

ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

Factors Affecting Service Receiver's Trust on the Operation of Community Organizations Development Institute (Public Organization)

สุรสิทธิ์ วชิรจักร¹
Surasit Vajirakachorn

บทคัดย่อ

ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) และปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) โดยใช้วิธีการศึกษาตามแนวทางวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นแกนนำ หรือเป็นสมาชิกองค์กรที่ได้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ใน 3 โครงการหลัก ได้แก่ โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน โครงการบ้านมั่นคง รวมถึงคณะทำงานและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน 665 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่า ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุน ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา และอายุ ตามลำดับ

¹ รองศาสตราจารย์, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
Assistant Professor, School of Social and Environmental Development, National Institute of
Development Administration

Abstract

Objectives of the study, Factors Affecting Service Receiver's Trust on the Operation of Community Organizations Development Institute (Public Organization), were to study service receiver's trust on the operation of Community Organizations Development Institute (Public Organization) and to identify factors affecting service receiver's trust on the operation of Community Organizations Development Institute (Public Organization). The samples for the study included 665 service receivers from 3 main projects, including community capacity improving project, community welfare supporting project, and housing security project, and steering committee and sub-committee within Community Organizations Development Institute. The data were analyzed with descriptive statistics and stepwise multiple regression analysis. The findings of the study revealed that receiver's trust on the operation of Community Organizations Development Institute was at the very high level. Factors affecting receiver's trust included satisfaction on supporting or performance of Community Organizations Development Institute, satisfaction on supporting processes, satisfaction on staff or development support workers, and age, respectively.

คำสำคัญ : ความเชื่อมั่น (Trust), ความพึงพอใจ (Satisfaction), สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (Community Organizations Development Institute)

หลักการและเหตุผล

จากสภาพปัญหาของระบบราชการโดยทั่วไปที่มักจะถูกมองภาพในแง่ลบจากผู้ใช้บริการ จึงทำให้รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ได้กำหนดนโยบายให้มีการปฏิรูประบบราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามสมมติฐานเบื้องต้นที่กำหนดไว้โดย Van de Walle and Bouckaert (2003 : 892) ที่ว่าการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของระดับความพึงพอใจในบรรดาผู้ให้บริการ และจะส่งผลให้เกิดความ

Abstract

Objectives of the study, Factors Affecting Service Receiver's Trust on the Operation of Community Organizations Development Institute (Public Organization), were to study service receiver's trust on the operation of Community Organizations Development Institute (Public Organization) and to identify factors affecting service receiver's trust on the operation of Community Organizations Development Institute (Public Organization). The samples for the study included 665 service receivers from 3 main projects, including community capacity improving project, community welfare supporting project, and housing security project, and steering committee and sub-committee within Community Organizations Development Institute. The data were analyzed with descriptive statistics and stepwise multiple regression analysis. The findings of the study revealed that receiver's trust on the operation of Community Organizations Development Institute was at the very high level. Factors affecting receiver's trust included satisfaction on supporting or performance of Community Organizations Development Institute, satisfaction on supporting processes, satisfaction on staff or development support workers, and age, respectively.

คำสำคัญ : ความเชื่อมั่น (Trust), ความพึงพอใจ (Satisfaction), สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (Community Organizations Development Institute)

หลักการและเหตุผล

จากสภาพปัญหาของระบบราชการโดยทั่วไปที่มักจะถูกมองภาพในแง่ลบจากผู้ใช้บริการ จึงทำให้รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ได้กำหนดนโยบายให้มีการปฏิรูประบบราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามสมมติฐานเบื้องต้นที่กำหนดไว้โดย Van de Walle and Bouckaert (2003 : 892) ที่ว่าการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของระดับความพึงพอใจในบรรดาผู้ให้บริการ และจะส่งผลให้เกิดความ

เชื่อมั่นต่อการภาครัฐมากขึ้น ซึ่งความเชื่อมั่นที่กล่าวถึงนี้ได้ถูกมองว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความสัมพันธ์ที่ดี (Successful Relationships) ระหว่างผู้ใช้บริการกับหน่วยงานภาครัฐเหล่านั้น (Berry. 1995 ; Dwyer, Schurr, and Oh.1987 : 11-27)

ความเชื่อมั่นตามนิยามความหมายของ Moorman, Deshpande, and Zaltman (1993: 82) หมายถึง ความเต็มใจที่จะมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้ที่เรติดต่อยู่ (Exchange Partner) โดยบุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นเป็นบุคคลหรือหน่วยงานที่เราให้ความเชื่อถือ ซึ่งความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะสัมพันธ์กับความสามารถในการดำเนินงานหรือความเชี่ยวชาญของหน่วยงาน ความน่าเชื่อถือ และความตั้งใจจริงที่จะทำงานสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งในเรื่องนี้ Morgan และ Hunt (1994 : 23) ได้กล่าวสนับสนุนแนวคิดนี้ โดยกล่าวถึงความเชื่อมั่นว่าเป็นความตระหนักรู้ถึงความน่าเชื่อถือของผู้ที่เราติดต่อกัน รวมถึงคุณงามความดี (Integrity) ของผู้นั้น ซึ่งนิยามความหมายทั้งสองจะมีจุดเน้นที่ความสำคัญของความเชื่อถือนั่นใจ (Confidence) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) อันเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของความเชื่อมั่น

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2543 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 เป็นองค์กรของรัฐตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ.2542 ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยเป็นการริเริ่มจากหน่วยงานพัฒนาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่ได้ระดมความคิดเห็นแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดตั้งองค์กรเพื่อมีบทบาทหน้าที่สนับสนุนงานพัฒนาชุมชนโดยตรง มีความพร้อมที่จะดูแล ช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริมแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ทั้งในด้านการประกอบอาชีพ การพัฒนาอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชนเมืองและชนบท โดยทั้งนี้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนจะให้การช่วยเหลือด้านงบประมาณแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน เพื่อเป็นเสมือนจุดเริ่มต้นในการสร้างกระบวนการเรียนรู้ด้วยตัวเองของชุมชน ทั้งยังสามารถพัฒนาต่อยอดความคิดที่จะจัดสรรทรัพยากรในชุมชนที่มีอยู่อย่างจำกัดและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ โดยผ่านกลไกการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนอย่างเต็มที่ ซึ่งผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นนั้นเชื่อแน่ว่าจะก่อประโยชน์ และเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งอันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติต่อไป (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, 2555: 18-19)

เชื่อมั่นต่อการภาครัฐมากขึ้น ซึ่งความเชื่อมั่นที่กล่าวถึงนี้ได้ถูกมองว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความสัมพันธที่ดี (Successful Relationships) ระหว่างผู้ใช้บริการกับหน่วยงานภาครัฐเหล่านั้น (Berry. 1995 ; Dwyer, Schurr, and Oh.1987 : 11-27)

