

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความไว้วางใจ ของประชาชน กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ

สุกัญญา เชื้อจิตรนุกูล¹

ธัญปวีณ์ รัตน์พงศ์พร²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจของประชาชนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ 2.) เพื่อศึกษาระดับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ตามที่รับรู้โดยประชาชนผู้ใช้บริการ 3.) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการตามที่รับรู้โดยประชาชนผู้ใช้บริการ 4.) เพื่อศึกษาประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความไว้วางใจแตกต่างกัน 5.) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมต่อความไว้วางใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 234 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test, One-way ANOVA (ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffé) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา, ช่องทางที่ท่านใช้ติดต่อศูนย์ดำรงธรรม) ที่แตกต่างกัน มีระดับความไว้วางใจต่อศูนย์ดำรงธรรมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, อาชีพ, ความถี่ในการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม) ที่แตกต่างกัน มีระดับความไว้วางใจต่อศูนย์ดำรงธรรมไม่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจต่อศูนย์ดำรงธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้านความถูกต้อง, ด้านความสมบูรณ์, ด้านการพิจารณาและด้านความสุภาพ และคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง, ด้านความเอาใจใส่และด้านสิ่งที่จับต้องได้

คำสำคัญ: การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ, คุณภาพการให้บริการ, ความไว้วางใจ, ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ

Communication Effectiveness and Service Quality Influencing Public Trust: Evidence from the Damrongtham Center, Samut Prakan Province

Sukanya Chuajitnukun¹
Thanpawee Ratpongporn²

Abstract

This independent study examined the influence of effective communication and service quality on public trust in the Damrongdhama Center of Samut Prakan Province. The objectives were to investigate the levels of public trust, effective communication, and service quality as perceived by service users, to compare levels of trust among citizens with different personal factors, and to analyze the impact of effective communication and service quality on public trust.

The sample consisted of 234 service users. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, including t-test, One-way ANOVA with Scheffé's post hoc test, and multiple regression analysis.

The findings indicated that educational level and communication channels used to contact the Damrongdhama Center resulted in statistically significant differences in public trust at the 0.05 level. However, gender, age, occupation, and frequency of contact did not significantly affect trust levels. Moreover, effective communication in terms of accuracy, completeness, consideration, and politeness, along with service quality in terms of responsiveness, empathy, and tangibles, significantly influenced public trust at the 0.05 level.

Keywords: Effective communication, Service quality, Trust, Damrongdhama Center of Samut Prakan Province

บทนำ

ในบริบทของการบริหารราชการแผ่นดินยุคปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐมิได้มีบทบาทเพียงการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเท่านั้น หากยังต้องมุ่งเน้นการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความไว้วางใจของประชาชนจึงถือเป็นทุนทางสังคมที่สำคัญ ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อมั่นต่อกระบวนการทำงาน ความซื่อสัตย์สุจริต และความสามารถในการแก้ไขปัญหาของภาครัฐ โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความไว้วางใจดังกล่าว ได้แก่ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลดความคลาดเคลื่อนและความเข้าใจผิด อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็น ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่น ขณะเดียวกัน คุณภาพการให้บริการที่ครอบคลุมด้าน ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเอาใจใส่ และความเป็นธรรม ย่อมส่งผลโดยตรงต่อประสบการณ์ของผู้รับบริการ และนำไปสู่การประเมินความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน

ศูนย์ดำรงธรรมในระดับจังหวัดมีบทบาทสำคัญในการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน จึงเป็นกลไกสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างรัฐกับประชาชน หากการสื่อสารขาดประสิทธิภาพหรือการให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และระดับความไว้วางใจที่ประชาชนมีต่อหน่วยงานและภาครัฐโดยรวม

ดังนั้น การศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการต่อความไว้วางใจของประชาชน จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการสื่อสาร การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และการกำหนดนโยบายเพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างภาครัฐกับประชาชนอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

