

บทวิเคราะห์

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Science) ข้อมูลที่ได้อาจรวบรวมจากแบบสอบถามชุดประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 270 ชุด และรวบรวมจากแบบสอบถามชุดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 63 ชุด ทำให้ทราบลักษณะของตัวแปรและอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการ ซึ่งจะแสดงรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้ คือ

4.1 ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่น่าสนใจ

4.2 แนวโน้มลักษณะพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐ

4.3 เปรียบเทียบลักษณะพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ของเจ้าหน้าที่รัฐ ในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

4.4 เปรียบเทียบลักษณะพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ของเจ้าหน้าที่รัฐใน 5 หน่วยงาน ได้แก่ ที่ทำการปกครอง สรรพากร ที่ดิน สาธารณสุข และสวัสดิ

4.5 ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ ได้แก่ ปัจจัยลักษณะประชาชนผู้รับบริการ ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยสภาพการพบปะ และปัจจัยลักษณะองค์การ

4.6 แนวโน้มความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐ

4.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ ในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

4.8 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ใน 5 หน่วยงาน

4.1 ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่น่าสนใจ จากลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้ จากประชาชนผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการ มีข้อมูลเบื้องต้นที่น่าสนใจ คือ

ลักษณะกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 270 คน มีข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

1. เพศ การเก็บข้อมูลในแต่ละหน่วยงานของเขตอำเภอ เก็บในอัตราส่วนที่เท่ากัน ยกเว้นหน่วยงานสวัสดิ์ ซึ่งมีผู้ใช้บริการเฉพาะเพศชาย จึงไม่เก็บข้อมูลจากเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้ เพศชายจึงมากกว่าเพศหญิง โดยมีเพศชายในในอัตราร้อยละ 55.56 และเพศหญิง อัตราร้อยละ 44.44

2. อายุ ของกลุ่มประชากรส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15 - 30 ปี ในอัตราร้อยละ 40.00 และในช่วง 31 - 45 ปี ในอัตราร้อยละ 37.40 รองลงมา คือในช่วง 46 - 60 ปี (16.67) และช่วงมากกว่า 60 ปี (5.93)

3. ระดับการศึกษา ของกลุ่มประชากรอยู่ในช่วงระดับประถมศึกษา คือ ในอัตราร้อยละ 45.19 จากนั้นมีลักษณะกระจายตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจนถึงปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท คือในอัตราร้อยละ 53.33 จากนั้นมีลักษณะการกระจายระดับรายได้ตั้งแต่ 3,001 บาท จนถึงมากกว่า 15,000 บาท

5. ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ โดยส่วนใหญ่แล้วประชากรไม่รู้จักรักกับเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อด้วย ในอัตราร้อยละ 73.70

จากลักษณะกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการพอสรุปได้ว่า ประชากรส่วนใหญ่อยู่ในวัยแรงงาน มีการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ และมีรายได้ในเกณฑ์ต่ำ ส่วนใหญ่ไม่รู้จักรักกับเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อด้วยมาก่อน

ลักษณะกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 63 คน มีลักษณะข้อมูลที่น่าสนใจ ดังนี้

1. เพศ ของกลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคือ อัตราร้อยละ 57.14
 2. อายุ ของประชากรเจ้าหน้าที่ อยู่ในช่วง 31 - 45 ปี คือ ในอัตราร้อยละ 52.38
จากนั้นกระจายรองลงมา คือช่วงต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ในอัตราร้อยละ 33.33 และช่วง 46 - 60 ปี อัตราร้อยละ 14.29
 3. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ในระดับมัธยมปลายในอัตราร้อยละ 34.92 และในระดับปริญญาตรีในอัตราร้อยละ 33.33
 4. สถานภาพสมรส ของประชากรเจ้าหน้าที่ส่วนมากแต่งงานและอยู่ร่วมกัน ในอัตราร้อยละ 74.60
 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ในอัตราร้อยละ 63.49 รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ในอัตราร้อยละ 25.40
 6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของประชากรเจ้าหน้าที่ ส่วนมากอยู่ในช่วง 1 - 10 ปี ในอัตราร้อยละ 49.20 และในช่วง 11 - 20 ปี ในอัตราร้อยละ 38.10
 7. ระดับของหน้าที่ในการทำงาน อยู่ในระดับ(ซี) 3 - 4 ในอัตราร้อยละ 52.38
 8. ความเพียงพอของรายได้กับรายจ่าย ส่วนใหญ่เพียงพอแต่ไม่เหลือเก็บ ในอัตราร้อยละ 46.03 รองลงมาคือไม่เพียงพอในอัตราร้อยละ 30.16
 9. หนี้สินของประชากรเจ้าหน้าที่ พบว่ามีหนี้สินในอัตราร้อยละ 69.84
- จากลักษณะประชากรกลุ่มเจ้าหน้าที่พอสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ความเพียงพอของรายได้เพียงพอแต่ยังคงมีหนี้สิน