ความเชื่อมั่นตามนิยามความหมายของ Moorman, Deshpande, and Zaltman (1993: 82) หมายถึง ความเต็มใจที่จะมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับผู้ที่เรติดต่อยู่ (Exchange Partner) โดยบุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นเป็นบุคคลหรือหน่วยงานที่เราให้ความเชื่อถือ ซึ่งความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะสัมพันธ์กับความสามารถในการดำเนินงานหรือความเชี่ยวชาญของหน่วยงาน ความน่าเชื่อถือ และความตั้งใจจริงที่จะทำงานสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งในเรื่องนี้ Morgan และ Hunt (1994 : 23) ได้กล่าวสนับสนุนแนวคิดนี้ โดยกล่าวถึงความเชื่อมั่นว่าเป็นความตระหนักรู้ถึงความน่าเชื่อถือของผู้ที่เราติดต่อ รวมถึงคุณงามความดี (Integrity) ของผู้นั้น ซึ่งนิยามความหมายทั้งสองจะมีจุดเน้นที่ความสำคัญของความเชื่อถือนั่นใจ (Confidence) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) อันเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของความเชื่อมั่น

สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2543 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 เป็นองค์กรของรัฐตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ.2542 ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยเป็นการริเริ่มจากหน่วยงานพัฒนาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่ได้ระดมความคิดเห็นแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดตั้งองค์กรเพื่อมีบทบาทหน้าที่สนับสนุนงานพัฒนาชุมชนโดยตรง มีความพร้อมที่จะดูแล ช่วยเหลือ สนับสนุน ส่งเสริมแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ทั้งในด้านการประกอบอาชีพ การพัฒนาอาชีพ การเพิ่มรายได้ การพัฒนาที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกในชุมชนเมืองและชนบท โดยทั้งนี้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนจะให้การช่วยเหลือด้านงบประมาณแก่องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน เพื่อเป็นเสมือนจุดเริ่มต้นในการสร้างกระบวนการเรียนรู้ด้วยตัวเองของชุมชน ทั้งยังสามารถพัฒนาต่อยอดความคิดที่จะจัดสรรทรัพยากรในชุมชนที่มีอยู่อย่างจำกัดและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ โดยผ่านกลไกการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนอย่างเต็มที่ ซึ่งผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นนั้นเชื่อแน่ว่าจะก่อประโยชน์ และเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งอันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติต่อไป (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, 2555: 18-19)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนซึ่งถือเป็นองค์การที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชนบทและชุมชนเมือง ซึ่งระดับความเชื่อมั่นดังกล่าวย่อมส่งผลต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ กล่าวคือถ้าระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง สถาบันฯ ย่อมได้รับความไว้วางใจจากองค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชนทั้งในแง่ของความร่วมมือ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานโดยรวม ทั้งนี้ ในการศึกษาดังกล่าวจะครอบคลุมถึงประเด็นความพึงพอใจจากการได้รับการสนับสนุน ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอันจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนเพิ่มมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การกำหนดกรอบแนวคิดในครั้งนี้จะอาศัยผลการศึกษาของ Christensen และ Laegreid (2002 : IV) ที่ศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐในประเทศนอร์เวย์ ที่พบว่า ความเชื่อมั่นดังกล่าวได้รับอิทธิพลจากตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ ตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) การศึกษา 4) อาชีพ 5) สถานะ 6) ระยะเวลา 7) ความพึงพอใจจากการได้รับการสนับสนุนจาก พอช. 8) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ 9) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (ดังภาพที่ 1)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจะมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนซึ่งถือเป็นองค์การที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชนบทและชุมชนเมือง ซึ่งระดับความเชื่อมั่นดังกล่าวย่อมส่งผลต่อการดำเนินงานของสถาบันฯ กล่าวคือถ้าระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง สถาบันฯ ย่อมได้รับความไว้วางใจจากองค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชนทั้งในแง่ของความร่วมมือ และส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานโดยรวม ทั้งนี้ ในการศึกษาดังกล่าวจะครอบคลุมถึงประเด็นความพึงพอใจจากการได้รับการสนับสนุน ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอันจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนเพิ่มมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)

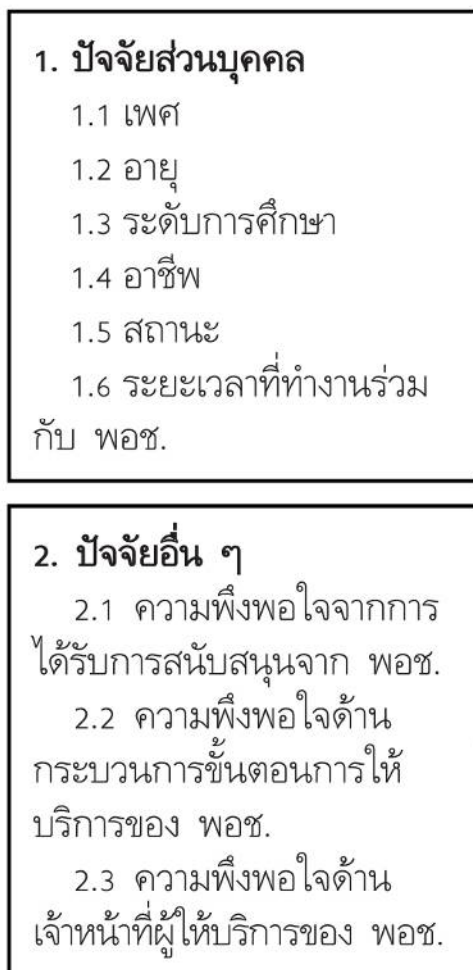
ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ได้ดำเนินการ ดังนี้

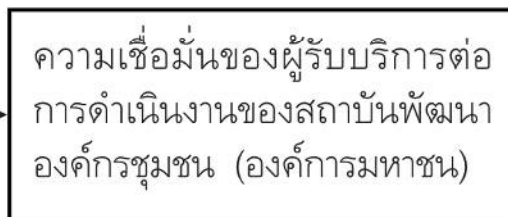
1. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การกำหนดกรอบแนวคิดในครั้งนี้จะอาศัยผลการศึกษาของ Christensen และ Laegreid (2002 : IV) ที่ศึกษาความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐในประเทศนอร์เวย์ ที่พบว่า ความเชื่อมั่นดังกล่าวได้รับอิทธิพลจากตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ ตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) การศึกษา 4) อาชีพ 5) สถานะ 6) ระยะเวลา 7) ความพึงพอใจจากการได้รับการสนับสนุนจาก พอช. 8) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ 9) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) (ดังภาพที่ 1)

