0.55	0.12	0.24	0.35	0.40	0.45
6	4.13						-	0.07	0.39	-0.04	0.08	0.19	0.24	0.29
7	4.06							-	0.32	-0.11	0.01	0.12	0.17	0.22
8	3.74								-	-0.43	-0.31	-0.20	-0.15	-0.10
9	4.17									-	0.12	0.23	0.28	0.33
10	4.05										-	0.11	0.16	0.21
11	3.94											-	0.05	0.10
12	3.89												-	0.05
13	3.84													-

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 29 พบว่า เปรียบเทียบความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคม พหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ในด้านความเปิดเผย จำแนกตามอำเภอที่อาศัย พบว่ามีความแตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 จำนวน 1 คู่ คือ อำเภอเมืองนราธิวาสมีความเชื่อใจไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเปิดเผย มากกว่า อำเภอบาเจาะ

ตาราง 30 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนในด้านความหวังใยและเอาใจใส่ จำแนกตามอำเภอที่อาศัย (n=400)

อำเภอที่อาศัย	\bar{x}	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
		4.05	3.96	4.04	2.82	3.59	2.66	2.63	2.66	2.46	2.42	2.57	2.42	2.47
1	4.05	-	0.09	0.01	1.23	0.46	1.39	1.42	1.39	1.59	1.63***	1.48	1.63	1.58
2	3.96		-	-0.08	1.14	0.37	1.3	1.33	1.3	1.5	1.54	1.39***	1.54	1.49
3	4.04			-	1.22	0.45	1.38	1.41	1.38	1.58	1.62	1.47	1.62	1.57
4	2.82				-	-0.77	0.16	0.19	0.16	0.36	0.4	0.25	0.4	0.35
5	3.59					-	0.93	0.96	0.93	1.13	1.17	1.02	1.17	1.12
6	2.66						-	0.03	0	0.2	0.24	0.09	0.24	0.19
7	2.63							-	-0.03	0.17	0.21	0.06	0.21	0.16
8	2.66								-	0.2	0.24	0.09	0.24	0.19
9	2.46									-	0.04	-0.11	0.04	-0.01
10	2.42										-	-0.15	0	-0.05
11	2.57											-	0.15	0.1
12	2.42												-	-0.05
13	2.47													-

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 30 พบว่า เปรียบเทียบความเชื่อถือว่าว่างใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ในด้านด้านความหวังใยและเอาใจใส่ จำแนกตามอำเภอที่อาศัย พบว่า มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 อำเภอเมืองนราธิวาสมีความเชื่อถือว่าว่างใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความหวังใยและเอาใจใส่ มากกว่า อำเภอสุไหงโก-ลก

คู่ที่ 2 อำเภอตากใบมีความเชื่อถือว่าว่างใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความหวังใยและเอาใจใส่ มากกว่า อำเภอสุไหงปาดี

ตาราง 31 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนในด้านคุณธรรม จริยธรรม จำแนกตามอำเภอที่อาศัย

(n=400)

อำเภอ ที่ อาศัย	\bar{x}	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
		4.05	3.58	4.04	3.91	3.59	3.59	3.58	3.57	3.46	3.57	3.50	3.52	3.47
1	4.05	-	0.47**	0.01	0.14	0.46	0.46	0.47	0.48**	0.59	0.48**	0.55	0.53	0.58
2	3.58		-	-0.46	-0.33	-0.01	-0.01	0.00**	0.01	0.12	0.01	0.08	0.06	0.11
3	4.04			-	0.13	0.45	0.45	0.46**	0.47	0.58	0.47	0.54	0.52	0.57**
4	3.91				-	0.32	0.32	0.33	0.34	0.45	0.34	0.41**	0.39	0.44
5	3.59					-	0.00	0.01	0.02	0.13	0.02	0.09	0.07	0.12
6	3.59						-	0.01	0.02	0.13	0.02	0.09	0.07	0.12
7	3.58							-	0.01	0.12	0.01	0.08	0.06	0.11
8	3.57								-	0.11	0.00	0.07	0.05	0.1
9	3.46									-	-0.11	-0.04	-0.06	-0.01
10	3.57										-	0.07	0.05	0.1
11	3.50											-	-0.02	0.03
12	3.52												-	0.05
13	3.47													-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 พบว่า เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ในด้านคุณธรรม จริยธรรม จำแนกตามอำเภอที่อาศัย พบว่า มีความแตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 จำนวน 7 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 อำเภอเมืองนราธิวาสมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านคุณธรรม จริยธรรม มากกว่า อำเภอตากใบ

คู่ที่ 2 อำเภอเมืองนราธิวาสมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านคุณธรรม จริยธรรม มากกว่า อำเภอแว้ง

คู่ที่ 3 อำเภอเมืองนราธิวาสมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านคุณธรรม จริยธรรม มากกว่า อำเภอสุโหงโกลก

คู่ที่ 4 อำเภอตากใบมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านคุณธรรม จริยธรรม เท่ากับ อำเภอศรีสาคร

คู่ที่ 5 อำเภอบาเจาะมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านคุณธรรม จริยธรรม มากกว่า อำเภอศรีสาคร

คู่ที่ 6 อำเภอบาเจาะมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านคุณธรรม จริยธรรม มากกว่า อำเภอเจาะไอร้อง

คู่ที่ 7 อำเภอเมืองมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านคุณธรรม จริยธรรม มากกว่า อำเภอสุโหงปาดี

ตาราง 32 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนในด้านความเสมอภาค จำแนกตามอำเภอที่อาศัย

(n=400)

อำเภอ ที่อาศัย	\bar{x}	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
		4.45	4.39	4.38	4.21	4.25	4.18	4.11	3.94	3.92	4.10	4.00	3.89	3.96
1	4.45	-	0.06	0.07*	0.24	0.2	0.27	0.34	0.51	0.53*	0.35*	0.45	0.56*	0.49
2	4.39		-	0.01	0.18	0.14	0.21	0.28	0.45	0.47	0.29	0.39	0.5	0.43
3	4.38			-	0.17	0.13	0.2	0.27*	0.44	0.46	0.28	0.38	0.49	0.42*
4	4.21				-	-0.04	0.03	0.1	0.27	0.29	0.11	0.21	0.32	0.25
5	4.25					-	0.07	0.14*	0.31	0.33	0.15	0.25	0.36	0.29*
6	4.18						-	0.07*	0.24	0.26	0.08	0.18	0.29	0.22
7	4.11							-	0.17	0.19*	0.01	0.11	0.22*	0.15
8	3.94								-	0.02	-0.16	-0.06	0.05	-0.02
9	3.92									-	-0.18	-0.08	0.03	-0.04
10	4.10										-	0.1	0.21	0.14
11	4.00											-	0.11	0.04
12	3.89												-	-0.07*
13	3.96													-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 พบว่า เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ในด้านความเสมอภาค จำแนกตามอำเภอที่อาศัย พบว่า มีความแตกต่างกัน ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จำนวน 12 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 อำเภอเมืองนราธิวาสมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเสมอภาค มากกว่า อำเภอบาเจาะ