4.2 แนวโน้มลักษณะพฤติกรรมบริการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงผลลักษณะแนวโน้มของพฤติกรรมบริการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ของ
เจ้าหน้าที่รัฐ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
พฤติกรรมบริการ	52.918	9.759	19.000	65.000

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ลักษณะพฤติกรรมบริการให้บริการแบบไม่
คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐมีแนวโน้มไปในทางบวก คือค่า \bar{x} ที่คำนวณได้จากค่าถ้าม
ลักษณะพฤติกรรมจำนวน 13 ข้อ (ตั้งแต่ข้อ 16 - 28) มีค่าเท่ากับ 4.071 มีค่ามากกว่าค่า
กำหนดมาตรฐานของระดับคะแนน $\bar{x} = 3.000$ ที่ตั้งไว้ จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ว่า ลักษณะ
พฤติกรรมบริการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐมีแนวโน้มไปในทางบวก

4.2 เปรียบเทียบลักษณะพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐ ในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงผลเปรียบเทียบลักษณะพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ของเจ้าหน้าที่รัฐในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

แหล่งความแปรปรวน	D.F.	S.S	M.S.	F	F Prob.
ระหว่างกลุ่ม	1	1591.6869	1591.6869	17.8188	.0000
ภายในกลุ่ม	266	22599.5837	87.3264		
รวม	267	24191.2706			

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ลักษณะพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐระหว่างกลุ่มอำเภอเมือง และกลุ่มอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ เนื่องจากค่า F Prob. ที่คำนวณได้เท่ากับ .0000 มีค่าน้อยกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อเป็นดังนี้ จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ว่า พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกัน เพื่อต้องการทราบค่าความแตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างสองกลุ่มดังกล่าว ผู้วิจัยได้คำนวณหาค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม

กลุ่มอำเภอ	ค่าเฉลี่ย
อำเภอเมือง	50.38
อำเภอฮอด	55.39
รวม	52.89

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นลักษณะพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐ ระหว่างอำเภอเมือง และอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกัน โดยอำเภอฮอดมีแนวโน้มไปในทางบวกสูงกว่าอำเภอเมือง คือ ได้ค่าเฉลี่ยสูงถึง 55.39

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

4.3 เปรียบเทียบลักษณะพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ของเจ้าหน้าที่รัฐใน 5 หน่วยงาน ประกอบด้วย ที่ทำการปกครอง สรรพากร ที่ดิน สาธารณสุข และสี่สตี ผลจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงผลเปรียบเทียบลักษณะพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ของเจ้าหน้าที่รัฐใน 5 หน่วยงาน

แหล่งความแปรปรวน	D.F.	S.S	M.S.	F	F Prob.
ระหว่างกลุ่ม	4	3443.8655	860.9664	10.3744	.0000
ภายในกลุ่ม	263	20747.4051	82.9896		
รวม	267	24191.2706			

จากตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ลักษณะพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐระหว่างกลุ่มแต่ละหน่วยงาน มีความแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ เนื่องจากค่า F Prob. ที่คำนวณได้เท่ากับ .0000 มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อเป็นดังนี้ จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ว่า พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ใน 5 หน่วยงาน มีความแตกต่างกัน เพื่อต้องการทราบว่ากลุ่มใดทำให้เกิดความแตกต่างเกิดขึ้นจึงใช้การทดสอบ Least Significant Difference มาทดสอบ ดังนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย Least Significant Difference

กลุ่มหน่วยงาน	ลักษณะกลุ่มที่แตกต่าง	ค่าเฉลี่ย
	5 2 1 3 4	
กลุ่ม 5		48.9643
กลุ่ม 2		49.2241
กลุ่ม 1		52.3214
กลุ่ม 3		53.0000
กลุ่ม 4	* * * *	59.1228
รวม		52.5265