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



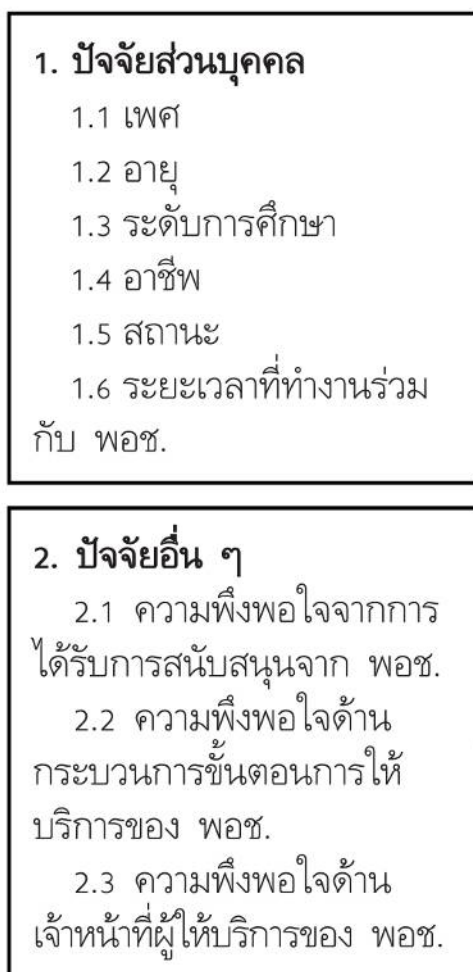
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

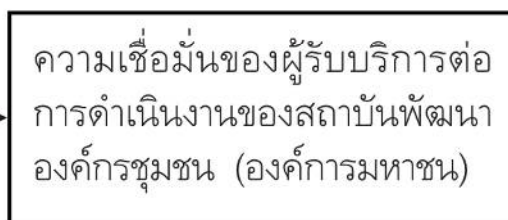
ประชากรในการศึกษาค้างนี้ได้กำหนดกลุ่มประชากรที่มีสถานะเป็นแกนนำ หรือเป็นสมาชิกองค์กรที่ได้รับการบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ทั้ง 3 โครงการ ได้แก่ โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน จำนวน 666 คน โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน จำนวน 2,091 คน โครงการบ้านมั่นคง จำนวน 20 คน รวมทั้งสิ้น 2,777 คน รวมถึงคณะทำงานและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 88 คน และมีการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรยามานะ (Yamane. 1973 : 727)

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

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ได้กำหนดกลุ่มประชากรที่มีสถานะเป็นแกนนำ หรือเป็นสมาชิกองค์กรที่ได้รับการบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน ทั้ง 3 โครงการ ได้แก่ โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน จำนวน 666 คน โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน จำนวน 2,091 คน โครงการบ้านมั่นคง จำนวน 20 คน รวมทั้งสิ้น 2,777 คน รวมถึงคณะทำงานและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ จำนวน 88 คน และมีการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรยามานะ (Yamane. 1973 : 727)

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

โดยทำการสุ่มตัวอย่างแยกตามแต่ละโครงการ ดังนี้ 1) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน มีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 249 คน 2) โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน มีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 334 คน 3) โครงการบ้านมั่นคง ทำการเก็บตัวอย่างตามจำนวนจริงคือ 20 ตัวอย่าง และ 4) คณะทำงานและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ทำการเก็บตัวอย่างตามจำนวนจริง จำนวน 88 ตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 691 คน แสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

โครงการ	กลุ่มประชากร (คน)
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	249
โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน	334
โครงการบ้านมั่นคง	20
คณะทำงานและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ	88
รวม	691

หลังจากนั้นทำการรวบรวมรายชื่อผู้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับเกณฑ์เงื่อนไขที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนกำหนดไว้ และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง โดยในการดำเนินการเก็บข้อมูลสามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งสิ้น 665 คน คิดเป็นร้อยละ 96.24 ของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3. เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) การศึกษา 4) อาชีพ 5) สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน และ 6) ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อผลที่เกิดจากการสนับสนุน หรือผลที่เกิดจากการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน 2) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน และ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

โดยทำการสุ่มตัวอย่างแยกตามแต่ละโครงการ ดังนี้ 1) โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน มีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 249 คน 2) โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน มีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 334 คน 3) โครงการบ้านมั่นคง ทำการเก็บตัวอย่างตามจำนวนจริงคือ 20 ตัวอย่าง และ 4) คณะทำงานและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ทำการเก็บตัวอย่างตามจำนวนจริง จำนวน 88 ตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 691 คน แสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

โครงการ	กลุ่มประชากร (คน)
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	249
โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน	334
โครงการบ้านมั่นคง	20
คณะทำงานและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ	88
รวม	691

หลังจากนั้นทำการรวบรวมรายชื่อผู้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับเกณฑ์เงื่อนไขที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนกำหนดไว้ และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง โดยในการดำเนินการเก็บข้อมูลสามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งสิ้น 665 คน คิดเป็นร้อยละ 96.24 ของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3. เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) การศึกษา 4) อาชีพ 5) สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน และ 6) ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อผลที่เกิดจากการสนับสนุน หรือผลที่เกิดจากการทำงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน 2) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุนจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน และ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

หลังจากสร้างเครื่องมือแล้วเสร็จผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้ (Try-out) โดยนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อผลที่เกิดจากการสนับสนุน หรือผลที่เกิดจากการทำงาน เท่ากับ .8876
- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุน เท่ากับ .8582
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา เท่ากับ .8992
- ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน เท่ากับ .9296

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package Social Science) ในการวิเคราะห์โดยสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน และปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผลที่เกิดจากการสนับสนุน หรือผลที่เกิดจากการทำงาน ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้การสนับสนุน และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient : r) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระอยู่ในระดับ interval/ratio และใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พอยท์ไบซีเรียล (Point Biserial Correlation Coefficient : rpb) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระอยู่ในระดับ nominal/ordinal

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

หลังจากสร้างเครื่องมือแล้วเสร็จผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้ (Try-out) โดยนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังต่อไปนี้

- ความพึงพอใจต่อผลที่เกิดจากการสนับสนุน หรือผลที่เกิดจากการทำงาน เท่ากับ .8876
- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุน เท่ากับ .8582
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา เท่ากับ .8992
- ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน เท่ากับ .9296

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package Social Science) ในการวิเคราะห์โดยสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน และปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผลที่เกิดจากการสนับสนุน หรือผลที่เกิดจากการทำงาน ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้การสนับสนุน และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient : r) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระอยู่ในระดับ interval/ratio และใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พอยท์ไบซีเรียล (Point Biserial Correlation Coefficient : rpb) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระอยู่ในระดับ nominal/ordinal

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์หรือการตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งสิ้นเป็นเวลา 6 เดือน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษานี้มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ปรากฏผลวิจัยได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์เพื่อหาระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) แสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงภาพรวมความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	4.39	0.774	ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด
โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน	4.51	0.660	ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด
โครงการบ้านมั่นคง	4.31	0.726	ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	4.46	0.707	ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแต่ละขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์หรือการตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งสิ้นเป็นเวลา 6 เดือน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษานี้มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ปรากฏผลวิจัยได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์เพื่อหาระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) แสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงภาพรวมความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
โครงการเสริมสร้างขีดความสามารถของชุมชน	4.39	0.774	ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด
โครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน	4.51	0.660	ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด
โครงการบ้านมั่นคง	4.31	0.726	ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด
รวม	4.46	0.707	ระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 ซึ่งหากพิจารณาความเชื่อมั่นรายโครงการพบว่า กลุ่มตัวอย่างในโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างในโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน ค่าเฉลี่ย 4.39 และกลุ่มตัวอย่างในโครงการบ้านมั่นคง ค่าเฉลี่ย 4.31

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) แสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยมีผลต่อความเชื่อมั่นของ พอช.