คู่ที่ 2 อำเภอเมืองนราธิวาสมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเสมอภาค มากกว่า อำเภอสุคีริน

คู่ที่ 3 อำเภอเมืองนราธิวาสมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเสมอภาค มากกว่า อำเภอสุโขทัย

คู่ที่ 4 อำเภอเมืองนราธิวาสมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเสมอภาค มากกว่า อำเภอจะนะ

คู่ที่ 5 อำเภอบาเจาะมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเสมอภาค มากกว่า อำเภอศรีสาคร

คู่ที่ 6 อำเภอบาเจาะมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเสมอภาค มากกว่า อำเภอเจาะไอร้อง

คู่ที่ 7 อำเภอระแงะมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเสมอภาค มากกว่า อำเภอศรีสาคร

คู่ที่ 8 อำเภอระแงะมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเสมอภาค มากกว่า อำเภอเจาะไอร้อง

คู่ที่ 9 อำเภอรีโอเฮาะมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเสมอภาค มากกว่า อำเภอศรีสาคร

คู่ที่ 10 อำเภอศรีสาครมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเสมอภาค มากกว่า อำเภอสุคีริน

คู่ที่ 11 อำเภอระแงะมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเสมอภาค มากกว่า อำเภอจะนะ

คู่ที่ 12 อำเภอจะนะมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเสมอภาค น้อยกว่า อำเภอเจาะไอร้อง

ตาราง 33 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนในด้านความคุ้มค่า จำแนกตามอำเภอที่อาศัย
(n=400)

อำเภอ ที่ อาศัย	\bar{x}	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
		4.61	4.38	4.21	4.21	4.15	3.93	4.00	3.92	3.92	3.97	3.80	3.89	3.77
1	4.61	-	0.23***	0.4***	0.4	0.46	0.68***	0.61	0.69***	0.69	0.64***	0.81	0.72***	0.84
2	4.38		-	0.17	0.17	0.23	0.45	0.38	0.46	0.46	0.41	0.58	0.49	0.61***
3	4.21			-	0.00***	0.06	0.28	0.21	0.29	0.29	0.24	0.41***	0.32	0.44***
4	4.21				-	0.06	0.28***	0.21	0.29	0.29	0.24	0.41	0.32	0.44
5	4.15					-	0.22	0.15	0.23	0.23	0.18	0.35	0.26	0.38
6	3.93						-	-0.07	0.01	0.01	-0.04	0.13***	0.04	0.16***
7	4.00							-	0.08	0.08	0.03	0.2	0.11	0.23
8	3.92								-	0.00	-0.05	0.12	0.03	0.15***
9	3.92									-	-0.05	0.12	0.03	0.15***
10	3.97										-	0.17	0.08	0.20***
11	3.80											-	-0.09	0.03
12	3.89												-	0.12***
13	3.77													-

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คู่ที่ 16 อำเภอสุโขทัย-ลคมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความคุ้มค่า มากกว่า อำเภอเจาะไอร้อง

คู่ที่ 17 อำเภอจะนะมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความคุ้มค่า มากกว่า อำเภอเจาะไอร้อง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวัดระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนและเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส กับการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่งัดขึ้น เท่ากับ 0.978 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของการเปรียบเทียบระหว่างความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ วิเคราะห์ข้อมูลโดยทดสอบการแจกแจงแบบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 มีอายุในช่วง 18-30 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 ประกอบอาชีพรับจ้าง 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองนราธิวาส จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0

ผลการศึกษาระดับความความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 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 สามารถอธิบายตามลำดับ ดังนี้

1) ด้านความสามารถ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถเฉพาะในวิชาชีพนั้น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.83 (ระดับมาก) ในขณะที่ความเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามวัตถุประสงค์

ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่ง ตลอดจนจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เท่ากับ 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 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.75 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถวางตัว เป็นกลาง ไม่ถือพรรคถือพวก ได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.44 (ระดับมาก)

4) ด้านความคุ้มค่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าการให้บริการของหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว คุ้มค่า โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.63 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่นว่าวัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่หน่วยงานภาครัฐได้จัดหามาให้ประชาชนเป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.45 (ระดับมาก)

5) ด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าการออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่/ค่านึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.75 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องไม่รับสินบนจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.52 (ระดับมาก)

6) ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐแจ้งข่าวสารเพื่อเป็นแนวทางในการระมัดระวังตนเองของประชาชน ตนเองของประชาชนจากเหตุการณ์ความไม่สงบ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.67 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและปัญหาของประชาชนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.62 (ระดับมาก)

7) ด้านความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีความพยายามในการแก้ปัญหาให้กับประชาชน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.62 (ระดับมาก) ในขณะที่เชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ได้มีการแจ้งให้ประชาชน ทราบว่าโครงการ/กิจกรรมใดที่ได้ให้สัญญากับประชาชนแต่ไม่สามารถทำได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.46 (ระดับมาก)

8) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้มีการพิจารณาเรื่องต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.65 (ระดับมาก) ในขณะที่

ที่เชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่เรียกร้องผลประโยชน์เป็นค่าตอบแทนในการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.57 (ระดับมาก)

โดยผลการเปรียบเทียบความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน เมื่อเปรียบเทียบความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

จำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพแตกต่างกันมีความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ด้านความสามารถ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนด้านความห่วงใยและเอาใจใส่และด้านความเสมอภาค แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

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

จำแนกตามอำเภอที่อาศัย พบว่า อำเภอที่อาศัยแตกต่างกันมีความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความเปิดเผย ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ และด้านความคุ้มค่า ส่วนแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ ด้านความเสมอภาค

