

บทสรุป

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐว่า มีแนวโน้มเป็นไปในลักษณะใด และศึกษาถึงความแตกต่างของพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ระหว่างอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ และระหว่าง 5 หน่วยงาน ที่ทำการปกครองอำเภอ สรรพากร ที่ดิน สาธารณสุข และสัสดี ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร รวมทั้งความแตกต่างของความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐระหว่างอำเภอและระหว่างหน่วยงานด้วย นอกจากนี้จะศึกษาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ โดยในที่นี้ได้แยก 4 ประเภทด้วยกันคือ ปัจจัยลักษณะประชาชน ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่ ปัจจัยสภาพการพบปะ และปัจจัยลักษณะองค์การ ซึ่งจากลักษณะต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์นั้น นับว่ามีความสำคัญ และความจำเป็นต่อประชาชนผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบัน องค์การราชการได้ขยายตัวไปมาก ความซับซ้อนรวมทั้งกิจกรรมทางด้านการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการบริการด้านการให้ความมั่นคงปลอดภัย หรือด้านการเอื้ออำนวยต่อการประกอบอาชีพและสุขภาพ ก็ได้ขยายออกครอบคลุมทั่วไป โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2536 นี้เกือบทุกกระทรวงได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมาก

การศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่มด้วยกันคือ กลุ่มประชาชนผู้รับบริการและกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 270 ชุด (2 อำเภอ) และใช้แบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 63 ชุด (2 อำเภอ) ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นแล้วเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนั้นได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปด้านสถิติ (SPSS) สถิติที่ใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย \bar{x} ค่า

เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ส่วนสถิติเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ การหาค่าความแปรปรวน (Analysis of Variance/ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากที่กล่าวมาเบื้องต้นเป็นการสรุปทั่วไปของงานวิจัย โดยจุดมุ่งหมายของบทสรุปนี้สาระสำคัญที่ผู้วิจัยต้องการนำเสนอ ประกอบด้วย 3 หัวข้อใหญ่ๆ ดังนี้ คือ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย สรุปความได้ดังนี้ คือ

1. ลักษณะพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล มีแนวโน้มเป็นไปในทางบวก คือค่าเฉลี่ยจากคำถามจำนวน 13 ข้อ ได้เท่ากับ 52.918 ซึ่งคำนวณค่าเฉลี่ยแต่ละข้อจากคำถามจำนวน 13 ข้อ ได้ระดับคะแนนเท่ากับ 4.071 อยู่ในเกณฑ์สูง

2. ผลการเปรียบเทียบลักษณะพฤติกรรมการให้บริการ แบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ของเจ้าหน้าที่รัฐ ในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกัน ค่า F Prob. เท่ากับ .0000 ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อดูค่าเฉลี่ยเพื่อดูความแตกต่างของทั้งสองกลุ่ม ปรากฏผลคือ กลุ่มอำเภอเมืองได้เท่ากับ 50.38 กลุ่มอำเภอฮอดได้เท่ากับ 55.39 มีความแตกต่างกัน และเมื่อคำนวณหาค่าเฉลี่ยจากคำถามจำนวน 13 ข้อ จะได้ค่าเฉลี่ยระดับคะแนนกลุ่มอำเภอเมืองเท่ากับ 3.88 และกลุ่มอำเภอฮอดเท่ากับ 4.26 แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันโดยกลุ่มอำเภอฮอดมีแนวโน้มเป็นไปในทางบวกสูงกว่าอำเภอเมือง

3. ผลการเปรียบเทียบลักษณะพฤติกรรมการให้บริการ แบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ของเจ้าหน้าที่รัฐใน 5 หน่วยงาน ที่ทำการปกครอง สรรพากร ที่ดิน สาธารณสุข และสวัสดิ มี ความแตกต่างกัน ค่า F Prob. เท่ากับ .0000 ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อดูค่าเฉลี่ยโดยการทดสอบ Least Significant Differfnce เพื่อดูความแตกต่างของ 5 กลุ่ม ปรากฏผลคือ กลุ่มสวัสดิได้เท่ากับ 48.9643 กลุ่มสรรพากรได้เท่ากับ 49.2241 กลุ่มที่ทำการปกครองได้เท่ากับ 52.3214 กลุ่มที่ดินได้เท่ากับ 53.0000 และกลุ่มสาธารณสุขได้เท่ากับ 59.1228 มีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มสาธารณสุขจะมีความแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ และเมื่อคำนวณหาค่าเฉลี่ยจากคำถามจำนวน 13 ข้อ จะได้ค่าเฉลี่ยระดับคะแนนตามลำดับดังนี้ 3.7665, 3.7865, 4.0274, 4.0770 และ 4.5479 แสดงถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยกลุ่มสาธารณสุขมีแนวโน้มเป็นไปในทางบวกสูงกว่ากลุ่มหน่วยงานอื่น

4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ แบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ได้แก่ ปัจจัยลักษณะประชาชนผู้รับบริการ ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปัจจัยสภาพการพบปะ และปัจจัยลักษณะองค์การ ผลการวิจัยพบว่า มีตัวแปรบางตัวที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ และตัวแปรบางตัวไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้คือ

4.1 ปัจจัยลักษณะประชาชนผู้ให้บริการ ประกอบด้วยตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ และทัศนคติต่อการพบปะ

- เพศ ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ
- อายุ ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ
- ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ
- รายได้ ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ

ดังนั้น ปัจจัยลักษณะประชาชนผู้ให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่รัฐคือ ระดับการศึกษา ส่วนตัวแปรอื่นๆ ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่

4.2 ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง (ซี) และทัศนคติต่อการพบปะ ผลการวิจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีดังนี้ คือ