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบพบว่า ลักษณะพฤติกรรมกาให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐที่แตกต่างกัน เกิดขึ้นมาจากกลุ่มที่ 4 คือ หน่วยงานสาธารณสุข โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ ซึ่งหน่วยงานสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 59.1228 แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ 4 กลุ่ม คือ กลุ่ม 5, 2, 1 และ 3 คือ กลุ่มสี่สี่ สรรพากร ที่ทำการปกครอง และที่ดิน ตามลำดับ

4.5 ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยลักษณะประชาชนผู้รับบริการ ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยสภาพการพบปะ และปัจจัยลักษณะองค์การ ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ปรากฏผล ดังตารางที่ 4.6 - ตารางที่ 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงผล "ปัจจัยลักษณะประชาชน" ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ

ตัวแปรอิสระ	B	SE B	Beta	T	Sig T
1. เพศ	1.03700	1.22251	.05298	.848	.3972
2. อายุ	.03844	.05411	.04935	.710	.4783
3. ระดับการศึกษา	-.65125	.16083	-.33059	-4.049	.0001
4. รายได้	-.25262	.45184	-.04259	-.559	.5767
5. ความสัมพันธ์กับ เจ้าหน้าที่	1.61281	1.46027	.07045	1.104	.2706
6. ทักษะติดต่อการ พบปะ	.05598	.13764	.02645	.407	.6846
(Constant)	52.62778	4.28675		12.277	.0000
$R^2 = .16129$, $Adj. R^2 = .13810$, $F = 6.95510$, $Signif F = .0000$					

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยลักษณะประชาชน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ได้แก่ ระดับการศึกษา โดยมีค่า Sig T น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ ส่วนปัจจัยลักษณะประชาชนอื่นๆ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ และทัศนคติต่อการพบปะ ซึ่งมีค่า Sig T เท่ากับ .39972, .4783, .5767, .2706, และ .6846 ตามลำดับ มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ จึงไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายได้ร้อยละ

16.13

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there is a decorative floral or sunburst-like symbol.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7 แสดงผล "ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ" ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ

ตัวแปรอิสระ	B	SE B	Beta	T	Sig T
1. เพศ	1.59136	1.26070	.18388	1.262	.2135
2. อายุ	.20459	.20336	.37301	1.006	.3199
3. ระดับการศึกษา	.06415	.33216	.02976	.193	.8477
4. รายได้	.89667	.96017	.19123	.934	.3555
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	-.14905	.18836	-.26518	-.791	.4330
6. ระดับตำแหน่ง (ซี)	-2.64546	2.11175	-.19664	-1.253	.2169
7. ทักษะติดต่อการพบปะ	.39637	.11755	.46722	3.372	.0016
(Constant)	5.61511	10.26395		.547	.5871
$R^2 = .25128$, $Adj. R^2 = .13217$, $F = 2.10962$, $Signif F = .0623$					

เนื่องจากค่า Signif F = .0623 มีค่าสูงกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้การพยากรณ์ตัวแปรตามได้ถูกต้องแม่นยำที่สุด โดยตัวแปรอิสระต่างๆ จึงตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามน้อยที่สุดออกจากสมการในขั้นคือระดับการศึกษา ซึ่งจะได้ผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงผล "ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ" ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ
(ยกเว้นตัวแปร ระดับการศึกษา)

ตัวแปรอิสระ	B	SE B	Beta	T	Sig T
1. เพศ	1.56905	1.24189	.18131	1.263	.2129
2. อายุ	.19036	.18755	.34711	1.015	.3155
3. รายได้	.97916	.85070	.20882	1.151	.2558
4. ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงาน	-.14305	.18378	-.25450	-.778	.4404
5. ระดับตำแหน่ง (ชี้)	-2.69553	2.07323	-.20036	-1.300	.2002
6. ทศนคติต่อการ พบปะ	.39186	.11397	.46190	3.438	.0013
(Constant)	6.95853	7.46616		.932	.3563
$R^2 = .25065$, $Adj. R^2 = .15074$, $F = 2.50867$, $Signif F = .0052$					