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ศึกษาระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

จากผลการวิจัย พบว่า ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ผลการวิเคราะห์ระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐพัชร นุ้ยคดี (2558) ที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบความความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ซึ่งระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความเปิดเผย ด้านความห่วงใย ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความเสมอภาค จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในระดับมากเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า หลักความสามารถ มีค่าสูงสุด มองว่าการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐจะแสดงให้เห็นถึงศักยภาพการทำงานของหน่วยงาน โดยใช้ความรู้ ทักษะในวิชาชีพ มีความสามารถในการประเมินสถานการณ์เพื่อแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์ มีความสมเหตุสมผล ภายใต้การปฏิบัติตามตัวบทกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งตลอดจนจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิชาติ จันจุฬา (2557) ที่ได้ศึกษาความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา จังหวัดยะลา มองว่าด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ประชาชนมีความเชื่อถือไว้วางใจ เพราะสามารถแสดงออกผ่านการปฏิบัติงาน และเป็นสิ่งที่ส่งเสริมการทำงานของตัวบุคคล เช่น การสามารถจับกุมผู้กระทำผิดได้รวดเร็ว การระงับเหตุได้ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นส่วนของความรู้ ทักษะเฉพาะของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า ประชาชนในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสมีความเชื่อถือต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความสามารถ โดยเชื่อว่าเจ้าหน้าที่ภาครัฐมีความสามารถเฉพาะในวิชาชีพของตน มีทักษะในการฟัง พูด อ่าน และเขียนอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพิจารณาแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม ให้คำแนะนำและความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างถูกต้องโดยยึดหลักการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ อย่างเคร่งครัด โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจในด้านความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับมากแต่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีอำไพ ดวงชื่น (2551) ได้ศึกษาเรื่องความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าด้านความซื่อสัตย์สุจริต มีระดับความเชื่อถือไว้วางใจระดับมาก เพราะมีระบบการสั่งการถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับหรือหนังสือสั่งการชัดเจน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสมีความเชื่อถือต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐด้านความซื่อสัตย์ โดยเชื่อว่าเจ้าหน้าที่ภาครัฐมีการพิจารณาเรื่องต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา

กระทำตนเป็นที่ไว้วางใจและเชื่อถือตรงในการปฏิบัติหน้าที่ โดยไม่เรียกร่องผลประโยชน์เป็นค่าตอบแทนในการให้บริการแก่ประชาชน

5.2.2 เปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน เมื่อเปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของอัจฉรา อารีตระกูลเลิศ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสระแก้วความเชื่อถือไว้วางใจพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา รายได้ แตกต่างกันมีความเชื่อถือไว้วางใจไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาปัจจัยด้านอาชีพที่แตกต่างกันความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามการศึกษาของ ภัทศากัญญา ชุภภากร (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ และณัฐพัชร นุ้ยคดี (2558) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา โดยมองว่าการประกอบอาชีพที่ต่างกันมีความเชื่อถือไว้วางใจแตกต่างกัน อาจเกิดจากการที่ได้รับบริการสาธารณะและการติดต่อขอรับบริการต่างๆ จากหน่วยงานราชการที่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลสูงกว่าอาชีพอื่นๆ เช่น อาชีพเกษตรกร/ประมง อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพรับจ้าง เป็นต้น เพราะอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจเป็นผู้ปฏิบัติงานในระบบราชการ มีการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานราชการ ใช้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกับการทำงาน ย่อมทำให้มีความเชื่อถือไว้วางใจมากกว่าอาชีพอื่น ๆ แต่เมื่อพิจารณาตามค่าเฉลี่ย พบว่า อาชีพเกษตรกร/ประมง มีค่าสูงสุดในด้านความสามารถและด้านความเสมอภาค มากกว่าอาชีพอิสระอื่นๆ เช่น ประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับจ้าง เพราะพื้นที่จังหวัดนราธิวาสประชาชนมีอาชีพหลัก คือ เกษตรกรรมและประมง ซึ่งจะได้จากการมีผลผลิตทางการเกษตร เช่น ยางพารา ปาล์ม น้ำมัน ไม้ผล ปศุสัตว์ และประมง เป็นรายได้หลักของจังหวัด ทำให้จังหวัดนราธิวาสจึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและให้ความสำคัญกับภาคการเกษตร จะเห็นได้จากแผนพัฒนาจังหวัดนราธิวาส พ.ศ. 2561-2564 ที่เน้นการเพิ่มผลผลิตภาคการเกษตรให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน พร้อมทั้งสนับสนุนกระบวนการกระจายผลผลิตภาคการเกษตรไปยังภูมิภาคต่างๆ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ รวมทั้งการพัฒนาผลผลิตและ

การแปรรูปสินค้าเกษตรให้ได้มาตรฐานในระดับการส่งออกโดยการส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม เพื่อการสร้างสรรค์คุณค่า มูลค่าของผลผลิต ผลิตภัณฑ์ และตราสินค้าของจังหวัดจากฐานการเกษตร จึงทำให้หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรและประมงมากกว่าอาชีพอิสระอื่น ๆ ซึ่งจะเห็นได้จากการมีโครงการส่งเสริม สนับสนุน และให้ความรู้แก่ประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรและประมงในพื้นที่จำนวนมาก

ปัจจัยด้านระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่แตกต่างกันมีความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า มีความแตกต่างกันในนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความเปิดเผย ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ และด้านความคุ้มค่า ส่วนแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ ด้านความเสมอภาค ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอภิชาติ จันจุฬา (2557)) ที่ได้ศึกษาความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา จังหวัดยะลา ว่าระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบทบาทการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา จังหวัดยะลา ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่น้อยมีความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐจังหวัดนราธิวาสจะน้อย เช่น ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ต่ำกว่า 1 ปี มีความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ ด้านความเสมอภาค น้อยกว่า ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ต่ำกว่า 1-5 ปี อาจเป็นเพราะการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้เหตุการณ์ความไม่สงบเกิดขึ้นในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ในห้วงอดีตที่ผ่านมา มิติด้านการอำนวยความสะดวกการยอมรับและขาดความเชื่อมั่นจากประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ การที่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ การบังคับใช้กฎหมายขาดประสิทธิภาพ หรือละเมิดสิทธิของบุคคล ความหวาดระแวงของประชาชน ความไม่ไว้วางใจเจ้าหน้าที่ของรัฐ (กรกฎ ทองชะโชค และคณะ, 2559)