- เพศ ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ
- อายุ ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ
- ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ
- รายได้ ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ
- ระดับตำแหน่งหน้าที่ (ซี) ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ
- ทัศนคติต่อการพบปะ ผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ

ดังนั้น ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐคือ ทัศนคติต่อการพบปะ ส่วนตัวแปรอื่นๆ ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ

4.3 ปัจจัยสภาพการพบปะ ประกอบด้วยตัวแปร ระยะเวลาการพบปะ และเรื่องที่พบปะ โดยเป็นการประเมินทั้งจากประชาชนผู้รับบริการ และจากเจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการ ผลการวิจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีดังนี้คือ

การประเมินจากประชาชนผู้รับบริการ

- ระยะเวลาการพบปะ ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ

- เรื่องที่พบปะ ผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ

การประเมินจากเจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการ

- ระยะเวลาการพบปะ ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สอดคล้องกับการประเมินจากประชาชนผู้รับบริการ

- เรื่องที่พบปะ ผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ สอดคล้องกับการประเมินจากประชาชนผู้รับบริการ

ดังนั้น ปัจจัยสภาพการพบปะ ซึ่งเป็นการประเมินจากประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสอดคล้องกันคือ ระยะเวลาการพบปะ ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ส่วนเรื่องที่พบปะ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ

4.4 ปัจจัยลักษณะองค์การ ประกอบด้วยตัวแปร ความเหมาะสมของสำนักงาน เป็นการประเมินทั้งสองฝ่าย จากประชาชนผู้รับบริการ และจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้ คือ

การประเมินจากประชาชนผู้รับบริการ

- ความเหมาะสมของสำนักงาน ผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ

การประเมินจากเจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการ

- ความเหมาะสมของสำนักงาน พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ไม่สอดคล้องกับการประเมินจากประชาชนผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามลักษณะของความไม่สอดคล้องดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

ดังนั้น ปัจจัยลักษณะองค์การ ที่ประเมินจากประชาชนผู้ขอรับบริการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การให้บริการ ส่วนการประเมินจากเจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่รัฐ

5. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรม การให้บริการแบบไม่คำนึง ถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐมีแนวโน้มเป็นไปในทางบวก คือ ค่าเฉลี่ยได้เท่ากับ 33.511 เมื่อ คำนวณค่าเฉลี่ยแต่ละข้อจากคำถามจำนวน 8 ข้อ ได้ระดับคะแนนเท่ากับ 4.189 อยู่ในเกณฑ์สูง

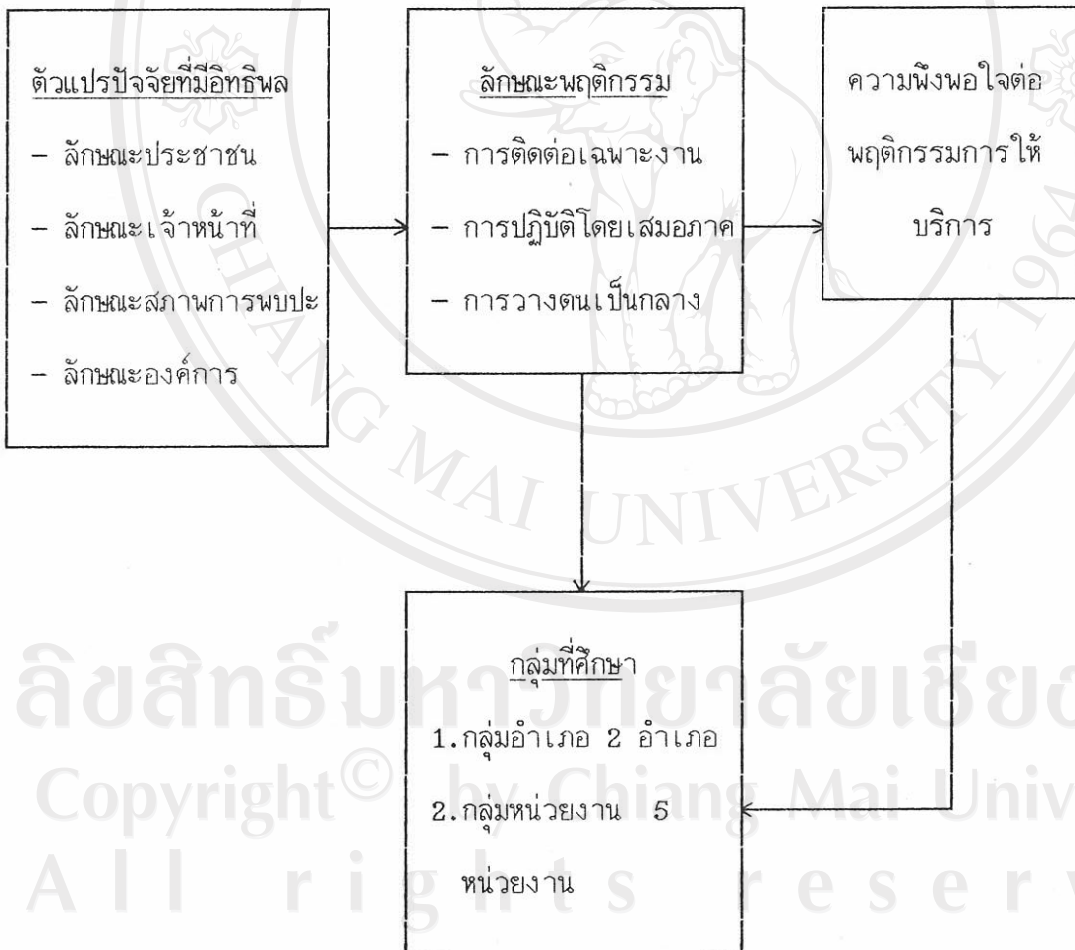
6. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อพฤติกรรม การให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐ ในเขตอำเภอเมือง และอำเภอฮอด จังหวัด เชียงใหม่ ไม่มีความแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า F Prob. ได้เท่ากับ .1398 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์เดียวกันคือ กลุ่มอำเภอเมืองได้เท่ากับ 32.9104 และกลุ่มอำเภอฮอดได้ เท่ากับ 34.1119 เมื่อคำนวณหาค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ จะได้ค่าเฉลี่ยระดับ คะแนน คือ กลุ่มอำเภอเมืองเท่ากับ 4.1138 และกลุ่มอำเภอฮอดเท่ากับ 4.2639 มีค่าอยู่ใน ระดับคะแนนใกล้เคียงกัน จึงไม่มีความแตกต่างกันโดยมีแนวโน้มเป็นไปในทางบวก

7. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐใน 5 หน่วยงาน ที่ทำการปกครอง สรรพากร ที่ดิน สาธารณสุข และสัสดี พบว่า มีความแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่า F Prob. เท่ากับ .0045 เมื่อดูค่า เฉลี่ยโดยการทดสอบ Least Significant Difference เพื่อดูความแตกต่างของ 5 กลุ่มปรากฏผล คือ กลุ่มสรรพากรได้เท่ากับ 31.6667 กลุ่มสัสดีได้เท่ากับ 32.0345 กลุ่มที่ดิน ได้เท่ากับ 32.8983 กลุ่มที่ทำการปกครองได้เท่ากับ 34.3333 และกลุ่มสาธารณสุขได้เท่ากับ 35.8500 มีความแตกต่างกันโดยกลุ่มสาธารณสุขมีความแตกต่างจากกลุ่มสรรพากร กลุ่มสัสดีและ กลุ่มที่ดิน นอกจากนี้กลุ่มที่ทำการปกครองมีความแตกต่างจากกลุ่มสรรพากรด้วย และเมื่อคำนวณหา ค่าเฉลี่ยจากคำถามจำนวน 8 ข้อ จะได้ค่าเฉลี่ยระดับคะแนนตามลำดับ ดังนี้คือ 3.9585, 4.0043, 4.1129, 4.2917 และ 4.4813 แสดงถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยกลุ่ม

สาธารณสุข และกลุ่มที่ทำการปกครอง จะมีแนวโน้มเป็นไปได้ในทางบวกสูงกว่าหน่วยงานอื่น โดยเฉพาะกับกลุ่มสรรพากร

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ภาพรวมของการศึกษาทั้งหมด



สำหรับการอภิปรายผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอแจ้งรายละเอียดตามความสอดคล้องของข้อมูล
มีรายละเอียดที่จะนำเสนอ ดังนี้

1. แนวโน้มลักษณะพฤติกรรมและแนวโน้มความพึงพอใจที่มีต่อพฤติกรรม การให้บริการ
แบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล
2. เปรียบเทียบลักษณะพฤติกรรมและความพึงพอใจที่มีต่อพฤติกรรม การให้บริการแบบ
ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลระหว่างอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่
3. เปรียบเทียบลักษณะพฤติกรรมและความพึงพอใจที่มีต่อพฤติกรรม การให้บริการแบบ
ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลใน 5 หน่วยงาน
4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

1. ข้อมูลแนวโน้มลักษณะพฤติกรรมและแนวโน้มความพึงพอใจที่มีต่อพฤติกรรม การให้
บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่มีแนวโน้มไปในทางบวก ซึ่งในที่นี้พิจารณาจากลักษณะ
พฤติกรรม จากหลักสามประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม
และการวางตนเป็นกลาง จากการพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการสังเกตการณ์พบว่า
เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีลักษณะพฤติกรรมสอดคล้องกับหลักการทั้งสามประการมาก กล่าวคือ

การติดต่อเฉพาะงาน เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการ โดยมีลักษณะการพูดคุยติดต่อกับประชาชน
เฉพาะในเรื่องที่มาติดต่อเท่านั้น จากประเด็นนี้เป็นที่น่าสังเกตว่าจากลักษณะของสังคมไทย และ
ค่านิยม ในการปฏิบัติงานของข้าราชการบางหน่วยงานจะสนับสนุนให้มีการสนทนาเรื่องส่วนตัวของ
ประชาชนซึ่งไม่ใช่เรื่องที่มาติดต่อกับเป็นสิ่งที่จำเป็น และเป็นสิ่งที่ดีสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในการให้
บริการแก่ประชาชน แต่ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่แล้วประชาชนผู้มาติดต่อกันเห็นว่า
การพูดคุยของเจ้าหน้าที่นั้นพูดคุยกันเฉพาะในเรื่องงานที่มาติดต่อเท่านั้น และมีความรู้สึกว่าการ
พูดคุยไม่มากมายแต่อย่างใด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อลักษณะพฤติกรรมการให้บริการดังกล่าว
แล้ว แต่อย่างไรก็ตามในการวิจัยครั้งนี้ ไม่ได้ศึกษาครอบคลุมในส่วนของความรวดเร็วหรือความ

ล่าช้าในการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะมีผลกระทบ ต่อลักษณะพฤติกรรม การให้บริการด้วยคือ ยิ่งมีการพูดคุยนอกประเด็น นอกเรื่องที่มาติดต่อกันเท่าใด ก็ยิ่งอาจจะทำให้เกิดความล่าช้าต่อการให้บริการมากเท่านั้น น่าที่จะได้มีการศึกษากันต่อไป