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ของ พอช.
เพศ	0.00014
อายุ	0.119**
ระดับการศึกษา	-0.169**
อาชีพ	-0.064*
สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน	-0.013
ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.	0.014
โครงการที่เข้าร่วม	0.064
ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการ ทำงานของ พอช.	0.682**
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้ การสนับสนุนจาก พอช.	0.676**
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา	0.594**

** $P < .01$

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อมั่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 ซึ่งหากพิจารณาความเชื่อมั่นรายโครงการพบว่า กลุ่มตัวอย่างในโครงการสนับสนุนการจัดสวัสดิการชุมชน มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างในโครงการเสริมสร้างขีดความสามารถชุมชน ค่าเฉลี่ย 4.39 และกลุ่มตัวอย่างในโครงการบ้านมั่นคง ค่าเฉลี่ย 4.31

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) แสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยมีผลต่อความเชื่อมั่นของ พอช.

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ของ พอช.
เพศ	0.00014
อายุ	0.119**
ระดับการศึกษา	-0.169**
อาชีพ	-0.064*
สถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน	-0.013
ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช.	0.014
โครงการที่เข้าร่วม	0.064
ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการ ทำงานของ พอช.	0.682**
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้ การสนับสนุนจาก พอช.	0.676**
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา	0.594**

** $P < .01$

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงานของ พอช. ($r = 0.682$) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุนจาก พอช. ($r = 0.676$) และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ($r = 0.594$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจทั้งสามด้านที่ดีขึ้นมีแนวโน้มที่จะมีความเชื่อมั่นที่สูงขึ้นเช่นกัน ปัจจัยระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ($r = 0.014$) และโครงการที่เข้าร่วมกับ พอช. ($r = 0.064$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับต่ำ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงให้เห็นว่าการมีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. และโครงการที่เข้าร่วมกับ พอช. มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นน้อย ปัจจัยการศึกษา ($r = -0.169$) อาชีพ ($r = -0.064$) และสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ($r = -0.013$) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับต่ำ โดยพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในกรณีของการศึกษาและอาชีพ และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในกรณีของสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน แสดงให้เห็นว่าการศึกษา อาชีพ และสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความเชื่อมั่นในระดับน้อย ปัจจัยอายุ ($r = 0.119$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ .05 แสดงให้เห็นว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในระดับน้อย และปัจจัยเพศ ($r = 0.00014$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นในระดับต่ำ อย่างไม่มีนัยสำคัญสถิติที่ .05 แสดงว่าเพศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นในระดับน้อยมาก

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงานของ พอช. ($r = 0.682$) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุนจาก พอช. ($r = 0.676$) และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ($r = 0.594$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจทั้งสามด้านที่ดีขึ้นมีแนวโน้มที่จะมีความเชื่อมั่นที่สูงขึ้นเช่นกัน ปัจจัยระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. ($r = 0.014$) และโครงการที่เข้าร่วมกับ พอช. ($r = 0.064$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับต่ำ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงให้เห็นว่าการมีระยะเวลาที่ทำงานร่วมกับ พอช. และโครงการที่เข้าร่วมกับ พอช. มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นน้อย ปัจจัยการศึกษา ($r = -0.169$) อาชีพ ($r = -0.064$) และสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน ($r = -0.013$) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับต่ำ โดยพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในกรณีของการศึกษาและอาชีพ และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในกรณีของสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชน แสดงให้เห็นว่าการศึกษา อาชีพ และสถานะ/ตำแหน่งในกลุ่ม/องค์กรชุมชนมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความเชื่อมั่นในระดับน้อย ปัจจัยอายุ ($r = 0.119$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ .05 แสดงให้เห็นว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในระดับน้อย และปัจจัยเพศ ($r = 0.00014$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นในระดับต่ำ อย่างไม่มีนัยสำคัญสถิติที่ .05 แสดงว่าเพศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นในระดับน้อยมาก

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของ พอช.

ปัจจัย	b	beta	t	R ² เพิ่ม	ลำดับ
อายุ	0.026	0.049	1.973	0.002	4
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	0.264	0.296	8.304	0.042	3
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุนจากพอช.	0.196	0.258	8.611	0.088	2
ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงานของพอช.	0.348	0.325	10.181	0.465	1
Constant	0.784				
R	0.773				
R ²	0.598				
F	244.967				

** P < .01

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากพอช. ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงานของพอช. ถูกคัดเลือกเข้าสมการถดถอยเป็นอันดับแรก สามารถทำนายความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากพอช. ได้ร้อยละ 46.50 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุน ถูกคัดเลือกเข้ามาสมการถดถอยอันดับที่สอง สามารถทำนายความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากพอช. ได้ร้อยละ 8.80 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ถูกคัดเลือกเข้ามาสมการถดถอยอันดับที่สาม สามารถทำนายความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากพอช. ได้ร้อยละ 4.20 และอายุ ถูกคัดเลือกเข้ามาสมการถดถอยอันดับที่สี่ สามารถทำนายความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากพอช. ได้ร้อยละ 0.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของ พอช.