ปัจจัยด้านอำเภอที่อาศัยแตกต่างกันมีความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความเปิดเผย ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่ และด้านความคุ้มค่า แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ ด้านความเสมอภาค สอดคล้องกับการศึกษาของ จักรพงษ์ หนูดำ (2552) ได้ศึกษา เรื่อง ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาเปรียบเทียบองค์การบริหารส่วนตำบลช่องกบกับองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู ผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลช่องกบที่ได้รับรางวัลจากรัฐบาลในด้านนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง มีการบริหารจัดการที่ดีและเป็นที่ยอมรับของสังคม

ทั่วไปเปรียบเทียบกับองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนูที่ไม่ได้รับรางวัล และปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลช่องและองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนูมีความแตกต่างกันปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างส่งผลต่อระดับความไว้วางใจของประชาชนที่แตกต่างตามพื้นที่ที่ทำการศึกษ จากผลการวิจัยพบว่าอำเภอเมืองนราธิวาสและอำเภอใกล้เคียงจะมีระดับความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าพื้นที่อำเภอรอบนอก โดยจากการศึกษาของ บุญเอื้อ บุญฤทธิ์ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องการก่อความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้กับอัตลักษณ์ของคนในพื้นที่และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ มองว่าการก่อความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นเรื่องความแตกต่างทางอัตลักษณ์และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ ซึ่งการปฏิบัติในพื้นที่เจ้าหน้าที่บางคนไม่เข้าใจวิถีชีวิตของคนมุสลิมตลอดจนวัฒนธรรมท้องถิ่น จึงเลือกปฏิบัติ กลั่นแกล้ง ข่มขู่ คุกคามไม่ให้ความยุติธรรม ใช้ความรุนแรงเกินขอบเขต ไม่ซื่อสัตย์ คดโกง ใช้อำนาจแสวงหาผลประโยชน์ โดยตั้งตนเป็นผู้มีอิทธิพล เรียกเก็บส่วยจากธุรกิจผิดกฎหมาย สร้างสถานการณ์ อึดฆ่า ผู้บริสุทธิ์ ตลอดจนไม่เป็นแบบอย่างที่ดี จะเห็นได้ว่าพื้นที่รอบนอกที่มีความห่างไกลและยังอยู่ภายใต้เหตุการณ์ไม่สงบในพื้นที่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐและหน่วยงานราชการ การดูแลเรื่องความปลอดภัยจากเหตุการณ์ความไม่สงบ อาจไม่มีความทั่วถึง ครอบคลุม เคร่งครัดเหมือนพื้นที่ในอำเภอเมืองนราธิวาสและใกล้เคียง

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส พบว่าหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนราธิวาส มีหลายประเด็นที่ผู้วิจัยเห็นควรที่ต้องพัฒนา เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นกว่าปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงาน และข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงาน

ผลศึกษาแสดงให้เห็นว่าอำเภอที่อาศัยแตกต่างกันมีความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่แตกต่างกัน จากการศึกษา พบว่า อำเภอเมืองนราธิวาสและอำเภอใกล้เคียงจะมีระดับความเชื่อถือไว้วางใจต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าพื้นที่อำเภอรอบนอก อาจเพราะพื้นที่รอบนอกที่มีความห่างไกลและยังอยู่ภายใต้เหตุการณ์ไม่สงบในพื้นที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐและหน่วยงานภาครัฐ การดูแลเรื่องความปลอดภัยจากเหตุการณ์ความไม่สงบ อาจไม่มีความทั่วถึง ครอบคลุม เคร่งครัดเหมือนพื้นที่ในอำเภอเมืองนราธิวาสและใกล้เคียง และในส่วนของการจัดกิจกรรม ทางสังคมของหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่อำเภอเมืองที่มีการประสานงาน และมีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ที่มากกว่า เช่น การจัดกิจกรรมทาง

ศาสนา กิจกรรมจิตอาสาในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งจะทำให้ประชาชนในพื้นที่อำเภอเมืองและใกล้เคียง ได้เห็นถึงกระบวนการทำงานผ่านการเข้าร่วมกิจกรรม นโยบายและการจัดบริการสาธารณะ ด้านต่างๆ ดังนั้น แนวทางหนึ่งในการที่จะทำให้ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนในอำเภอต่าง ๆ อยู่ในระดับที่ดี ได้แก่

1. ผู้บริหารระดับจังหวัด ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐโดยกำหนดในแผนพัฒนา ยุทธศาสตร์ระดับจังหวัดที่ให้หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ ต้องถือปฏิบัติ และควรทำการประเมินเรื่อง ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีรางวัลเป็นตัวสร้างแรงจูงใจให้หน่วยงานภาครัฐในการปฏิบัติ

2. ควรมีการสนับสนุนเชิงนโยบายและแผนแก่หน่วยงานระดับองค์การปกครอง ท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ให้มีความตระหนักและนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการทำงาน ปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานเดียวกันในทุกพื้นที่

3. ควรกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีการรับรู้ ตระหนักในการนำหลักธรรมาภิบาล มาใช้ในการทำงานโดยการประชุม ชี้แจง แจ่มแจงให้ทราบ ตลอดจนเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนในการ กำหนดแผนงาน และกระบวนการต่างๆในการทำงาน

4. การบริหารงานต้องเน้นให้มีเจ้าภาพหลักในแต่ละอำเภอเพื่อรับผิดชอบกระตุ้น ควบคุมการใช้หลักการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดนราธิวาส

5. หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ต้องมีเสริมสร้างภาพลักษณ์ การประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจทั้งภาครัฐและประชาชน เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีอันจะ นำไปสู่การสนับสนุนความเชื่อถือไว้วางใจ ความร่วมมือ และสัมพันธภาพที่ดีระหว่างองค์กรและ ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในลักษณะเชิงเปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจต่อหน่วยงาน ภาครัฐระหว่างอำเภอเมืองนราธิวาสกับอำเภอรอบนอกในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส

2. ควรศึกษาในลักษณะเชิงเปรียบเทียบความเชื่อถือไว้วางใจของหน่วยงาน ภาครัฐระหว่างจังหวัดนราธิวาสกับจังหวัดยะลา และปัตตานี