ส่วนการปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียม ลักษณะการให้บริการส่วนใหญ่เท่าเทียมกัน มีการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง โดยเฉพาะบางหน่วยงานมีการแจกเบอร์เรียงตามลำดับ ถึงแม้ว่ามีประชาชนบางกลุ่มไม่แน่ใจว่ามีการแข่งคิวกันหรือไม่ก็ตาม แต่โดยส่วนใหญ่ก็เห็นว่าเรียงตามลำดับถูกต้อง มีการทักทายผู้มาติดต่ออย่างเสมอเหมือนกัน นอกจากนี้จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า ในเขตอำเภอเมืองมีการเรียงลำดับการให้บริการถูกต้องมาก การทักทายผู้มาติดต่อเสมอกัน แม้ว่า มีจำนวนผู้มาใช้บริการมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของสังคมในเขตเมือง ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ การคำนึงถึงสิทธิที่จะได้รับสูง เจ้าหน้าที่ต้องยอมรับในความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ของทุกคน ส่วนในเขตอำเภอฮอดนั้นพบว่า จำนวนผู้มาใช้บริการมีจำนวนน้อย ประชาชนผู้มาติดต่อจะไม่คำนึงถึงการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมากนัก เพราะไม่มีปัญหาในเรื่องนี้ เมื่อไปติดต่อรอไม่นานก็ได้รับบริการ

ในเรื่องการวางตัวเป็นกลาง พบว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่มีกริยาท่าทางสุภาพ สันทนด้วย น้ำเสียงที่เย็นดี ทักทายผู้มาติดต่อ และมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อนำไปพิจารณาพร้อมกับระดับของ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีพฤติกรรม การให้บริการประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อลักษณะ พฤติกรรมดังกล่าว ซึ่งลักษณะพฤติกรรมมีความสอดคล้องกับลักษณะของสังคมไทย ซึ่งได้ชื่อว่าเป็น สยามเมืองยิ้ม ใครไปใครมาที่มีการทักทายยิ้มแย้มแจ่มใส จากประเด็นนี้ในทัศนะของ Max Weber เห็นว่าการวางตัวเป็นกลางนั้น ต้องไม่มีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งในด้านดีใจหรือ เสียใจ ซึ่งจะขัดแย้งกับลักษณะของพฤติกรรมบางส่วนที่ได้กล่าวมาแล้ว ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากในแต่ละประเทศมีลักษณะสังคม วัฒนธรรม ค่านิยม ที่แตกต่างกันออกไปนั่นเอง

จากลักษณะพฤติกรรมนี้ ถ้านำมาพิจารณากับสภาพสังคมไทยในปัจจุบันซึ่งได้พัฒนาไปมาก การขยายตัวขององค์กรราชการเป็นไปอย่างกว้างขวาง ความรู้ ความเข้าใจของประชาชน ที่มี

ต้องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปรับเปลี่ยนไป ลักษณะพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ก็จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนไปตามสภาพสถานการณ์ในปัจจุบันมากขึ้น จากประเด็นนี้เป็นที่น่าสนใจว่า ในการที่จะพัฒนา หรือการอบรมพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรที่จะมีการวางแผนลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวไว้ด้วย และแนวความคิดหรือค่านิยมเดิมที่ฝังใจในเรื่องพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่น่าที่จะปรับเปลี่ยนไปด้วย

แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพียงลักษณะพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐของหน่วยงานที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น มิใช่การศึกษาแก้ปัญหาการให้บริการในทุกๆ ด้านของการให้บริการ ซึ่งปัญหาการให้บริการในด้านอื่นๆ อาจเป็นส่วนสำคัญต่อปัญหาการให้บริการ ควรที่จะมีการศึกษาต่อไปและควรมีการขยายการศึกษาให้กว้างขวางมากขึ้น

2. ลักษณะพฤติกรรมการให้บริการและความพึงพอใจต่อพฤติกรรม การให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลระหว่างสองอำเภอ พบว่า ลักษณะพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกัน แต่เป็นความแตกต่างในลักษณะที่มีแนวโน้มเป็นไปในทางบวกทั้งคู่ โดยลักษณะพฤติกรรมของอำเภอฮอดมีแนวโน้มไปในทางบวกสูงกว่าในเขตอำเภอเมือง อาจเป็นผลเนื่องมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้ คือ

2.1 ความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างในเขต 2 อำเภอ มีความแตกต่างกัน คือ กลุ่มตัวอย่างในเขตอำเภอเมือง ค่อนข้างมีระดับการศึกษาสูงกว่าในเขตอำเภอฮอด เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปรากฏผลว่า ในเขตอำเภอเมืองมีผู้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าในอัตราร้อยละ 88.46 ของผู้จบในระดับนี้ ในระดับการศึกษามัธยมศึกษาในเขตอำเภอเมือง ในอัตราร้อยละ 88.89 แต่ในระดับการศึกษาประถมศึกษาในเขตอำเภอเมืองมีเพียงในอัตราร้อยละ 20.50 และผู้ไม่ได้เรียนหนังสือมีเพียงอัตราร้อยละ 25.00 เท่านั้น จากประเด็นดังกล่าวนี้จึงเป็นที่น่าสังเกตว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใน

เขตอำเภอเมืองมีระดับการศึกษาสูง (ระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกาให้บริการ ซึ่งจะอธิบายรายละเอียดในเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม) ความคาดหวังในเรื่องของพฤติกรรมกาให้บริการจึงอยู่สูงด้วย ดังนั้นจึงอาจมองลักษณะพฤติกรรม การให้บริการแตกต่างกันออกไปในระหว่างสองอำเภอ