ปัจจัย	b	beta	t	R ² เพิ่ม	ลำดับ
อายุ	0.026	0.049	1.973	0.002	4
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาของพอช.	0.264	0.296	8.304	0.042	3
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุนจากพอช.	0.196	0.258	8.611	0.088	2
ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงานของพอช.	0.348	0.325	10.181	0.465	1
Constant	0.784				
R	0.773				
R ²	0.598				
F	244.967				

** P < .01

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากพอช. ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงานของพอช. ถูกคัดเลือกเข้าสมการถดถอยเป็นอันดับแรก สามารถทำนายความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากพอช. ได้ร้อยละ 46.50 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุน ถูกคัดเลือกเข้ามาสมการถดถอยอันดับที่สอง สามารถทำนายความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากพอช. ได้ร้อยละ 8.80 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ถูกคัดเลือกเข้ามาสมการถดถอยอันดับที่สาม สามารถทำนายความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากพอช. ได้ร้อยละ 4.20 และอายุ ถูกคัดเลือกเข้ามาสมการถดถอยอันดับที่สี่ สามารถทำนายความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากพอช. ได้ร้อยละ 0.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ในขณะที่ตัวแปรความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุน ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงานของพอช. และอายุ ส่งผลทางบวกโดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ .325 , .258 , .296 และ .049 รูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .348 , .196 , .264 และ .026 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาส่งผลทางบวกต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากพอช. สูงสุด ในขณะที่อายุส่งผลทางบวกต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากพอช. ต่ำที่สุด

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.707 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (2555 : 66) เรื่อง ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ที่พบว่า ระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาของดวงเดือน ใจหาญ (2554 : 55) เรื่อง ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขา สันทราย ที่พบว่า ระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก และการศึกษาของ พณิชา ไชยวุฒิ (2552 : 35) เรื่อง ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดน่าน ที่พบว่า ระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากเช่นกัน

การที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ สามารถอภิปรายเพิ่มเติมได้ว่าความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ พอช. ที่มีความเกี่ยวเนื่องทั้งการสนับสนุนองค์กรชุมชนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความจริงใจ น่าเชื่อถือ สามารถเป็นที่พึ่งได้ ตอบสนองความต้องการของชุมชน ช่วยให้องค์กรมีความเข้มแข็ง ให้การสนับสนุนข้อมูล ความรู้ที่เป็นประโยชน์ มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสการมีส่วนร่วม และมีการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ตามที่ เจริญ เฉษฏาวลย์ (2547: 15) ได้แสดงทัศนะถึงหลักธรรมาภิบาล ว่ามีองค์ประกอบ ได้แก่ คุณค่าจริยธรรม (Ethical Values) การเปิดใจกว้าง (Openness) ความยุติธรรม (Fairness)

ในขณะที่ตัวแปรความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุน ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงานของพอช. และอายุ ส่งผลทางบวกโดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ .325 , .258 , .296 และ .049 รูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .348 , .196 , .264 และ .026 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาส่งผลทางบวกต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากพอช. สูงสุด ในขณะที่อายุส่งผลทางบวกต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากพอช. ต่ำที่สุด

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.707 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (2555 : 66) เรื่อง ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ที่พบว่า ระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาของดวงเดือน ใจหาญ (2554 : 55) เรื่อง ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย ที่พบว่า ระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก และการศึกษาของ พณิชา ไชยวุฒิ (2552 : 35) เรื่อง ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดน่าน ที่พบว่า ระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากเช่นกัน

การที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ สามารถอภิปรายเพิ่มเติมได้ว่าความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ พอช. ที่มีความเกี่ยวเนื่องทั้งการสนับสนุนองค์กรชุมชนด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความจริงใจ น่าเชื่อถือ สามารถเป็นที่พึ่งได้ ตอบสนองความต้องการของชุมชน ช่วยให้องค์กรมีความเข้มแข็ง ให้การสนับสนุนข้อมูล ความรู้ที่เป็นประโยชน์ มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสการมีส่วนร่วม และมีการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ตามที่ เจริญ เฉษฏาวลย์ (2547: 15) ได้แสดงทัศนะถึงหลักธรรมาภิบาล ว่ามีองค์ประกอบ ได้แก่ คุณค่าจริยธรรม (Ethical Values) การเปิดใจกว้าง (Openness) ความยุติธรรม (Fairness)

ความโปร่งใส (Transparency) ความรับผิดชอบ (Accountability) ระบบควบคุมภายในดี (Good System of Control) ความมีประสิทธิภาพ และความมีประสิทธิภาพ (Efficiency and Effectiveness) การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (Compliance with Applicable Laws and Regulations) เห็นได้ວ່ามีความเกี่ยวเนื่องกันอย่างแยกไม่ออก ซึ่งการมีหลักธรรมาภิบาลเป็นรากฐานในการปฏิบัติงานของ พอช. นั้นทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการทำงานของ พอช. ในระดับที่สูงขึ้นได้ เพราะนอกจากจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การบริหารงานเกิดคุณภาพ ยังสามารถเป็นพื้นฐานการพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้อีกด้วย

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงานของ พอช. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุนจาก พอช. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงให้เห็นว่าการมีความพึงพอใจทั้งสามด้านที่ดีขึ้นมีแนวโน้มที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Danesh, Nasab and Ling (2012 : 141-150) เรื่อง การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ความเชื่อมั่น และการตัดสินใจเปลี่ยนสถานที่ในการจับจ่ายกับการรักษาลูกค้าให้คงอยู่: กรณีศึกษาร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ในประเทศมาเลเซีย ที่ยืนยันอย่างชัดเจนถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและความเชื่อมั่นของลูกค้าในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่

การที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ สามารถอธิบายขยายความเพิ่มเติมถึงธรรมชาติและมิติของความเชื่อมั่น ซึ่ง Gilson (2003 : 1454) กล่าวว่าความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกที่ไม่คงที่เป็นมิติที่คาบเกี่ยวระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลกับองค์กร และบุคคลกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดย Gilson เสนอแนะว่าการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นในองค์การภาครัฐในทุก ๆ ระดับเป็นสิ่งที่ควรทำให้เกิดขึ้นเพื่อช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีความชอบธรรม นอกจากนี้แล้ว กระบวนการในการสร้างความชอบธรรมจะเกี่ยวข้องกับความเป็นธรรม ความเชื่อมั่น และความชอบธรรม โดยเฉพาะความเชื่อมั่นและความชอบธรรมจะขึ้นอยู่กับกระบวนการที่เป็นธรรมในการกระจายทรัพยากรอย่างทั่วถึง ดังนั้นความพึงพอใจและกระบวนการขั้นตอนในการให้ความสนับสนุนแก่ผู้รับบริการจึงมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในระดับสูง

ความโปร่งใส (Transparency) ความรับผิดชอบ (Accountability) ระบบควบคุมภายในดี (Good System of Control) ความมีประสิทธิภาพ และความมีประสิทธิภาพ (Efficiency and Effectiveness) การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (Compliance with Applicable Laws and Regulations) เห็นได้ວ່ามีความเกี่ยวเนื่องกันอย่างแยกไม่ออก ซึ่งการมีหลักธรรมาภิบาลเป็นรากฐานในการปฏิบัติงานของ พอช. นั้นทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อการทำงานของ พอช. ในระดับที่สูงขึ้นได้ เพราะนอกจากจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การบริหารงานเกิดคุณภาพ ยังสามารถเป็นพื้นฐานการพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้อีกด้วย

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงานของ พอช. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุนจาก พอช. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงให้เห็นว่าการมีความพึงพอใจทั้งสามด้านที่ดีขึ้นมีแนวโน้มที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Danesh, Nasab and Ling (2012 : 141-150) เรื่อง การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ความเชื่อมั่น และการตัดสินใจเปลี่ยนสถานที่ในการจับจ่ายกับการรักษาลูกค้าให้คงอยู่: กรณีศึกษาร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ในประเทศมาเลเซีย ที่ยืนยันอย่างชัดเจนถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและความเชื่อมั่นของลูกค้าในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่