3. ควรศึกษาในลักษณะเชิงเปรียบเทียบความไว้วางใจของหน่วยงานภาครัฐ ในสามจังหวัดชายแดนใต้กับหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดอื่น ๆ

4. ควรศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ แนวโน้มการเพิ่มขึ้นและลดลงของระดับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน รวมทั้งกำหนดแนว ทางการแก้ไขเพื่อเสริมสร้างและฟื้นฟูความไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐให้สูงขึ้น

บรรณานุกรม

- กระมล ทองธรรมชาติ และพรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. (2551). *ข้าราชการไทยความสำนึกและอุดมการณ์*. พิมพ์ครั้งที่ 4 (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษติกา คงสมพงษ์. (2552). *บริหารการตลาดในพหุวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สยามเอ็ม แอนด์บี พับลิชชิ่ง.
- ขวัญชาติ กล้าหาญ. (2543). *แนวทางการส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างสันติในพหุสังคมศึกษาเฉพาะกรณีสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา นราธิวาส)*. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
- คณินิจ นาสมใจ. (2549). *ความไว้วางใจกับการประยุกต์ใช้ในการทำงาน*. สืบค้น 12 มกราคม 2562, จาก <http://xchange.teenee.com/index.php?showtopic=69910>
- จักรพงษ์ หนูดำ. (2557). *ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบล:กรณีศึกษาเปรียบเทียบขององค์การบริหารส่วนตำบลชองกับองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ฉวีวรรณ ประจบเหมาะ. (2539). *แลใต้สี่ทศวรรษ : การเปลี่ยนแปลงทางสังคม วัฒนธรรม และพัฒนาการทางการเมือง (ในช่วงเวลา 2490-2536)*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
- ชยาภรณ์ ศรีสาคร. (2534). *นโยบายกับการแก้ไขปัญหาการบริหารงานจังหวัดชายแดนใต้*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชวพัฒน์ กังวานธารง. (2558). *ความไว้วางใจของประชาชนต่อเทศบาลนครหาดใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ชาลี ไตรจันทร์. (2550). *การพัฒนาแบบประเมินความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้*. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ณัฐพัชร นุ้ยคดี. (2558). *ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลพื้นที่อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ดารุณ ใจศีล. (2553). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ลำปาง.
- ธเนศ เขียรนนท์. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองท่าช้าง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, จันทบุรี.
- บัญญัติ ยงย่วน และคณะ. (2553). *การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาพัฒนาธรรมในโรงเรียนประถมศึกษา*. กาญจนบุรี : กลุ่มงานวิจัยภาคกลาง.
- ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร. (2552). *ความเชื่อถือไว้วางใจในองค์การภาครัฐ*. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 2(2), 63-39.
- พิรยศ ราธิมมูลา. (2543). *โครงสร้างสังคมและชุมชนจังหวัดชายแดนใต้*. ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรทิพย์ เกตุรานนท์. (2552). *ความไว้วางใจนั้นสำคัญไฉน*. สืบค้น 12 มกราคม 2562, จาก https://www.stou.ac.th/Schools/Shs/booklet/1_2552/Relax.htm.
- ภัทศากัญญา ชุภปภากร. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลชุมเห็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์,บุรีรัมย์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2552). *การปฏิบัติงานขององค์การในปัจจุบันและในอนาคต*. *วารสารการ จัดการสมัยใหม่*, 7(1), 63-38.
- ราเชนการณ นพณัฐวงศกร. (2559). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, กรุงเทพฯ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รุสลัน โตะแปเราะ. (2560). *คุณลักษณะผู้บริหารที่พึงประสงค์ในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาหัวหน้าส่วนราชการกระทรวงมหาดไทยระดับจังหวัด*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ศรีอำไพ ดวงชื่น. (2557). *ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น,ขอนแก่น.
- อภิชาติ จันจุฬา. (2557). *ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ของสถานีตำรวจภูธรเมืองยะลา จังหวัดยะลา*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,สงขลา.
- อภิชาติ พรเจริญกิจกุล. (2557). *ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม*. *วารสารคุณภาพชีวิตกับกฎหมาย, วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา, 90-95*.
- อมร เทียมภักดี. (2553). *ทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลธาตุพนม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร,สกลนคร.
- อัจฉรา อาริตระกุลเลิศ. (2546). *ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสระแก้ว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา,สระแก้ว.
- อารง สุทธาศาสน์. (2519). *ปัญหาความขัดแย้งในสี่จังหวัดภาคใต้*. กรุงเทพฯ : บริษัทพิทักษ์ประชา จำกัด.
- เอกรินทร์ สังข์ทอง. (2551). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ในสังคมพหุวัฒนธรรม : การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และการปฏิบัติ*. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปีที่ 20(1), 1-16*.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถาม

ความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการและหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน อันจะทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานภาครัฐเป็นที่ศรัทธาและเกิดความเชื่อใจไว้วางใจในสายตาของประชาชนภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนภาคใต้

ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุด คำตอบของท่านผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวมจะไม่นำไปเผยแพร่ให้เกิดผลกระทบต่อตัวท่านและหน่วยงานแต่ประการใด

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
ทุกความคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

มณิสร์รีย์ มณีมาศ
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบสอบถาม

ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่อง ✓ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ..... ปี

3. ศาสนา

พุทธ

คริสต์

อิสลาม

อื่นๆ

4. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส/อยู่ด้วยกัน

หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา

ปวช./ปวส./อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่นๆ (ระบุ).....