2.2 จำนวนประชากรในเขต 2 อำเภอ มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาถึงความหนาแน่นของประชากรใน 2 อำเภอ มีความแตกต่างกันมาก คือ ในเขตอำเภอฮอด จากการสำรวจในปี พ.ศ. 2536 มีจำนวนทั้งสิ้น 37,881 คน ส่วนในเขตอำเภอเมือง จากการสำรวจในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2535 ประชากรเฉพาะนอกเขตเทศบาลมีถึง 73,769 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่แตกต่างกันมาก ย่อมที่จะส่งผลถึงจำนวนผู้มาใช้บริการด้วย จากการสังเกตพบว่าจำนวนผู้มาใช้บริการในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอดต่อวันมีจำนวนที่แตกต่างกันมาก ในเขตอำเภอเมืองมีจำนวนผู้มาใช้บริการสูงกว่าอำเภอฮอด ประเด็นนี้อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างมองถึงลักษณะพฤติกรรมกาให้บริการแตกต่างกันไป เนื่องจากต้องใช้เวลาในการรอคอยการติดต่อานานมากขึ้น อาจมีความรู้สึกของอารมณ์ เข้ามาเกี่ยวข้องในการมองถึงลักษณะพฤติกรรม แต่อย่างไรก็ตามประเด็นนี้เป็นเพียงการมองจากการสังเกตการณ์เท่านั้น ไม่มีข้อมูลในเชิงสถิติมายืนยัน จึงเป็นเรื่องที่น่าศึกษาต่อไป ถึงการเปรียบเทียบจำนวนของผู้มาติดต่อว่ามีผลต่อลักษณะพฤติกรรมหรือไม่

2.3 ความเหมาะสมขององค์การ ในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยได้ไปเก็บข้อมูลนั้น ที่ว่าการอำเภอฮอดได้เปิดทำการใหม่ได้ไม่นานนัก ย่อมที่จะมีขนาดขององค์การเหมาะสม ต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ และต่อประชาชนผู้มาติดต่อ มีการปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมได้มากกว่าที่ว่าการอำเภอเมืองซึ่งมีจำนวนเจ้าหน้าที่และจำนวนผู้มาติดต่อมาก ประเด็นดังกล่าวอาจมีผลต่อพฤติกรรมได้

2.4 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนมีความแตกต่างกัน ในเขตอำเภอฮอด ซึ่งยังเป็นสังคมชนบท การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้มาติดต่อ ย่อมจะมี

มากกว่า ถึงแม้ว่าบางครั้งไม่รู้จักรักกันเป็นการส่วนตัว แต่ก็คงคุ้นหน้ากันบ้าง เนื่องจากเป็นสังคมขนาดเล็ก ความใกล้ชิดย่อมมากกว่าในเขตอำเภอเมือง ซึ่งเป็นสังคมแบบตัวใครตัวมัน ต่างคนต่างอยู่ ย่อมส่งผลต่อการมองพฤติกรรมที่แตกต่างไปด้วย แต่อย่างไรก็ตามลักษณะของความแตกต่างของ 2 อำเภอ นั้น มีความแตกต่างของพฤติกรรมในระดับค่อนข้างต่ำ

ส่วนในเรื่องของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทั้งสองอำเภอไม่มีความแตกต่างกันและมีแนวโน้มเป็นไปในทางบวกทั้งคู่ แสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่ทั้งสองอำเภอต่างก็ยอมรับ ในลักษณะของพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ ถึงแม้ว่าลักษณะพฤติกรรมการให้บริการของทั้งสองอำเภอจะมีความแตกต่างกัน ดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น แต่อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างของพฤติกรรมนั้นก็แตกต่างกันในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมโน้มเอียงไปทางบวกน้อยกว่าอำเภอฮอด แต่ความพึงพอใจไม่แตกต่างกันนั้นอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างในเขตอำเภอเมือง มองเห็นสภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่า จำนวนประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการนั้น มีจำนวนมากการให้บริการได้ในระดับนี้ก็มีความพึงพอใจแล้ว ส่วนใหญ่จึงยอมรับได้

3. ลักษณะพฤติกรรมการให้บริการและความพึงพอใจที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ แบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลใน 5 หน่วยงาน ได้แก่ ที่ทำการปกครอง สรรพากร ที่ดิน สาธารณสุข และ สัสดี พบว่ามีความแตกต่างกัน

ผลของข้อมูลที่ได้พบเห็นว่า กลุ่มสาธารณสุขมีลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นทั้ง 4 กลุ่ม โดยระดับคะแนนมีแนวโน้มไปในทางบวกสูงมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากสาเหตุ ดังนี้คือ

3.1 เรื่องที่มาติดต่อ ในแต่ละหน่วยงานที่ประชาชนมาติดต่อนั้น เรื่องที่มาติดต่อจะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ความง่ายของเรื่องติดต่อ ความจำเป็นของเรื่องที่มาติดต่อกับหน่วยงานได้ประโยชน์มากน้อยเพียงไรของเรื่องที่มาติดต่อกับหน่วยงาน ซึ่งจากประเด็นต่างๆ เหล่านี้ ทำให้ต้องพิจารณาว่า ในแต่ละหน่วยงานที่ประชาชนต้องติดต่อกันในเรื่องใด ย่อมจะส่งผลต่อการ