การที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ สามารถอธิบายขยายความเพิ่มเติมถึงธรรมชาติและมิติของความเชื่อมั่น ซึ่ง Gilson (2003 : 1454) กล่าวว่าความเชื่อมั่นเป็นความรู้สึกที่ไม่คงที่เป็นมิติที่คาบเกี่ยวระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลกับองค์กร และบุคคลกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดย Gilson เสนอแนะว่าการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นในองค์การภาครัฐในทุก ๆ ระดับเป็นสิ่งที่ควรทำให้เกิดขึ้นเพื่อช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีความชอบธรรม นอกจากนี้แล้ว กระบวนการในการสร้างความชอบธรรมจะเกี่ยวข้องกับความเป็นธรรม ความเชื่อมั่น และความชอบธรรม โดยเฉพาะความเชื่อมั่นและความชอบธรรมจะขึ้นอยู่กับกระบวนการที่เป็นธรรมในการกระจายทรัพยากรอย่างทั่วถึง ดังนั้นความพึงพอใจและกระบวนการขั้นตอนในการให้ความสนับสนุนแก่ผู้รับบริการจึงมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในระดับสูง

นอกจากนี้แล้วความพึงพอใจเป็นเรื่องที่มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) ที่มีลักษณะความรู้สึกทางบวก ได้แก่ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น 2) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลสามารถรับรู้ พิจารณาข้อมูลต่าง ๆ ให้เกิดเป็นความรู้ความคิดว่าถูก หรือ ผิด ดีหรือไม่ดี และ 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนอง (Allport.1967 : 3-6) จากองค์ประกอบที่กล่าวนี้แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของการรับบริการด้านต่าง ๆ ของ พอช. เป็นความรู้สึก (Affective Component) ทางบวกมากกว่าทางลบ ผู้รับบริการได้พิจารณาข้อมูลต่าง ๆ ด้วยความคิด (Cognitive Component) และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม (Behavior Component) ซึ่งก็คือความพึงพอใจในระดับบุคคลที่ได้ตอบแบบสอบถามและสามารถอภิปรายเชื่อมโยงไปถึงระดับความเชื่อมั่นที่สูงขึ้น อันเนื่องมาจากความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก เช่นเดียวกับเรื่องความพึงพอใจ ตามที่ จิราพร อธิชาภูมิ และชลธิศ ดาราวงษ์ (ม.ป.ป. : 5) ได้กล่าวไว้ว่าความเชื่อมั่นเป็นผลจากการได้รับประสบการณ์ต่าง ๆ ทั้งบุคคลหรือองค์กร และยังสามารถทำหน้าที่ในการกำกับความคิด ความรู้สึกในปัญหาต่าง ๆ ที่จะแสดงออกมาเป็นบุคลิกของแต่ละบุคคล จึงอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจจากการได้รับบริการด้านต่าง ๆ จาก พอช. ของผู้รับบริการที่เป็นเรื่องของความรู้สึกเช่นเดียวกับความเชื่อมั่น ทำให้เชื่อได้ว่าความรู้สึกพึงพอใจที่สูงขึ้นมีแนวโน้มที่สามารถทำให้ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจาก พอช. สูงขึ้นได้เช่นกัน

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ผลการศึกษาพบว่า

ตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) โดยเรียงลำดับตัวแปรที่ส่งผลตามลำดับ ได้ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงานของพอช. 2) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุนจาก พอช. 3) และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา และ 4) อายุ

นอกจากนี้แล้วความพึงพอใจเป็นเรื่องที่มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) ที่มีลักษณะความรู้สึกทางบวก ได้แก่ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น 2) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลสามารถรับรู้ พิจารณาข้อมูลต่าง ๆ ให้เกิดเป็นความรู้ความคิดว่าถูก หรือ ผิด ดีหรือไม่ดี และ 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนอง (Allport.1967 : 3-6) จากองค์ประกอบที่กล่าวนี้แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของการรับบริการด้านต่าง ๆ ของ พอช. เป็นความรู้สึก (Affective Component) ทางบวกมากกว่าทางลบ ผู้รับบริการได้พิจารณาข้อมูลต่าง ๆ ด้วยความคิด (Cognitive Component) และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม (Behavior Component) ซึ่งก็คือความพึงพอใจในระดับบุคคลที่ได้ตอบแบบสอบถามและสามารถอภิปรายเชื่อมโยงไปถึงระดับความเชื่อมั่นที่สูงขึ้น อันเนื่องมาจากความเชื่อมั่นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก เช่นเดียวกับเรื่องความพึงพอใจ ตามที่ จิราพร อธิชาภูมิ และชลธิศ ดาราวงษ์ (ม.ป.ป. : 5) ได้กล่าวไว้ว่าความเชื่อมั่นเป็นผลจากการได้รับประสบการณ์ต่าง ๆ ทั้งบุคคลหรือองค์กร และยังสามารถทำหน้าที่ในการกำกับความคิด ความรู้สึกในปัญหาต่าง ๆ ที่จะแสดงออกมาเป็นบุคลิกของแต่ละบุคคล จึงอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจจากการได้รับบริการด้านต่าง ๆ จาก พอช. ของผู้รับบริการที่เป็นเรื่องของความรู้สึกเช่นเดียวกับความเชื่อมั่น ทำให้เชื่อได้ว่าความรู้สึกพึงพอใจที่สูงขึ้นมีแนวโน้มที่สามารถทำให้ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจาก พอช. สูงขึ้นได้เช่นกัน

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ผลการศึกษาพบว่า

ตัวแปรที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) โดยเรียงลำดับตัวแปรที่ส่งผลตามลำดับ ได้ดังนี้ 1) ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงานของพอช. 2) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุนจาก พอช. 3) และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา และ 4) อายุ