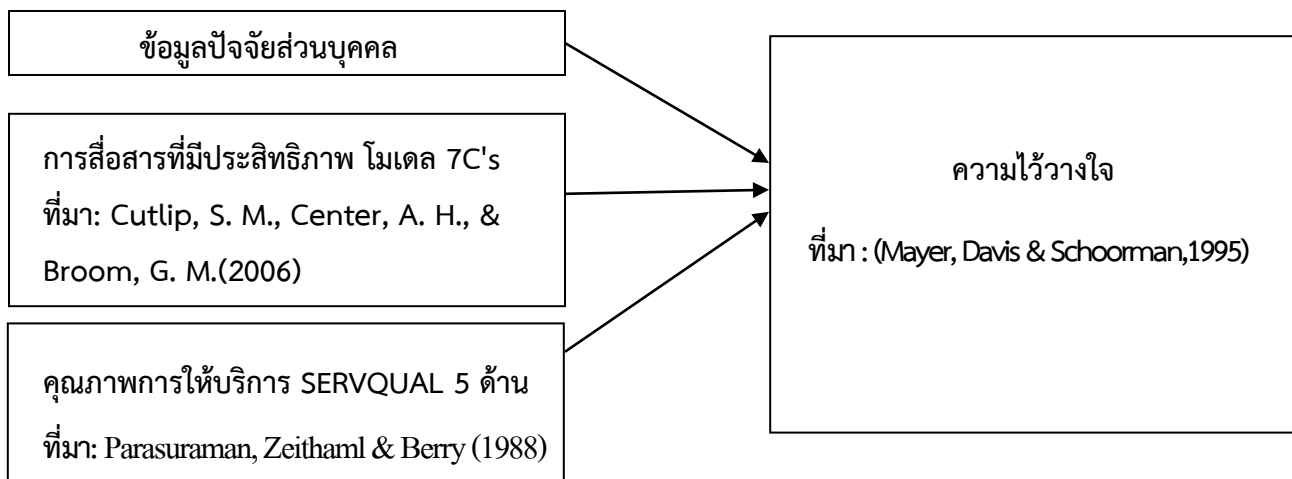
1. เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจของประชาชนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาระดับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการตามที่ได้รับรู้โดยประชาชนผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการตามที่ได้รับรู้โดยประชาชนผู้ใช้บริการ
4. เพื่อศึกษาประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความไว้วางใจแตกต่างกัน
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมต่อความไว้วางใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐาน 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความไว้วางใจต่อการบริการของศูนย์ดำรงธรรมแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิดวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง "การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความไว้วางใจของประชาชน กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ" ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Communication Effectiveness)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective Communication) จะเกิดขึ้นเมื่อ ผู้รับสาร สามารถเข้าใจความหมายของสิ่งที่ ผู้ส่งสาร สื่อสารได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์ตรงกัน ทั้งนี้ องค์ประกอบหลักที่เป็นตัวแปรสำคัญในกระบวนการสื่อสารผ่านสื่อทั่วไป ได้แก่ ผู้ส่งสาร, ตัวสาร, ช่องทางการสื่อสาร, ผู้รับสาร ตลอดจนมีปัจจัยร่วมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพอย่าง การตอบกลับ และ เสียงรบกวน Rubin และคณะ (2005) อ้างถึงใน (วิกานดา พรสกุลวานิช, 2565, น. 34) ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทั้งในระดับบุคคลและสังคม จิรวัดน์ เพชรรัตน์ และอัมพรทองใบ (2555: น. 9) กล่าวว่า มักมีสาเหตุหลักมาจากการสื่อสารที่ล้มเหลวหรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ด้วยเหตุนี้ การสื่อสารจึงถือเป็นกระบวนการสำคัญในการสร้างความเข้าใจระหว่างผู้คนในสังคม อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้กรอบแนวคิด Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M.(2006) เป็นแกนหลักในการศึกษาในเรื่องการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารองค์การ โดยเฉพาะการสื่อสารระหว่างองค์กรกับสาธารณชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานภาครัฐที่ต้องสื่อสารกับประชาชนอย่างเป็นระบบ

2. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองด้านบริการแก่ลูกค้าให้ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งคุณภาพการบริการถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการชี้วัดความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง และคุณภาพการบริการยังหมายถึง การหิยยื่นความประทับใจในการบริการและตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าที่ดีที่สุด ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการ (Customer Satisfaction) ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Relationship) ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้ สุธัต วันนิจ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์ (2565 น.5) โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้เกณฑ์ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) หรือที่รู้จักในชื่อแบบจำลอง SERVQUAL เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาคุณภาพการบริการ ที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในวงวิชาการด้านการตลาดและการบริหารงานบริการ และสามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งในภาคธุรกิจและภาครัฐ โดยแบบจำลอง SERVQUAL อธิบายคุณภาพการบริการผ่าน 5 มิติสำคัญ ได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) (2) ความเชื่อถือได้ (Reliability) (3) การตอบสนอง (Responsiveness) (4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และ (5) ความเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านกายภาพ กระบวนการให้บริการ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ทำให้สามารถวัดระดับคุณภาพการบริการได้อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม

3. ความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ หมายถึง ความรู้สึกของความเชื่อใจ ความมั่นใจ ความเชื่อถือได้ ด้วยความสมัครใจ ซื่อสัตย์ มั่นคง และยุติธรรม ทั้งบุคคลหรือกลุ่มบุคคล และยังคงคาดหวังในการกระทำ ให้เกิดเป็นสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อกัน Mayer, Davis, และ Schoorman (1995) และ Shaw (1997) ยังกล่าวว่าความไว้วางใจที่บุคคลมีต่อผู้อื่นหรือต่อองค์กร นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ ดังนี้ 1. การบรรลุผลสำเร็จ (Achieving Results) 2. ความซื่อสัตย์สุจริต (Acting with Integrity) และ 3. การแสดงความห่วงใยใส่ใจ (Demonstrating Concerns) ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีของ Mayer, Davis, และ Schoorman (1995) ซึ่งได้จำแนกความไว้วางใจ เป็น 5 องค์ประกอบหลัก ดังนี้ 1.ความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์ 2.ความโปร่งใสของการทำงาน 3.การให้บริการที่เที่ยงธรรม 4.การรักษาความลับของข้อมูล 5.ความเต็มใจในการกลับมาใช้บริการ/ร้องเรียน

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยในอดีต พบว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความไว้วางใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐวุฒิ จารุเสน และ ธนกร สิริสุคัน (2567) ที่พบว่าคุณภาพบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและการสื่อสาร ส่งผลโดยตรงต่อความไว้วางใจผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ศิริญา เมืองโคตร สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง และจิตติ กิตติเลิศไพศาล ที่ยืนยันปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในทิศทางเดียวกันในกลุ่มของผู้รับบริการที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ ประชาชนที่มาร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 498 ราย ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรและกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 กำหนดระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 โดยใช้หลักการคำนวณ Taro Yamane (1973) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 222 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เผื่อจำนวนตัวอย่างสำรองเพิ่มขึ้นอีก 5% หรือประมาณ 12 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนจากการเก็บข้อมูลและกรณีแบบสอบถามที่อาจไม่สมบูรณ์ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริงในการศึกษารั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 234 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability) โดยจะทำการแจกแบบสอบถามหรือใช้ QR CODE สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกต่อการเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสมุทรปราการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการวิจัย ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม (3) คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม (4) ความไว้วางใจต่อศูนย์ดำรงธรรม ข้อคำถามในส่วนที่ 2-4 ใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ และ (5) เป็นแบบสอบถามส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสำหรับข้อคำถามเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item - Objective Congruence : IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้ค่า IOC อยู่ในเกณฑ์ 0.6-1.0

2. แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด ทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มากกว่า 0.70 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือและเหมาะสมสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือวารสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และฐานข้อมูลออนไลน์ที่เชื่อถือได้ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมจากประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 234 ราย โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสมุทรปราการ จากนั้นแจกแบบสอบถามด้วยวิธีสุ่มแบบสะดวกผ่านแบบสอบถามออนไลน์และแบบกระดาษ ก่อนนำข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์และลงรหัสเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับของตัวแปรที่ศึกษา โดยวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ และวิเคราะห์ระดับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการ และความไว้วางใจต่อศูนย์ดำรงธรรมด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อตรวจสอบอิทธิพลของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของประชาชน กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ และใช้สถิติ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันในองค์กรจำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการพิจารณา	3.92	0.924	มาก
ด้านความสุภาพ	3.92	0.911	มาก
ด้านความถูกต้อง	3.89	0.913	มาก
ด้านความกระชับ	3.88	0.893	มาก
ด้านความสมบูรณ์	3.87	0.882	มาก
ด้านความชัดเจน	3.84	0.916	มาก
ด้านความเป็นรูปธรรม	3.78	0.851	มาก
รวม	3.87	0.797	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.797 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านพบว่า ด้านการพิจารณาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.924) รองลงมาด้านความสุภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.911), ด้านความถูกต้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.913), ด้านความกระชับอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.893), ด้านความสมบูรณ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.882), ด้านความชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.916) และด้านความเป็นรูปธรรมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.851) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสมุทรปราการ

คุณภาพการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.83	0.932	มาก
ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	3.83	0.920	มาก
ด้านความมั่นใจ (Assurance)	3.84	0.878	มาก
ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)	3.94	0.889	มาก
ด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles)	3.75	0.859	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.838	0.798	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.838 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.798 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.889) รองลงมาด้านความมั่นใจ (Assurance) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.878), ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.932), ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.920), และด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.859) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ

ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์	3.94	1.002	มาก
ด้านความโปร่งใสของการทำงาน	3.87	0.958	มาก
ด้านการให้บริการที่เที่ยงธรรม	3.95	0.970	มาก
ด้านการรักษาความลับของข้อมูล	3.93	0.929	มาก
ด้านความเต็มใจในการกลับมาใช้บริการอีก	3.98	0.929	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94	0.877	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.877 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่ด้านความเต็มใจในการกลับมาใช้บริการอีก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.929) รองลงมาด้านการให้บริการที่เที่ยงธรรม ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.970), ด้านความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์

($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 1.002), ด้านการรักษาความลับของข้อมูล ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.929), และด้านความโปร่งใสของการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.958) ตามลำดับ

การทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความไว้วางใจต่อการบริการของศูนย์ดำรงธรรมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับเกี่ยวกับความไว้วางใจต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการของประชาชนที่ใช้บริการ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, ความถี่ในการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม, และ ช่องทางที่ท่านใช้ติดต่อศูนย์ดำรงธรรม)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความไว้วางใจต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ		ผลการทดสอบสมมุติฐาน
	สถิติ	P-value	
เพศ	t = 0.672	0.502	ปฏิเสธสมมุติฐาน
อายุ	F = 1.467	0.229	ปฏิเสธสมมุติฐาน
ระดับการศึกษา	F = 7.213	0.000*	ยอมรับสมมุติฐาน
อาชีพ	F = 2.134	0.077	ปฏิเสธสมมุติฐาน
ความถี่ในการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม	F = 0.771	0.514	ปฏิเสธสมมุติฐาน
ช่องทางที่ท่านใช้ติดต่อศูนย์ดำรงธรรม	t = -3.035	0.003*	ยอมรับสมมุติฐาน

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับเกี่ยวกับความไว้วางใจต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการของประชาชนที่ใช้บริการ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ระดับการศึกษาและช่องทางที่ท่านใช้ติดต่อศูนย์ดำรงธรรม ที่แตกต่างกัน มีระดับความไว้วางใจต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ, อายุ, ความถี่ในการติดต่อศูนย์ดำรงธรรมที่แตกต่างกัน มีระดับความไว้วางใจต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมุติฐานข้อที่ 2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของประชาชนผู้ใช้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณอิทธิพลของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความไว้วางใจของประชาชน กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ

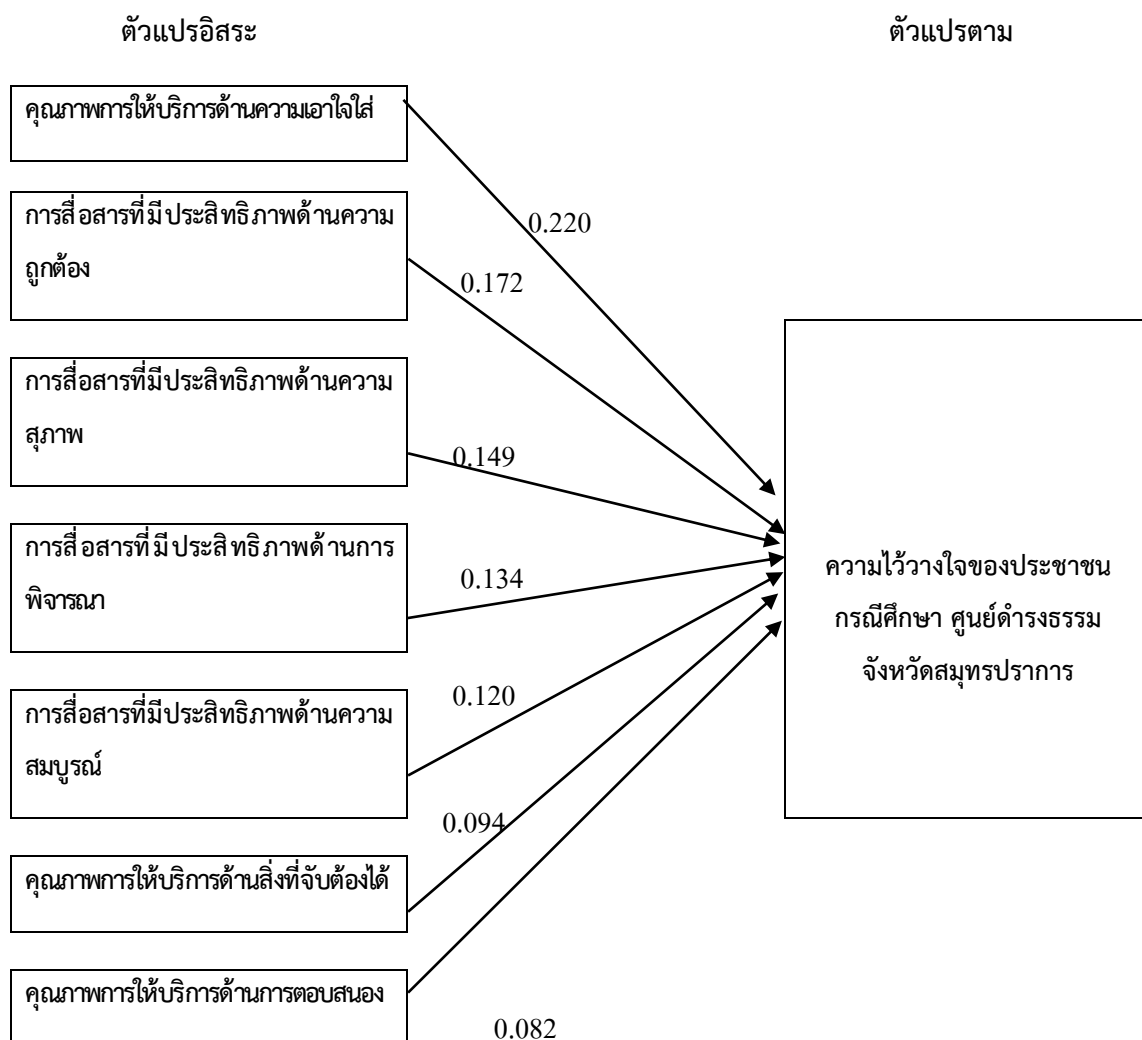
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และคุณภาพการให้บริการ	ความไว้วางใจของประชาชน กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ						
	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	-0.149	0.095	-	-1.562	0.120	-	-
คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่	0.217	0.042	0.220	5.145	0.000*	0.250	4.000
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านการพิจารณา	0.128	0.041	0.134	3.132	0.002*	0.249	4.023
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความถูกต้อง	0.165	0.038	0.172	4.304	0.000*	0.287	3.489
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความสุภาพ	0.143	0.036	0.149	3.949	0.000*	0.322	3.102
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความสมบูรณ์	0.120	0.041	0.120	2.928	0.004*	0.271	3.691
คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้	0.096	0.036	0.094	2.685	0.008*	0.371	2.697
คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจ	0.105	0.048	0.101	2.190	0.030*	0.215	4.650
คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง	0.078	0.038	0.082	2.060	0.041*	0.292	3.422
Adjusted R ² = 0.893 F-test = 244.545 Sig. = 0.000*							

*มีนัยสำคัญในทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า Adjusted R² = 0.893 หมายความว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่, การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านการพิจารณา, การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความถูกต้อง, การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความสุภาพ, การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความสมบูรณ์, คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่จับต้องได้, คุณภาพการให้บริการ ด้านความมั่นใจ, และคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองสามารถอธิบายความผันแปรของความไว้วางใจของประชาชน กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ได้ร้อยละ 89.3