มองพฤติกรรมกาารให้บริการด้วย ซึ่งพออธิบายได้คือ หน่วยงานสาธารณสุข ประชาชนผู้มาติดต่อ งานบริการเนื่องมาจากมีความจำเป็นที่ต้องมารักษา เป็นการมาใช้บริการด้วยความเต็มใจมีความ จำเป็นที่จะต้องพึ่งพาเจ้าหน้าที่ ในขณะที่หน่วยงานสรรพากร ประชาชนผู้มาติดต่อส่วนใหญ่มาเพื่อ เสียภาษีให้แก่รัฐ การที่ต้องนำเงินมาจ่าย ความเต็มใจในการติดต่อย่อมมีน้อย ย่อมทำให้เกิด ความรู้สึกในด้านลบมากกว่า หรือในหน่วยงานสวัสดิ์ การที่ผู้มาติดต่อเพื่อมาขึ้นทะเบียนทหารย่อม ทำให้ผู้มาติดต่อไม่เต็มใจในเรื่องที่มาติดต่อ เห็นว่าตนมาเพื่อรับใช้ชาติ ย่อมหวังผลในพฤติกรรม การให้บริการที่ดีต่อตนเองมากกว่า

นอกจากนี้ยังพบว่า ในหน่วยงานสาธารณสุขนั้น ผู้มาติดต่อส่วนใหญ่มาติดต่อในเรื่อง การรักษาเล็กน้อยๆ เป็นไข้หรืออุบัติเหตุไม่มากนัก ผู้มีอาการใช้หนักก็จะไปโรงพยาบาลมากกว่าที่ มาที่สถานอนามัย ทำให้เรื่องที่มาติดต่อนั้นเป็นเรื่องไม่ยาก ใช้เวลาในการรักษาให้บริการน้อย ในขณะที่หน่วยงานสรรพากร ต้องมีระเบียบวิธีการมาก โดยเฉพาะในเรื่องของเงิน ต้องมีขั้นตอน การตรวจสอบมาก ทำให้ต้องเสียเวลาในการติดต่อด้าน หรือในหน่วยงานสวัสดิ์ ก็ต้องมีการ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารมากมาย ต้องให้ตรงกันหมด และถ้าไม่ถูกต้องจะต้องนำไป แก้ไขในหน่วยงานที่ทำการปกครองก่อน หรือถ้าเอกสารถูกต้องสามารถขึ้นทะเบียนทหารได้ ก็ต้อง นำเอกสารไปประทับตราในหน่วยงานที่ทำการปกครอง ทำให้ต้องเสีย เวลาในการติดต่อยอมส่งผล ถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้ติดต่อที่มีต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ด้วย

3.2 จำนวนผู้มาติดต่อในแต่ละหน่วยงาน มีปริมาณที่แตกต่างกัน พบว่า ในหน่วยงาน สรรพากรมีจำนวนผู้มาติดต่อมากกว่าหน่วยงานอื่น ทั้งนี้เนื่องมาจาก ช่วงเวลาที่ผู้วิจัยไปเก็บข้อมูล เป็นช่วงเวลาใกล้หมดเขตการเสียภาษีอากร ทำให้ประชาชนมาติดต่อมาก ต้องใช้เวลานานใน การรอคอย และนอกจากนี้ในหน่วยงานที่ทำการปกครอง ก็มีจำนวนผู้มาติดต่อเช่นกัน ซึ่งใน หน่วยงานที่ทำการปกครองจำนวนผู้มาติดต่อก่อนข้างมากตลอดปี ในขณะที่หน่วยงานสาธารณสุข จำนวนผู้มาติดต่อมีจำนวนน้อย และมาเรื่อยๆ ไม่ได้มาพร้อมกันในระยะเวลาดียวกัน

3.3 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้นั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อในกลุ่มสาธารณสุขเป็นผู้มีระดับการศึกษาค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ผู้ไม่เรียนหนังสือในอัตราร้อยละ 100 ของผู้ไม่ได้เรียน ในระดับประถมศึกษาในอัตราร้อยละ 30.3279 ของระดับประถมศึกษา (นอกนั้นกระจายไปในอีก 4 หน่วยงาน) ในขณะที่หน่วยงานสรรพากรที่มาติดต่อ มีระดับการศึกษาค่อนข้างสูง คือ ผู้ที่จบปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีอัตราร้อยละ 46.1538 ของระดับนี้ ความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อพฤติกรรมบริการให้บริการย่อมแตกต่างกันออกไป

3.4 ลักษณะขององค์การ จากการศึกษาวิจัยได้ไปเก็บข้อมูลและสังเกตการณ์ พบว่า ในหน่วยงานสาธารณสุข ซึ่งเก็บข้อมูลจากสถานีอนามัยประจำตำบล มีอาณาบริเวณกว้างขวาง ถึงแม้บางหน่วยมีอาคารเก่าไปบ้าง แต่ก็มีต้นไม้มรกม มีความเป็นเอกเทศสูง และยังคงอยู่ในแต่ละตำบล มีความใกล้ชิดกับประชาชนผู้มาติดต่อสูงมาก ประชาชนมีความคล่องตัวในการเข้าไปติดต่อ การเดินทางติดต่อไปมาได้อย่างสะดวก ไม่กลัวหรือระหวั่นเมื่อมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ในขณะที่หน่วยงานสรรพากร สัสดี ที่ทำการปกครอง และที่ดิน มีสถานที่ตั้งอยู่เฉพาะในเขตอำเภอเท่านั้น เมื่อประชาชนต้องการติดต่อบริการต้องเดินทางไกล ไม่มีความคล่องตัว อาคารสถานที่เป็นลักษณะรวมกันไม่เป็นเอกเทศ เกิดความประหม่าในสถานที่ได้