การที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ สามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจทั้งสามด้านนั้นถือได้ว่าเป็นความรู้สึกอย่างหนึ่งตามที่ Wolman (1973 : 384) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ซึ่งความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงาน เป็นเสมือนจุดมุ่งหมายหลักสำคัญของการได้รับการบริการจากพอช. ในขณะที่เดียวกันความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุนจาก พอช. ก็ยังเป็นกระบวนการ ขั้นตอนดำเนินงานที่จะส่งผลต่อการนำไปสู่ความสำเร็จของการประเมินผลการทำงานโดยภาพรวมของ พอช. ได้เช่นกัน รวมไปถึงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาที่ถือได้ว่าเป็นบุคลากรขององค์กร ที่มีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ส่งผลกับสมาชิกในโครงการที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ต้องประสานการทำงานร่วมกันอยู่เสมอ ดังนั้นสมาชิกย่อมต้องเกิดความรู้สึกไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบจากการได้รับการบริการหรือการทำงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ตามที่ อาริรัตน์ เพชรสุวรรณ (2546 : 25 ; อ้างอิงจาก สมิต ลัษณูกร. 2542) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้ให้บริการ ในที่นี้อาจหมายถึงเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาที่ดีนั้น ย่อมส่งผลให้ผู้มารับบริการหรือในที่นี้คือ สมาชิกในโครงการของ พอช. เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และสามารถมีปฏิกิริยาโต้ตอบไปในทางที่ดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมการพัฒนา มีอัธยาศัยดี มีมิตรไมตรี เอาใจใส่งาน แต่งกายสุภาพ มีมารยาท วาจาดี น้ำเสียงไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี รับฟังปัญหา มีวินัย ซื่อสัตย์ เป็นต้น

โดยทั้งสามตัวแปรได้ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนตามลำดับ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าการส่งผลจะกระทบในภาพกว้างก่อนซึ่งก็คือความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงานของ พอช. ก่อนซึ่งเป็นหลักการสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรที่มีคุณภาพ ต่อจากนั้นจึงก้าวไปสู่รายละเอียดในด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุนจาก พอช. ที่จะสามารถเป็นแนวทางการเสริมสร้างให้การทำงานขององค์กรมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็พัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรมากที่สุด ซึ่งทั้งสามด้านนี้สามารถส่งผลไปถึงความเชื่อมั่นของการได้รับการบริการจาก พอช. ได้ และในส่วนของอายุที่เป็นตัวแปรที่ส่งผลลำดับสุดท้ายนั้น ถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีความแตกต่างทั้งความ

การที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ สามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจทั้งสามด้านนั้นถือได้ว่าเป็นความรู้สึกอย่างหนึ่งตามที่ Wolman (1973 : 384) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ซึ่งความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงาน เป็นเสมือนจุดมุ่งหมายหลักสำคัญของการได้รับการบริการจากพอช. ในขณะที่เดียวกันความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุนจาก พอช. ก็ยังเป็นกระบวนการ ขั้นตอนดำเนินงานที่จะส่งผลต่อการนำไปสู่ความสำเร็จของการประเมินผลการทำงานโดยภาพรวมของ พอช. ได้เช่นกัน รวมไปถึงความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาที่ถือได้ว่าเป็นบุคลากรขององค์กร ที่มีการแสดงออกของพฤติกรรมที่ส่งผลกับสมาชิกในโครงการที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ต้องประสานการทำงานร่วมกันอยู่เสมอ ดังนั้นสมาชิกย่อมต้องเกิดความรู้สึกไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบจากการได้รับการบริการหรือการทำงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ตามที่ อาริรัตน์ เพชรสุวรรณ (2546 : 25 ; อ้างอิงจาก สมิต ลัษณกุล. 2542) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้ให้บริการ ในที่นี้อาจหมายถึงเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนาที่ดีนั้น ย่อมส่งผลให้ผู้มารับบริการหรือในที่นี้คือ สมาชิกในโครงการของ พอช. เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และสามารถมีปฏิกิริยาโต้ตอบไปในทางที่ดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมการพัฒนา มีอัธยาศัยดี มีมิตรไมตรี เอาใจใส่งาน แต่งกายสุภาพ มีมารยาท วาจาดี น้ำเสียงไพเราะ ควบคุมอารมณ์ได้ดี รับฟังปัญหา มีวินัย ซื่อสัตย์ เป็นต้น

โดยทั้งสามตัวแปรได้ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนตามลำดับ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าการส่งผลจะกระทบในภาพกว้างก่อนซึ่งก็คือความพึงพอใจต่อการสนับสนุนหรือผลที่เกิดจากการทำงานของ พอช. ก่อนซึ่งเป็นหลักการสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรที่มีคุณภาพ ต่อจากนั้นจึงก้าวไปสู่รายละเอียดในด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้การสนับสนุนจาก พอช. ที่จะสามารถเป็นแนวทางการเสริมสร้างให้การทำงานขององค์กรมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็พัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรตามด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ส่งเสริมงานพัฒนา ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรมากที่สุด ซึ่งทั้งสามด้านนี้สามารถส่งผลไปถึงความเชื่อมั่นของการได้รับการบริการจาก พอช. ได้ และในส่วนของอายุที่เป็นตัวแปรที่ส่งผลลำดับสุดท้ายนั้น ถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีความแตกต่างทั้งความ

คิดและพฤติกรรม ในการศึกษาของ ปรมะ สตะเวทิน (2540: 113) ที่กล่าวไว้ว่าบุคคลที่มีอายุที่มากขึ้นจะมีความคิดอนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติอย่างระมัดระวัง ซึ่งอาจเกิดจากประสบการณ์ที่สั่งสม หรือความผูกพันที่ยาวนาน นั้นแสดงถึงการมีอายุที่มากขึ้นย่อมสามารถมีความเชื่อมั่นที่สูงขึ้นได้ ซึ่งอาจเกิดจากการพิจารณาของแต่ละบุคคลเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1.1 ในการที่จะรักษาระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดตลอดไป สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนควรยึดการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างเต็มประสิทธิภาพ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าคะแนนความเชื่อมั่นที่ได้รับเป็นผลจากผลการทำงานที่ผ่านมา และมีความเชื่อมโยงกับหลักธรรมาภิบาลอย่างชัดเจน

1.2 การพัฒนาระบบและรูปแบบของเอกสารโครงการควรมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมเป็นระยะ แต่ไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยจนเกินไป ซึ่งส่งผลให้การทำรายงานต่าง ๆ มีความล่าช้า และเกิดความสับสนในการทำรายงานขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องด้วยการประชาสัมพันธ์หรือการกระจายข่าวสารข้อมูลของ พอช. ยังไม่มีประสิทธิภาพมากเพียงพอ รวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ที่จะสามารถทำให้ทุกชุมชนสามารถรับทราบและรับรู้ถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบของเอกสารงานของ พอช. ได้

1.3 พอช. ควรมีการปรับปรุงทักษะสำหรับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดทักษะและความเข้าใจในวิธีการของการเข้าถึงรากฐานในแต่ละชุมชนอย่างแท้จริง และก่อให้เกิดการพัฒนาที่มีความเป็นหนึ่งเดียวกันของการพัฒนาชุมชนอย่างลงตัว สอดประสานกันอย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ที่มีข้อจำกัดในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งหากมีการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงลึกกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนรอบด้าน สามารถใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาเพิ่มมากขึ้น