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อีกร้อยละ 10.7 เป็นอิทธิพลของปัจจัยอื่น ๆ และปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจของประชาชน กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ มากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ รองลงมาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความถูกต้อง, การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความสุภาพ, การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านการพิจารณา, การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความสมบูรณ์, คุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่ยึดถือได้และคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง ตามลำดับ โดยปัจจัยทุกตัวมีผลทางบวกต่อความไว้วางใจของประชาชน กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ

สามารถสรุปตัวแบบ (Model) ที่ได้จากผลการวิจัยพร้อมค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หรือน้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัยในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ตัวแบบ (Model) จากผลการวิจัยพร้อมค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง "การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการมีผลต่อความไว้วางใจของประชาชนกรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ" สามารถสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นต่อตัวแปรทั้ง 3 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการพิจารณาคุณค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาคือด้านความสุภาพ ($\bar{X} = 3.92$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 3.78$) คุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือด้านความมั่นใจ ($\bar{X} = 3.84$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านสิ่งที่จับต้องได้ ($\bar{X} = 3.75$) ความไว้วางใจของประชาชนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเต็มใจในการกลับมาใช้บริการอีก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมาคือด้านการให้บริการที่เที่ยงธรรม ($\bar{X} = 3.95$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความโปร่งใสของการทำงาน ($\bar{X} = 3.87$)

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบระดับความไว้วางใจของประชาชนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, อาชีพ และความถี่ในการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม พบว่า ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ในปัจจัยด้านระดับการศึกษา (Sig. = 0.000*) และช่องทางที่ท่านใช้ติดต่อศูนย์ดำรงธรรม (Sig. = 0.003*) พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของประชาชนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจของประชาชนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความถูกต้อง, ด้านความสมบูรณ์, ด้านการพิจารณาและด้านความสุภาพ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ และคุณภาพการให้บริการ มี 4 ด้านที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านการตอบสนอง, ด้านความเอาใจใส่และด้านสิ่งที่จับต้องได้

การอภิปราย

1. จากสมมติฐานที่ 1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, ความถี่ในการติดต่อศูนย์ดำรงธรรม และช่องทางที่ท่านใช้ติดต่อศูนย์ดำรงธรรม) ของประชาชนผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความไว้วางใจต่อการบริการของศูนย์ดำรงธรรมแตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาและช่องทางที่ใช้ติดต่อศูนย์ดำรงธรรมแตกต่างกันส่งผลความไว้วางใจของประชาชนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันในภาพรวม โดยระดับป.ตรี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจต่อศูนย์ดำรงธรรมสูงสุด ($\bar{X} = 4.03$) ระดับประถมศึกษาที่ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจต่อศูนย์ดำรงธรรมน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.04$)

โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับการศึกษาป.ตรี มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ข้อมูลด้านการสื่อสาร และการให้บริการของภาครัฐในระดับที่สูงกว่า ส่งผลต่อความไว้วางใจต่อการให้บริการภาครัฐมากกว่ากลุ่มคน ระดับการศึกษาประถมศึกษา และช่องทางที่ท่านใช้ติดต่อศูนย์ดำรงธรรมแตกต่างกันให้ความไว้วางใจต่อศูนย์ดำรงธรรมแตกต่างกันโดยประชาชนที่เดินทางมาติดต่อด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจต่อศูนย์ดำรงธรรม ($\bar{X} = 4.03$) มากกว่าการที่ประชาชนติดต่อศูนย์ดำรงธรรมโดยช่องทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 3.77$) โดยอาจเป็นผลมาจากการสื่อสารและการให้บริการแบบเผชิญหน้าที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน สามารถซักถามข้อมูล ตรวจสอบ เอกสารและติดตามความคืบหน้าได้โดยตรง รวมถึงรับรู้ถึงความเอาใจใส่และความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่