3.5 การจัดเตรียมเอกสารในการติดต่อ ในแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน ประเด็นนี้เห็นได้ชัดเจนว่า ในหน่วยงานสาธารณสุข เมื่อประชาชนไปติดต่อนั้นไม่มีความจำเป็นที่จะต้องจัดเตรียมเอกสารแต่อย่างใด เมื่อป่วยก็ไปติดต่อขอรับบริการได้ทันที ในขณะที่หน่วยงานสรรพากร สัสดี ที่ทำการปกครอง และที่ดิน ต้องเตรียมเอกสารในการดำเนินเรื่องมีรายละเอียดมากมาย บางครั้งต้องกลับมาเอาเอกสารใหม่ที่บ้านหลายรอบ เสียเวลาในการเดินทาง และสถานที่ก็ยิ่งไกลจากตำบลอีกด้วย เหล่านี้ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมบริการให้บริการได้

จากประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นนั้น พอจะมองเห็นได้ว่า ลักษณะพฤติกรรมบริการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลใน 5 หน่วยงาน มีความแตกต่างกันนั้นเนื่องมาจากสาเหตุใด แต่อย่างไร

ก็ตามความแตกต่างที่เกิดขึ้นใน 5 หน่วยงานนั้น เป็นความแตกต่างที่มีแนวโน้มไปในทางบวกทั้งสิ้น นอกจากนี้ ผลของข้อมูลระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมบริการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ใน 5 หน่วยงานก็มีความแตกต่างกัน โดยมีแนวโน้มไปในทางบวกเช่นกัน ข้อมูลจากระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมบริการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่มีความสอดคล้องกับลักษณะพฤติกรรมบริการให้บริการมาก กล่าวคือ หน่วยงานสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุด มีความแตกต่างจากหน่วยงานอื่น ยกเว้นหน่วยงานที่ทำการปกครอง แต่อย่างไรก็ตามความแตกต่างที่เกิดขึ้น ก็เป็นแนวโน้มความพึงพอใจในด้านบวก จากลักษณะดังกล่าวนี้ชี้ให้เห็นว่า ถ้ามีลักษณะพฤติกรรมบริการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมีแนวโน้มไปในด้านบวกมาก ความพึงพอใจก็จะมีแนวโน้มในด้านบวกมากขึ้น

4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลของข้อมูลพบว่า มีบางปัจจัยที่มีอิทธิพล ดังนี้

- 4.1 ปัจจัยลักษณะประชาชน ได้แก่ ระดับการศึกษา แปรไปในทิศทางตรงกันข้าม
- 4.2 ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่ ได้แก่ทัศนคติต่อการพบปะ
- 4.3 ปัจจัยสภาพการพบปะ ได้แก่ เรื่องที่พบปะ
- 4.3 ปัจจัยลักษณะองค์การ ได้แก่ ความเหมาะสมของสำนักงาน

4.1 ปัจจัยลักษณะประชาชนที่มีอิทธิพล คือ ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มประชากรที่มีระดับการศึกษาค่อนข้างสูงมีผลต่อลักษณะพฤติกรรมบริการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมีแนวโน้มไปในทางบวกลดน้อยลงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาค่อนข้างต่ำ ผลการวิจัยนี้ตรงข้ามจากที่ผู้วิจัยได้คาดหวังไว้ในใจว่า ยิ่งผู้ติดต่อมีระดับการศึกษาสูง พฤติกรรมบริการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลน่าจะมีแนวโน้มไปในทางบวกสูงด้วย แต่ปรากฏผลตรงข้าม ยิ่งผู้มาติดต่อมีการศึกษาสูงผล

ของพฤติกรรมกรให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล จะมีแนวโน้มไปในทางบวกลดลง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีการศึกษาสูงต่อพฤติกรรมกรให้บริการจะมีความคาดหวังสูงมากกว่า

4.2 ปัจจัยลักษณะเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ทักษะติดต่อการพบปะ ในการศึกษาประเด็น 2 ประเด็นที่ใช้เป็นมาตรวัด คือ ทักษะคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนผู้มาติดต่อ และทักษะคติต่องานให้บริการ

- ทักษะคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้มาติดต่อ ได้แก่ ความรู้สึกที่มีอำนาจเหนือประชาชน ความรู้สึกของการเป็นเจ้าของมุลนาย ถือว่าข้าราชการเป็นบุคคลที่มีเกียรติสูงกว่าประชาชนลักษณะเหล่านี้ มีผลต่อพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในทางลบ การที่เจ้าหน้าที่มีทักษะคติที่ติดต่อประชาชน คนทุกคนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ประชาชนมีความเท่าเทียมกับตน หรือยอมรับว่าข้าราชการคือผู้หน้าที่รับใช้ประชาชน ย่อมจะปฏิบัติกับผู้มาติดต่อดี พฤติกรรมต่างๆ ในการแสดงออกก็ย่อมมีผลไปในทางบวกด้วย

- ทักษะคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานให้บริการ ได้แก่ ความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ต่องานให้บริการ ความสามารถต่องานให้บริการ และความพึงพอใจหรือความชอบต่องานให้บริการ ลักษณะเหล่านี้พบว่ามีอิทธิพลสูงต่อพฤติกรรมกรให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล การที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจต่องาน มีความชอบต่องานย่อมที่จะมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความเต็มใจ อารมณ์ความรู้สึกก็ย่อมจะดี พฤติกรรมกรให้บริการที่แสดงออกก็ย่อมจะดีตามไปด้วย

จากทักษะทั้งสองประการนี้ ทำให้มองเห็นได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานให้บริการต้องมีความเหมาะสม เป็นคนรักงานบริการ มีทักษะคติที่ติดต่อประชาชน นอกจากนี้ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ มีการสร้างจิตสำนึกในทางที่ติดต่องานต่อประชาชน หรือควรมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่ในกรณีที่เกิดความเบื่อหน่ายต่องานให้บริการ ควรไปทำหน้าที่ด้านอื่นแทน