คิดและพฤติกรรม ในการศึกษาของ ปรมะ สตะเวทิน (2540: 113) ที่กล่าวไว้ว่าบุคคลที่มีอายุที่มากขึ้นจะมีความคิดอนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติอย่างระมัดระวัง ซึ่งอาจเกิดจากประสบการณ์ที่ล้นสม หรือความผูกพันที่ยาวนาน นั้นแสดงถึงการมีอายุที่มากขึ้นย่อมสามารถมีความเชื่อมั่นที่สูงขึ้นได้ ซึ่งอาจเกิดจากการพิจารณาของแต่ละบุคคลเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1.1 ในการที่จะรักษาระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดตลอดไป สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนควรยึดการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างเต็มประสิทธิภาพ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าคะแนนความเชื่อมั่นที่ได้รับเป็นผลจากผลการทำงานที่ผ่านมา และมีความเชื่อมโยงกับหลักธรรมาภิบาลอย่างชัดเจน

1.2 การพัฒนาระบบและรูปแบบของเอกสารโครงการควรมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมเป็นระยะ แต่ไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยจนเกินไป ซึ่งส่งผลให้การทำรายงานต่าง ๆ มีความล่าช้า และเกิดความสับสนในการทำรายงานขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องด้วยการประชาสัมพันธ์หรือการกระจายข่าวสารข้อมูลของ พอช. ยังไม่มีประสิทธิภาพมากเพียงพอ รวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ที่จะสามารถทำให้ทุกชุมชนสามารถรับทราบและรับรู้ถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบของเอกสารงานของ พอช. ได้

1.3 พอช. ควรมีการปรับปรุงทักษะสำหรับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดทักษะและความเข้าใจในวิธีการของการเข้าถึงรากฐานในแต่ละชุมชนอย่างแท้จริง และก่อให้เกิดการพัฒนาที่มีความเป็นหนึ่งเดียวกันของการพัฒนาชุมชนอย่างลงตัว สอดประสานกันอย่างเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ที่มีข้อจำกัดในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งหากมีการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงลึกกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนรอบด้าน สามารถใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

- จิราพร อีชาฐุมิ และชลธิศ ดาราวงษ์. (ม.ป.ป.) ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการลงทุนของบริษัทญี่ปุ่น ที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เจริญ เจษฎาวุธ. (2547). การตรวจสอบธรรมาภิบาล : ทฤษฎีและภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : พอดี
- ดวงเดือน ใจหาญ. (2554). ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย. รายงานการค้นคว้าอิสระ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ประมะ สตะเวทิน. (2540). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : ภาควิชาประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา ไชยวุฒิ. (2552). ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดน่าน. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2555). รายงานประจำปี 2555. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน.
- สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. (2555). รายงานการวิจัยเรื่อง “ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.
- อารีรัตน์ เพชรสุวรรณ. (2546). ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีผลต่อการให้บริการของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ด้วยศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Allport, G.W. (1967). “Attitudes,” In Fishbein, M. (ed.). **Attitudes, theory and measurement**, (pp. 1–13). New York : John Wiley and Sons.
- Berry, L.L. (1995). “Relationship marketing of services–growing interest, emerging perspectives,” **Journal of the Academy of Marketing Science**. 23 : Fall, 236–245.

บรรณานุกรม

- จิราพร อีชาฐุมิ และชลธิศ ดาราวงษ์. (ม.ป.ป.) ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการลงทุนของบริษัทญี่ปุ่น ที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เจริญ เจษฎาวุธ. (2547). การตรวจสอบธรรมาภิบาล : ทฤษฎีและภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : พอดี
- ดวงเดือน ใจหาญ. (2554). ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย. รายงานการค้นคว้าอิสระ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ประมะ สตะเวทิน. (2540). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : ภาควิชาประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา ไชยวุฒิ. (2552). ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดน่าน. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน. (2555). รายงานประจำปี 2555. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน.
- สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. (2555). รายงานการวิจัยเรื่อง “ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียต่อการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.
- อารีรัตน์ เพชรสุวรรณ. (2546). ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีผลต่อการให้บริการของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ด้วยศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Allport, G.W. (1967). “Attitudes,” In Fishbein, M. (ed.). **Attitudes, theory and measurement**, (pp. 1–13). New York : John Wiley and Sons.
- Berry, L.L. (1995). “Relationship marketing of services–growing interest, emerging perspectives,” **Journal of the Academy of Marketing Science**. 23 : Fall, 236–245.

- Christensen, T. and Laegreid, P. (2002). **Trust in Government—the Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors and Demography**. Bergen : Stein Rokkan Centre for Social Studies, Bergen University.
- Damesh, S.N., Nasab, S.A., and Ling, K.C. (2012, April). “The study of customer satisfaction, customer trust and switching barriers on customer retention in Malaysia hypermarkets,” **International Journal of Business and Management**. 7, 141–150.
- Dwyer, F.R., Schurr, P.H., and Oh, S. (1987, April). “Development buyer–seller relationships,” **Journal of Marketing**. 51, 11–27.
- Gilson, L. (2003). “Trust and the development of health care as a social institution,” **Social Science and Medicine**. 56 ,1453–1468.
- Moorman, C., Deshpande, and Zaltman, G. (1993, January). “Factors affecting trust in market relationships,” **Journal of Marketing**. 57, 81–101.
- Morgan, R.M., and Hunt, S.D. (1994, July). “The commitment–trust theory of relationship marketing,” **Journal of Marketing**. 58, 20–38.
- Van de Walle, S., and Bouckaert, G. (2003). “Public service performance and trust in government: the problem of causality,” **International Journal of Public Administration**. 26: 8&9, 891–913.
- Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of behavioral science**. London : Litton Educational.
- Yamane, T. (1973). **Statistics : An introductory analysis**. New York : Harper & Row.

- Christensen, T. and Laegreid, P. (2002). **Trust in Government—the Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors and Demography**. Bergen : Stein Rokkan Centre for Social Studies, Bergen University.
- Damesh, S.N., Nasab, S.A., and Ling, K.C. (2012, April). “The study of customer satisfaction, customer trust and switching barriers on customer retention in Malaysia hypermarkets,” **International Journal of Business and Management**. 7, 141–150.
- Dwyer, F.R., Schurr, P.H., and Oh, S. (1987, April). “Development buyer–seller relationships,” **Journal of Marketing**. 51, 11–27.
- Gilson, L. (2003). “Trust and the development of health care as a social institution,” **Social Science and Medicine**. 56 ,1453–1468.
- Moorman, C., Deshpande, and Zaltman, G. (1993, January). “Factors affecting trust in market relationships,” **Journal of Marketing**. 57, 81–101.
- Morgan, R.M., and Hunt, S.D. (1994, July). “The commitment–trust theory of relationship marketing,” **Journal of Marketing**. 58, 20–38.
- Van de Walle, S., and Bouckaert, G. (2003). “Public service performance and trust in government: the problem of causality,” **International Journal of Public Administration**. 26: 8&9, 891–913.
- Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of behavioral science**. London : Litton Educational.
- Yamane, T. (1973). **Statistics : An introductory analysis**. New York : Harper & Row.