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่ ที่มีอิทธิพลต่อ
พฤติกรรมการให้บริการ ได้แก่ ทศนคติต่อการพบปะ โดยมีค่า Sig T เท่ากับ .0013 น้อยกว่า
ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ ส่วนปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่อื่นๆ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง (ระดับชี้) มีค่า Sig T เท่ากับ .2129, .3155, .2558, .4404, และ .2002 ตามลำดับ มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ จึงไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายได้ร้อยละ 25.06

ตารางที่ 4.9 แสดงผล "ปัจจัยสภาพการพบปะ และปัจจัยลักษณะองค์การ" ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ (โดยประชาชนผู้รับบริการเป็นผู้ประเมิน)

ตัวแปรอิสระ	B	SE B	Beta	T	Sig T
ปัจจัยสภาพการพบปะ					
1. ระยะเวลาการพบปะ	.29292	.30792	.05496	.951	.3424
2. เรื่องที่พบปะ	2.16025	.38180	.33630	5.669	.0000
ปัจจัยลักษณะองค์การ					
1. ความเหมาะสมสำนักงาน	.51197	.18931	.16038	2.704	.0073
(Constant)	40.46099	1.97227		20.515	.0000
$R^2 = .16735$, $Adj. R^2 = .15736$, $F = 16.74924$, $Signif F = .0000$					

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยสภาพการพบปะ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ เรื่องที่พบปะ มีค่า Sig T เท่ากับ .0000 มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ ส่วนระยะเวลาในการพบปะ ค่า Sig T เท่ากับ .3424 จึงไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ส่วนปัจจัยลักษณะองค์การ (ความเหมาะสมของสำนักงาน) ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีค่า Sig T เท่ากับ .0073 มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายได้ร้อยละ 16.74

ดังนั้น ปัจจัยสภาพการพบปะ คือ เรื่องที่พบปะ และปัจจัยลักษณะองค์การ (ความเหมาะสมของสำนักงาน) ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ จึงเป็นการยอมรับสมมติฐาน ส่วนปัจจัยสภาพการพบปะ คือ ระยะเวลาที่พบปะ ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการจึงปฏิเสธสมมติฐาน อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยสภาพการพบปะ และปัจจัยลักษณะองค์การที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการประเมินจากประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้เป็นการประเมินจากทั้งสองฝ่าย ผู้วิจัยจะขอแสดงผลโดยเป็นการประเมินจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วย ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงผล "ปัจจัยสภาพการพบปะ และปัจจัยลักษณะองค์การ" ที่มีอิทธิพลต่อ
พฤติกรรมบริการ (โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ประเมิน)

ตัวแปรอิสระ	B	SE B	Beta	T	Sig T
ปัจจัยสภาพการพบปะ					
1. ระยะเวลาการพบปะ	.57915	.66897	.10990	.866	.3906
2. เรื่องที่พบปะ	1.23006	.34433	.45281	3.572	.0008
ปัจจัยลักษณะองค์การ					
1. ความเหมาะสมสำนักงาน	.34822	.19119	.22144	1.821	.0743
(Constant)	15.07455	3.70148		4.073	.0002
$R^2 = .23442$, $Adj. R^2 = .19026$, $F = 5.30759$, $Signif F = .0029$					

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเป็นการประเมินโดยเจ้าหน้าที่พบว่า มีข้อมูลที่ไม่สอดคล้องกับข้อมูลที่คำนวณได้จากการประเมินของประชาชนผู้รับบริการคือ ปัจจัยสภาพการพบปะ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ เรื่องที่พบปะ โดยมีค่า Sig T เท่ากับ .0008 มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ ส่วนระยะเวลาในการพบปะค่า Sig T เท่ากับ .3906 มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติจึงไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ ส่วนปัจจัยลักษณะองค์การ (ความเหมาะสมของสำนักงาน) พบว่าไม่สอดคล้องกับการประเมินโดยประชาชนผู้รับบริการ คือ คำนวณได้ค่า Sig T เท่ากับ .0743 มากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามค่า Sig T ที่ได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 น้อยมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.6 แนวโน้มความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมกา^รให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของ
เจ้าหน้าที่รัฐ ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงแนวโน้มความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
ความพึงพอใจต่อพฤติกรรม การให้บริการ	33.511	6.656	8.000	40.000