2. จากสมมติฐานที่ 2 พบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก และการวิเคราะห์ ถอดถอยพหุคูณชี้ให้เห็นว่า การสื่อสารเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจของประชาชน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ จารุเสน และ ธนกร สิริสุคัน (2567) พบว่าการสื่อสารส่งผลเชิงบวก ต่อความไว้วางใจของประชาชนต่อศูนย์ดำรงธรรม ในส่วนของคุณภาพการให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ด้านความเอาใจใส่และด้านสิ่งที่จับต้องได้ มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของประชาชน ผลการวิจัยนี้สอดคล้อง กับงานวิจัยของจุฑามาศ หลวงโคตร และขวัญกัลยา ปุณนา (2567),งานวิจัยของ กุลจิตร รุญเจริญ (2564) และงานวิจัยของศิริญา เมืองโคตร สัญญาศรณ สวัสดิ์ไธสง และจิตติ กิติเลิศไพศาล (2565)

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

1. ด้านคุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการดูแลประชาชนเป็นรายบุคคล
2. ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความถูกต้อง เจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นข้อมูลปัจจุบัน ควรมีคู่มือ หรือฐานข้อมูลกลางในการให้ข้อมูล
3. ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความสุภาพ เจ้าหน้าที่ควรใช้คำพูดที่สุภาพ เหมาะสม
4. ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านการพิจารณา เจ้าหน้าที่ควรวิเคราะห์ปัญหาของประชาชนก่อนให้คำแนะนำ
5. ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล ควรอธิบายขั้นตอน เอกสาร ระยะเวลา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน
6. ด้านคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่จับต้องได้ ปรับปรุงสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบ จัดที่นั่งรอให้เพียงพอ
7. ด้านคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจ ควรอบรมเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนงาน เจ้าหน้าที่ควร สามารถตอบคำถามประชาชนได้อย่างมั่นใจ
8. ด้านคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง ลดขั้นตอนการให้บริการที่ซับซ้อน แจ้งผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ด้านกลุ่มตัวอย่าง ควรขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างให้ที่หลากหลายมากขึ้น
2. ด้านตัวแปร ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพลักษณ์องค์กร ความคาดหวัง
3. ด้านการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ควรมีการติดตามและประเมินผลการนำผลการวิจัยไปใช้จริงในหน่วยงาน

บรรณานุกรม

กุลจิตร รุญเจริญ. (2564) เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจของ ผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสะเกษ. วารสารพัฒนาสาธารณสุขและนวัตกรรม, 1(3), 34-49.

จุฑามาศ หลวงโคตร, & ชวัลภัทยา ปุณนา. (2567). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย. วารสารอนามัยสิ่งแวดล้อมและสุขภาพชุมชน, 9(2), 808-813.

ชิตชนก อุดแก้ว. (2562). คุณภาพการให้บริการ และองค์ประกอบของการสื่อสารที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 3 (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรังสิต.

ณัฐวุฒิ จารุเสน, & ธนกร สิริสุขันธา. (2567). การสื่อสาร คุณภาพบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. วารสารธรรมวัตร, 5(2), 55-61.

วิเศษ ชาญประโคน. (2550). ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท ทริปปี้ล เอ็ด.

วีระศักดิ์ จินารัตน์. (2568). การใช้สื่อที่มีผลต่อความไว้วางใจทางการเมืองและการคอร์รัปชัน ในประเทศไทย. วารสารวิชาการสหวิทยาการ, 25(2), 64-82.

ศิริญา เมืองโคตร, สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง, & จิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2565). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร. วารสารวิชาการ, หน้า 74-77.

สิริวรรณ นันทจันทุล และคณะ. (2549). ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เฮ้าส์.

อุซุมพร แก้วขุนทด. (2550). ความไว้วางใจในผู้นำ ความไว้วางใจภายในองค์กร และความ จงรักภักดีต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท เนตบีเคเค จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Cutlip, S. M., & Center, A. H. (1952). *Effective public relations: Pathways to public favor*. Prentice-Hall. Economic, O. f., & Co-operation and Development (OECD). (2021). *Trust in Government*. <https://www.oecd.org/governance/trust-in-government/>

Mayer, R.C., Davis, J.H., and Schoorman, F.D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 709-734.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64(Spring), 12-40.

Shaw, R. B. (1997). *Trust in the balance: Building successful organizations on results, integrity and concern*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.