

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ : ศึกษา
เปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวนิตยา พงษ์พานิช

รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ สมศักดิ์ เกี้ยวกิ่งแก้ว	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร. ธนิน อนุমানราชธน	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรวิทย์ มีมาก	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง "การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานว่า ลักษณะพฤติกรรมมีแนวโน้มเป็นไปในลักษณะใด และศึกษาถึงความแตกต่างของพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลระหว่างอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ และระหว่าง 5 หน่วยงาน คือ ที่ทำการปกครอง สรรพากร ที่ดิน สาธารณสุข และสัสดี ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร รวมทั้งความแตกต่างของความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐระหว่างอำเภอและระหว่างหน่วยงานด้วย นอกจากนี้จะศึกษาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ โดยแยกเป็นปัจจัย 4 ด้านด้วยกัน คือ ปัจจัยลักษณะประชาชนผู้รับบริการ (ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ และทัศนคติต่อการพบปะ)

ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง (ซี) และทัศนคติต่อการพบปะ) ปัจจัยสภาพการพบปะ (ได้แก่ ระยะเวลาการพบปะ และเรื่องที่พบปะ) ปัจจัยลักษณะองค์การ (ได้แก่ ความเหมาะสมของสำนักงาน)

การศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งกลุ่มประชากรตัวอย่างเป็น 2 กลุ่มตัวอย่างด้วยกัน คือ กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 270 คน/2 อำเภอ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 63 คน/2 อำเภอ ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ต่อจากนั้นได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้นำมาจัดกลุ่มและแปลงข้อมูลเป็นรหัสตัวเลขและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปด้านสถิติ (SPSS) สถิติที่ใช้ตามข้อสมมติฐาน โดยใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด ส่วนสถิติเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ การหาค่าความแปรปรวน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

1. ลักษณะพฤติกรรมบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐ มีแนวโน้มเป็นไปในทางบวก
2. ลักษณะพฤติกรรมบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐ ในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกัน
3. ลักษณะพฤติกรรมบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐใน 5 หน่วยงาน ที่ทำการปกครอง สรรพากร ที่ดิน สาธารณสุข และสัสดี มีความแตกต่างกัน
4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐ ได้แก่
 - 4.1 ปัจจัยลักษณะประชาชนผู้รับบริการ คือ ระดับการศึกษา
 - 4.2 ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ทัศนคติต่อการพบปะ
 - 4.3 ปัจจัยลักษณะสภาพการพบปะ คือ เรื่องที่พบปะ
 - 4.4 ปัจจัยลักษณะองค์การ คือ ความเหมาะสมของสำนักงาน

5. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐมีแนวโน้มเป็นไปในทางบวก

6. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐ ในเขตอำเภอเมือง และอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ไม่มีความแตกต่างกัน

7. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่รัฐใน 5 หน่วยงาน มีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น และตัวแปรปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลควรมีการศึกษาตัวแปรต่างๆ เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ช่วงเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลต้องมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน

Thesis Title A Behavioral Analysis of Public Service : A
Comparative Study of Muang and Hod Districts,
Chiang Mai Province

Author Miss Nitiya Pongpanich

M.A. (Political Science) Politics and Government

Examining Committee :

Assoc. Prof. Somsak Keawkingkeo Chairman

Lecturer Dr. Tanun Anumanrajadhon Member

Assist. Prof. Dr. Worapit Meemak Member

Abstract.

This thesis, entitled "A Behavioral Analysis of Public Service : A Comparative Study of Muang and Hod Districts, Chiang Mai Province", aims to study the behaviors of government officials in rendering their service to the public without regard to their current socio - economic status as the beneficiaries. It also aims to look into a development of trend, if any, as well as into possible difference of behaviors in the course of the officials' rendering of their service. The thesis selects a total of five service divisions

in Muang and Hod Districts of Chiang Mai. Those five divisions are : The Office of The Local Administration, The Revenue Office, The Land Office, The Public Health Office, and The Military Draft Office. On the basis of the selected five service divisions, the thesis tries to see whether difference exists in the level of satisfaction with the behaviors of the officials concerned in going their service. In so doing, the thesis has to take into account various surrounding factors that are presumed to influence such behaviors. The factors are four in all, namely,

1. the physical, social and economic attributes of the public as the beneficiaries (e.g., sex, age, levels of education, income, relations with the officials concerned, attitudes toward mutual contacts)

2. the physical, social and economic as well as official attributes of the officials charged with rendering their required service (e.g., sex, age, levels of education, income, length of job performance, official ranks, attitudes toward mutual contacts)

3. the nature of the mutual contacts between the service - requiring public and the officials concerned (e.g., the duration of the contacts, the issues to be decided during the contacts)

4. the nature of the service divisions (e.g., suitability of jobs done by the divisions concerned)

The research involves two groups of respondents. The first group consists of those member of the public who are the beneficiaries

of the service ; there are 270 of them in both districts sampled. The second group consists of those government officials who are charged with giving their required service to the public; they total 63 officials in both districts. Those research respondents are drawn by the method of a stratified sampling. Data are collected by means of the written questionnaire forms distributed among the sampled respondents. The data collected are then classified and converted into numerical codes and finally analyzed by the use of the SPSS computerized program. Descriptive statistics are used in the research, involving for example, the means, the standard deviation, the maximum and minimum. Analytical statistics include an analysis of variance, a multiple regression significant at 0.05.

Based on such analysis of the data, the results of the research are as follows :

1. The behaviors of the officials in rendering their service regardless of who the beneficiaries are revealed a positive trend;
2. Difference exists in such behaviors of the officials in Muang and Hod Districts;
3. Difference exists in such behaviors of the officials charged with their respective duties in The Local Administration Office, The Revenue Office, The Land Office, The Public Health Office and The Military Draft Office.
4. The surrounding factors that are found to influence such behaviors are

4.1 levels of education,

4.2 attitudes towards mutual contacts,

4.3 the issues discussed during the mutual contacts,

4.4 suitability of jobs done by the respective offices.

5. A positive trend is found to exist in the levels of satisfaction derived by the members of the public who benefit from the service given.

6. No difference exists in the levels of satisfaction of the beneficiaries living in Muang and Hod Districts.

7. Difference exists in the levels of satisfaction of those who benefit from the service given by the officials attached to the five service divisions.

The author of the thesis offers some recommendations for further study and research. The scope of the study of this nature should be expanded as much as possible, if possible. More variables should be considered as worthy topics of further study, especially those that presumably may influence such service-giving behaviors. The period during which data are being collected should synchronize with the normal discharge of the duties of the officials concerned who are stationed in the respective service divisions.