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ
บริการต่อพฤติกรรมกา^รให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมีแนวโน้มไปในทางบวก คือ ค่า \bar{x} ที่
คำนวณได้จากคำถามความพึงพอใจต่อพฤติกรรมกา^รให้บริการจำนวน 8 ข้อ (ตั้งแต่ข้อ 29-36)
มีค่าเท่ากับ 4.189 มีค่ามากกว่าค่ากำหนดมาตรฐานของระดับคะแนน $\bar{x} = 3.000$ ที่ตั้งไว้
จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล
ของเจ้าหน้าที่มีแนวโน้มไปในทางบวก

4.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อพฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐในเขตอำเภอเมืองและอำเภอยอด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อพฤติกรรมกาให้บริการในเขตอำเภอเมืองและอำเภอยอด จังหวัดเชียงใหม่

แหล่งความแปรปรวน	D.F.	S.S	M.S.	F	F Prob.
ระหว่างกลุ่ม	1	96.7201	96.7201	2.1933	.1398
ภายในกลุ่ม	266	11730.2463	44.0987		
รวม	267	11826.9664			

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมกาให้บริการของสองกลุ่มอำเภอ ไม่มีความแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ โดยค่า F Prob. ที่คำนวณได้เท่ากับ .1398 มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อเป็นดังนี้จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมกาให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ในเขตอำเภอเมืองและอำเภอยอด จังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกัน เพื่อทราบถึงลักษณะแนวโน้มของข้อมูลที่ได้ของทั้งสองอำเภอว่าเป็นไปในทางใด จึงขอแสดงตารางเปรียบเทียบสองกลุ่ม ดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม

กลุ่มอำเภอ	ค่าเฉลี่ย
อำเภอเมือง	32.5112
อำเภอฮอด	34.1119
รวม	33.5112

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นลักษณะความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ
 พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่
 ไม่มีความแตกต่างกัน โดยทั้งอำเภอเมือง และอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
 เกณฑ์เดียวกัน และมีแนวโน้มไปในทางบวก คือ ค่า \bar{x} ที่คำนวณได้จากคำถามความพึงพอใจต่อ
 พฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลจำนวน 8 ข้อ (ตั้งแต่ข้อ 29-36) มีค่าเท่ากับ
 4.1138 และ 4.2640 ตามลำดับ มีค่ามากกว่าค่ากำหนดมาตรฐานของระดับคะแนน $\bar{x} =$
 3.000 ที่ตั้งไว้ และค่าที่ได้อยู่ในระดับใกล้เคียงกันมาก

All rights reserved

4.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐใน 5 หน่วยงาน ประกอบด้วย ที่ทำการปกครอง สรรพากร ที่ดิน สาธารณสุข และสัสดี ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐใน 5 หน่วยงาน

แหล่งความแปรปรวน	D.F.	S.S	M.S.	F	F Prob.
ระหว่างกลุ่ม	4	658.2944	164.5736	3.8754	.0045
ภายในกลุ่ม	263	11168.6720	42.4664		
รวม	267	11826.9664			

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐระหว่างกลุ่มแต่ละหน่วยงาน มีความแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ โดยค่า F Prob. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .0045 มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อเป็นดังนี้จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ ใน 5 หน่วยงาน มีความแตกต่างกัน เพื่อต้องการทราบว่ากลุ่มใดทำให้เกิดความแตกต่างจึงใช้การทดสอบค่าเฉลี่ย Least Significant Difference มาทดสอบ ดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย Least Significant Difference

กลุ่มหน่วยงาน	ลักษณะกลุ่มที่แตกต่าง	ค่าเฉลี่ย
	2 5 3 1 4	
กลุ่ม 2		31.6667
กลุ่ม 5		32.0345
กลุ่ม 3		32.8983
กลุ่ม 1	*	34.3333
กลุ่ม 4	* * *	35.8500
รวม		33.3566

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐแตกต่างกัน เกิดจากกลุ่มที่ 4 คือ หน่วยงานสาธารณสุข และกลุ่มที่ 1 หน่วยงานที่ทำการปกครอง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = 0.05$ โดยหน่วยงานสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 35.8500 ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มที่ 2, 5 และ 3 คือ สรรพากร สัสดี และที่ดิน ส่วนกลุ่มหน่วยงานที่ทำการปกครองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 34.3333 มีความแตกต่างกับกลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มสรรพากร