6. อาชีพ

นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

เกษตรกรรม/ประมง

รับจ้าง

อื่นๆ

7. รายได้ต่อเดือน..... บาท

8. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่..... ปี

9. อำเภอที่อาศัย.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลัก
ธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้:กรณีศึกษา
จังหวัดนราธิวาส

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็น
ที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด

โดยใช้เกณฑ์ระดับความคิดเห็น ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ	ระดับความเชื่อใจไว้วางใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. ด้านความสามารถ					
1.1 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่ที่มี ความสามารถเฉพาะในวิชาชีพนั้นๆ					
1.2 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะหรือ ความสามารถในการฟัง เขียน และการพูดอย่าง มีประสิทธิภาพ					
1.3 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่ที่มี ความสามารถในการประเมินสถานการณ์ พิจารณา ในหลายมุมมองและสามารถระบุได้ว่าประเด็นใดสำคัญ					
1.4 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษย สัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน					
1.5 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถคิด หาวิธีแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์ มีความสมเหตุสมผล					
1.6 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ สามารถ ให้คำแนะนำและให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่าง ถูกต้อง					
1.7 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ สามารถ ปฏิบัติหน้าที่ได้ตามตัวบทกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่ง ตลอดจนจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด					

ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ของหน่วยงานภาครัฐ	ระดับความเชื่อถือไว้วางใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านความเปิดเผย					
2.1 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้แจ้งหรือให้ข้อมูลอย่างเปิดเผยแก่ประชาชนว่ากำลังดำเนินการทำอะไร อย่างไร					
2.2 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แจ้งหรือให้ข้อมูลอย่างเปิดเผยแก่ประชาชนว่าใครทำหน้าที่อะไร					
2.3 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้แจ้งข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนและระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
2.4 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมและโครงการต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อชุมชน					
2.5 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐจะแจ้งให้ประชาชนทราบถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีผลต่อประชาชน					
2.6 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้					
2.7 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดหา					
3. ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่					
3.1 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐแจ้งข่าวสารเพื่อเป็นแนวทางในการระมัดระวังตนเองของประชาชน ตนเองของประชาชนจากเหตุการณ์ความไม่สงบ					
3.2 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในชุมชนต่างๆ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน					
3.3 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและปัญหาของประชาชน					
3.4 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐให้การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน					

ความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ	ระดับความเชื่อใจไว้วางใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
4.1 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าการออกมาตรการต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่/ค้ำึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก					
4.2 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าการออกมาตรการต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่ที่มีความเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนในพื้นที่					
4.3 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐมุ่งเน้นรักษาผลประโยชน์แก่ส่วนรวม					
4.4 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐให้บริการด้วยความเสมอภาค					
4.5 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ใช่อำนาจที่เกินขอบเขตของกฎหมาย เช่น การข่มขู่ฯ					
4.6 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องไม่รับสินบนจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง					
5. ด้านความซื่อสัตย์สุจริต					
5.1 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่เรียกร้องผลประโยชน์เป็นค่าตอบแทนในการให้บริการประชาชน					
5.2 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความจริงใจและซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ต่อทุกคนที่เกี่ยวข้อง					
5.3 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำตนเป็นที่ไว้วางใจและซื่อสัตย์แก่ประชาชนผู้รับบริการ					
5.4 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้มีการพิจารณาเรื่องต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา					

ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิบาล ของหน่วยงานภาครัฐ	ระดับความเชื่อถือไว้วางใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
6. ด้านความเสมอภาค					
6.1 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีความสนใจใน พื้นฐานของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน อันส่งผลต่อความคิดเห็นของ บุคคลที่แตกต่างกัน					
6.2 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐปฏิบัติหน้าที่ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน					
6.3 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐปฏิบัติหน้าที่และ ให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6.4 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถวางตัวเป็นกลาง ไม่ถือพรรค ถือพวก ได้เป็นอย่างดี					
6.5 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ภาครัฐมีวิธีการพูดและแสดงออก อย่างเหมาะสม					
6.6 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ดูแลให้บริการ ประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ					
6.7 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ เคารพความ คิดเห็นของประชาชนในพื้นที่					
7. ด้านความคุ้มค่า					
7.1 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าการให้บริการของหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ มีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว คุ้มค่า					
7.2 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าวัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่หน่วยงานภาครัฐได้จัดหา มาให้ประชาชนเป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง					
7.3 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐได้จัดทำโครงการต่างๆ โดยมีการจัดลำดับก่อนหลังตามความจำเป็น เร่งด่วน ได้อย่างเหมาะสม					
7.4 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าโครงการต่างๆ ที่หน่วยงานภาครัฐได้ ดำเนินการ มีประชาชนได้เข้าไปใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง					
7.5 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าโครงการต่างๆ ที่หน่วยงานภาครัฐได้ ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วได้มาตรฐาน					
7.6 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่า ได้มีการติดตามตรวจสอบการใช้จ่าย งบประมาณอย่างเข้มงวด					
7.7 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่ามีการใช้จ่ายงบประมาณตรงกับปัญหาและ ความต้องการของประชาชน					

ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาล ของหน่วยงานภาครัฐ	ระดับความเชื่อถือไว้วางใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ด้านความรับผิดชอบ					
8.1 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีความพยายามในการแก้ปัญหาให้กับประชาชน					
8.2 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อผลประโยชน์ประชาชนเป็นหลัก					
8.3 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ที่เคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและมีความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน					
8.4 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐจะรับผิดชอบต่อทุกความเดือดร้อนและไม่ละทิ้งปัญหาของประชาชน					
8.5 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีการจัดบริการสาธารณะโดยยึดตามมาตรฐานที่วางไว้					
8.6 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ได้มีการแจ้งให้ประชาชนทราบว่าโครงการ/กิจกรรมใดที่ได้ให้สัญญาแก่ประชาชนแต่ไม่สามารถทำได้					

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือใช้ในการวิจัย

(Item-Objective Congruence Index: IOC)

โดยผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1

ชื่อ-สกุล ดร. ฆายนีย์ ช. บุญพันธ์
คณาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาเอกสาขานโยบายสาธารณะและการวางแผนสังกัด
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2

ชื่อ-สกุล ดร. ฤชดา เทพยากุล
คณาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาเอกสาขานโยบายสาธารณะและการวางแผนสังกัด
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3

ชื่อ-สกุล ดร. สิริวิท อิศโร
คณาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาเอกสาขานโยบายสาธารณะและการวางแผนสังกัด
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



**แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)
สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาประเมินและให้คำแนะนำ**

- แบบสอบถามเรื่อง: ความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ :
กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส
- คำชี้แจง: ขอให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อความสำหรับกรวิจัยแต่ละข้อโดยใส่
เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องความเห็นของท่าน ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า
สอดคล้องที่ช่อง +1 ,
ไม่แน่ใจ ที่ช่อง 0 , ไม่สอดคล้อง ที่ช่อง -1 และกรุณาให้คำแนะนำ

แบบสอบถาม

ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการและหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส ให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน อันจะทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานภาครัฐเป็นที่ศรัทธาและเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในสายตาของประชาชนภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนภาคใต้

ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุด คำตอบของท่านผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวมจะไม่นำไปเผยแพร่ให้เกิดผลกระทบต่อตัวท่านและหน่วยงานแต่ประการใด

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกความคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

มัณสุรีย์ มณีมาศ

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบสอบถาม

ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่อง ✓ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ..... ปี

3. ศาสนา

พุทธ

คริสต์

อิสลาม

อื่นๆ

(ระบุ).....

4. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส/อยู่ด้วยกัน

หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา

ปวช./ปวส./อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่นๆ (ระบุ).....

6. อาชีพ

นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

เกษตรกรรม/ประมง

รับจ้าง

อื่นๆ

7. รายได้ต่อเดือน..... บาท

8. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่..... ปี

9. อำเภอที่อาศัย.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้:กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด

โดยใช้เกณฑ์ระดับความคิดเห็น ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ	ผลการให้คะแนน			ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ผลการประเมิน
	1	2	3		
ด้านความสามารถ					
1.1 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถเฉพาะในวิชาชีพนั้นๆ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.2 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่มีทักษะหรือความสามารถในการฟัง เขียน และการพูดอย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.3 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการประเมินสถานการณ์ พิจารณาในหลายมุมมองและสามารถระบุได้ว่าประเด็นใดสำคัญ	1	0	1	0.67	ใช้ได้
1.4 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.5 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถคิดหาวิธีแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์ มีความสมเหตุสมผล	1	1	1	1.00	ใช้ได้
1.6 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถให้คำแนะนำและให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างถูกต้อง	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการ บริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ	ผลการให้ คะแนน			ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
1.7 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างตามตัวบทกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่ง ตลอดจนจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด	1	1	0	0.67	ใช้ได้
ด้านความเปิดเผย					
2.1 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้แจ้งหรือให้ข้อมูลอย่างเปิดเผยแก่ประชาชนที่กำลังดำเนินการทำอะไร อย่างไร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.2 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แจ้งหรือให้ข้อมูลอย่างเปิดเผยแก่ประชาชนว่าใครทำหน้าที่อะไร	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2.3 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้แจ้งข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนและระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.4 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมและโครงการต่างๆที่มีผลกระทบต่อชุมชน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.5 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐจะแจ้งให้ประชาชนทราบถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีผลต่อประชาชน	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2.6 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2.7 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้าง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่					
3.1 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐแจ้งข่าวสารเพื่อเป็นแนวทางในการระมัดระวังตนเองของประชาชน	1	0	1	0.67	ใช้ได้
3.2 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในชุมชนต่างๆ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	1	1	0	0.67	ใช้ได้

ความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการ บริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ	ผลการให้ คะแนน			ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
3.3 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐให้ ความสำคัญกับความคิดเห็นและปัญหาของประชาชน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3.4 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐให้ การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
4.1 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าการออกมาตรการต่างๆ เพื่อ แก้ปัญหาในพื้นที่/ค่านึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน และส่วนรวมเป็นหลัก	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.2 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าการออกมาตรการต่างๆ เพื่อ แก้ปัญหาในพื้นที่ที่มีความเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของ ประชาชนในพื้นที่	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.3 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐมุ่งเน้นรักษา ผลประโยชน์แก่ส่วนรวม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.4 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐให้บริการด้วย ความเสมอภาค	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.5 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ใช่อำนาจที่เกิน ขอบเขตของกฎหมาย เช่น การข่มขู่ฯ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4.6 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความถูกต้องไม่รับสินบนจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านความซื่อสัตย์สุจริต					
5.1 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ เรียกร้องผลประโยชน์เป็นค่าตอบแทนในการให้บริการ ประชาชน	1	1	0	0.67	ใช้ได้
5.2 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐมี ความจริงใจและซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ต่อทุกคนที่ เกี่ยวข้อง	1	1	0	0.67	ใช้ได้
5.3 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำตนเป็นที่ ไว้วางใจและซื่อสัตย์แก่ประชาชนผู้รับบริการ	1	1	0	0.67	ใช้ได้
5.4 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้มีการพิจารณา เรื่องต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา	1	1	0	0.67	ใช้ได้

ความเชื่อใจไว้วางใจของประชาชนต่อการ บริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ	ผลการให้ คะแนน			ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
ด้านความเสมอภาค					
6.1 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีความสนใจในพื้นฐานของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน อันส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคคลที่แตกต่างกัน	1	1	0	0.67	ใช้ได้
6.2 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน	1	1	0	0.67	ใช้ได้
6.3 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐปฏิบัติหน้าที่และให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ	1	1	0	0.67	ใช้ได้
6.4 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถวางตัวเป็นกลางไม่ถือพรรค ถือพวก ได้เป็นอย่างดี	1	1	0	0.67	ใช้ได้
6.5 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ภาครัฐมีวิธีการพูดและแสดงออกอย่างเหมาะสม	1	1	0	0.67	ใช้ได้
6.6 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ดูแลให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	1	1	0	0.67	ใช้ได้
6.7 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐเคารพความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่	1	1	0	0.67	ใช้ได้
ด้านความคุ้มค่า					
7.1 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าการให้บริการของหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว คุ้มค่า	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.2 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่หน่วยงานภาครัฐได้จัดหามาให้ประชาชนเป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.3 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐได้จัดทำโครงการต่างๆ โดยมีการจัดลำดับก่อนหลังตามความจำเป็น เร่งด่วน ได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7.4 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าโครงการต่างๆ ที่หน่วยงานภาครัฐได้ดำเนินการ มีประชาชนได้เข้าไปใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง	1	1	0	0.67	ใช้ได้
7.5 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าโครงการต่างๆ ที่หน่วยงานภาครัฐได้ดำเนินการ เสร็จสิ้นแล้วได้มาตรฐาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนต่อการ บริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ	ผลการให้ คะแนน			ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
7.6 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่า ได้มีการติดตามตรวจสอบการใช้ จ่ายงบประมาณอย่างเข้มงวด	1	1	0	0.67	ใช้ได้
7.7 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่ามีการใช้จ่ายงบประมาณตรงกับ ปัญหาและความต้องการของประชาชน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ด้านความรับผิดชอบ					
8.1 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีความพยายาม ในการแก้ปัญหาให้กับประชาชน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8.2 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีการ ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อผลประโยชน์ประชาชนเป็นหลัก	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8.3 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ที่เคารพใน ความคิดเห็นที่แตกต่างและมีความกล้าที่จะยอมรับผล จากการกระทำของตน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8.4 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐจะ รับผิดชอบกับทุกความเดือดร้อนและไม่ละทิ้งปัญหาของ ประชาชน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8.5 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีการ จัดบริการสาธารณะโดยยึดตามมาตรฐานที่วางไว้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8.6 ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ได้มี การแจ้งให้ประชาชนทราบว่าโครงการ/กิจกรรมใดที่ได้ ให้สัญญากับประชาชนแต่ไม่สามารถทำได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ค

ผลการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
ของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ : กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha N of Items
.978 48

ข้อ	ข้อความ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านความสามารถ		
1.1	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถเฉพาะในวิชาชีพนั้นๆ	.977
1.2	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่มีทักษะหรือความสามารถในการฟัง เขียน และการพูดอย่างมีประสิทธิภาพ	.977
1.3	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการประเมินสถานการณ์ พิจารณาในหลายมุมมองและสามารถระบุได้ว่าประเด็นใดสำคัญ	.978
1.4	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน	.977
1.5	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถคิดหาวิธีแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์มีความสมเหตุสมผล	.977
1.6	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ สามารถให้คำแนะนำและให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างถูกต้อง	.977
1.7	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างตามตัวบทกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และคำสั่ง ตลอดจนจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด	.977

ข้อ	ข้อความ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านความเปิดเผย		
2.1	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้แจ้งหรือให้ข้อมูลอย่างเปิดเผยแก่ประชาชนว่ากำลังดำเนินการทำอะไร อย่างไร	.977
2.2	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แจ้งหรือให้ข้อมูลอย่างเปิดเผยแก่ประชาชนว่าใครทำหน้าที่อะไร	.977
2.3	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้แจ้งข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนและระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	.977
2.4	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมและโครงการต่างๆที่มีผลกระทบต่อชุมชน	.977
2.5	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐจะแจ้งให้ประชาชนทราบถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีผลต่อประชาชน	.977
2.6	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้	.977
2.7	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้าง	.977
ด้านความห่วงใยและเอาใจใส่		
3.1	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐแจ้งข่าวสารเพื่อเป็นแนวทางในการระมัดระวังตนเองของประชาชน	.977
3.2	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในชุมชนต่างๆ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	.977
3.3	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและปัญหาของประชาชน	.977
3.4	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐให้การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน	.977
ด้านคุณธรรม จริยธรรม		

ข้อ	ข้อความ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4.1	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าการออกมาตรการต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่/ค่านึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นหลัก	.977
4.2	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าการออกมาตรการต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่ที่มีความเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนในพื้นที่	.977
4.3	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐมุ่งเน้นรักษาผลประโยชน์แก่ส่วนรวม	.977
4.4	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐให้บริการด้วยความเสมอภาค	.977
4.5	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ใช่อำนาจที่เกินขอบเขตของกฎหมาย เช่น การข่มขู่ฯ	.977
4.6	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องไม่รับสินบนจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	.978
ด้านความซื่อสัตย์สุจริต		
5.1	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่เรียกร้องผลประโยชน์เป็นค่าตอบแทนในการให้บริการประชาชน	.977
5.2	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความจริงใจและซื่อตรงในการปฏิบัติหน้าที่ต่อทุกคนที่เกี่ยวข้อง	.977
5.3	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำตนเป็นที่ไว้วางใจและซื่อสัตย์แก่ประชาชนผู้รับบริการ	.977
5.4	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐได้มีการพิจารณาเรื่องต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา	.977
ด้านความเสมอภาค		
6.1	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีความสนใจในพื้นที่ฐานของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน อันส่งผลต่อความคิดเห็นของบุคคลที่แตกต่างกัน	.977
6.2	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนเสมือนคนในครอบครัวเดียวกัน	.977

ข้อ	ข้อความ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
6.3	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐปฏิบัติหน้าที่และให้บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ	.977
6.4	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถวางตัวเป็นกลางไม่ถือพรรค ถือพวก ได้เป็นอย่างดี	.977
6.5	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ภาครัฐมีวิธีการพูดและแสดงออกอย่างเหมาะสม	.977
6.6	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ดูแลให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	.977
6.7	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ เคารพความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่	.977
	ด้านความคุ้มค่า	
7.1	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าการให้บริการของหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว คุ้มค่า	.977
7.2	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าวัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่หน่วยงานภาครัฐได้จัดหามาให้ประชาชนเป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง	.977
7.3	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐได้จัดทำโครงการต่างๆ โดยมีการจัดลำดับก่อนหลังตามความจำเป็น เร่งด่วน ได้อย่างเหมาะสม	.977
7.4	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าโครงการต่างๆ ที่หน่วยงานภาครัฐได้ดำเนินการ มีประชาชนได้เข้าไปใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง	.977
7.5	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าโครงการต่างๆ ที่หน่วยงานภาครัฐได้ดำเนินการ เสร็จสิ้นแล้วได้มาตรฐาน	.977
7.6	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่า ได้มีการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณอย่างเข้มงวด	.977

ข้อ	ข้อความ	Cronbach's Alpha if Item Deleted
7.7	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่ามีการใช้จ่ายงบประมาณตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชน	.978
	ด้านความรับผิดชอบ	
8.1	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงานภาครัฐมีความพยายามในการแก้ปัญหาให้กับประชาชน	.978
8.2	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อผลประโยชน์ประชาชนเป็นหลัก	.977
8.3	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ที่เคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและมีความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน	.977
8.4	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐจะรับผิดชอบกับทุกความเดือดร้อนและไม่ละทิ้งปัญหาของประชาชน	.977
8.5	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีการจัดบริการสาธารณะโดยยึดตามมาตรฐานที่วางไว้	.977
8.6	ข้าพเจ้าเชื่อมั่นว่าหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ภาครัฐ ได้มีการแจ้งให้ประชาชนทราบว่าโครงการ/กิจกรรมใดที่ได้ให้สัญญาแก่ประชาชนแต่ไม่สามารถทำได้	.977

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุลนางสาวมณีนุชรี มณีมาศ.....

รหัสนักศึกษา6010521518.....

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	พ.ศ.2559