4.3 ปัจจัยสภาพการพบปะ ได้แก่ เรื่องที่พบปะ ความยากง่ายของเรื่องที่มาติดต่อ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่างานที่มาติดต่อเป็นเรื่องง่ายหรือค่อนข้างง่ายในอัตรา

ร้อยละ 68.888 มีผลต่อพฤติกรรมกาให้บริกาที่มีแนวโน้มไปในทางบวกด้วย ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริกาเห็นว่า ความยากง่ายของเรื่องที่มาติดต่อมีผลต่อพฤติกรรมกาให้บริกาแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลเช่นกัน ความง่ายของเรื่องที่มาติดต่อย่อมจะทำให้เจ้าหน้าที่ มีภาระในการปฏิบัติงานน้อยลง ไม่มีความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน อารมณ์ย่อมจะดี และผู้ที่มาติดต่อกัยอมจะเข้าใจในเรื่องที่ติดต่อได้ง่าย ทำให้สะดวกต่องานให้บริกา

4.4 ปัจจัยลักษณะขององค์การ ได้แก่ ความเหมาะสมของสำนักงาน ในพื้นที่ใช้มาตรวัดจาก ขนาดความคับแคบหรือกว้างขวางของสำนักงาน และความเพียงพอของการจัดที่นั่งให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อ ประชาชนผู้มาติดต่อส่วนใหญ่เห็นด้วยและค่อนข้างเห็นด้วยต่อความเหมาะสมของขนาดสำนักงานในอัตราร้อยละ 65.185 (ในแบบสอบถามเป็นเชิงปฏิเสธ) แต่เมื่อพิจารณาแยกในระดับอำเภอพบว่า ประชาชนผู้มาติดต่อในอำเภอฮอดส่วนใหญ่เห็นว่ามี ความเหมาะสมของสำนักงานมากกว่าในเขตอำเภอเมืองเล็กน้อย คือในอัตราร้อยละ 51.715 ของระดับความเห็นด้วยและค่อนข้างเห็นด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากที่ว่าการอำเภอฮอดเพิ่งจะสร้างเสร็จใหม่เปิดอาคารเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2536 การเก็บข้อมูลที่ได้ ย่อมจะมีขนาดความเหมาะสมของสำนักงานสูงกว่า นอกจากนี้จากการสังเกตของผู้วิจัยและผลข้อมูลที่คำนวณได้พบว่า ขนาดของความเหมาะสมของสำนักงานที่ต่นในเขตอำเภอเมืองมีขนาดค่อนข้างแคบ โดยมีผู้ตอบเห็นด้วยและค่อนข้างเห็นด้วยว่ามีขนาดคับแคบ ในอัตราร้อยละ 66.667 ของผู้ตอบในหน่วยงานนี้ ส่วนในเรื่องของความเพียงพอของการจัดที่นั่งให้แก่ผู้มาติดต่อ ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเพียงพอและค่อนข้างเพียงพอ ในอัตราร้อยละ 59.259 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสองอำเภอพบว่า ในอำเภอฮอดจะมีแนวโน้มสูงกว่าในอัตราร้อยละ 61.875 ของระดับความเพียงพอและค่อนข้างเพียงพอ

ขนาดขององค์การจากการประเมินของประชาชนผู้รับบริกาดังกล่าว พบว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกาให้บริกาแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล แต่การประเมินจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริกาพบว่าไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกาให้บริกา(ในระดับค่อนข้างต่ำ) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความเคยชินของเจ้าหน้าที่ต่อสำนักงานก็อาจเป็นได้ ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าศึกษาต่อไป อย่างไรก็ตามค่า Sig T ที่

คำนวณได้จากการประเมินของเจ้าหน้าที่ มีค่าสูงกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่มากนัก (เท่ากับ .0743) แสดงว่าระดับของการไม่มีอิทธิพลอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากที่กล่าวมาข้างต้นในบทนี้ คือ ผลของการวิจัย และการอภิปรายผลการวิจัยแล้วนั้น ในส่วนนี้ผู้วิจัยขอกล่าวถึงข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผลที่ได้จากการวิจัยนี้ อาจนำไปสู่การพิจารณาแนวทางแก้ไขการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน ในหลักการกว้างๆ ได้ดังนี้

ประการแรก ในด้านการพัฒนาบุคคลทางด้านการศึกษา ผลการวิจัยนี้ อาจเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาด้านพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพราะจากลักษณะพฤติกรรมกรให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล มีแนวโน้มไปในทางบวก ก็ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านบวกด้วย ลักษณะการให้บริการดังกล่าวจึงน่าที่จะมีการนำเข้าไปเสริมในหลักสูตรการพัฒนาข้าราชการในด้านการให้บริการ เช่น ในหลักสูตรการปฐมนิเทศข้าราชการใหม่ หรือหลักสูตรในการอบรมข้าราชการต่างๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ประการที่สอง ในด้านการบริหารงานบุคคลทางด้านการศึกษาให้ผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับงานให้บริการ (Put the Right Man to the Right Job) ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคติของเจ้าหน้าที่ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรให้บริการ ดังนั้นการจัดบุคคลากร ผู้ปฏิบัติงานการให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสม มีการพิจารณาแต่งตั้งโยกย้าย บรรจุ บุคคลให้ตรงกับความสามารถบุคคลิกภาพและความถนัด มีการเสริมสร้างทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้สึกที่ดีต่องานให้บริการ เห็นความสำคัญองงานให้บริการตามแนวคิด Two - Factors ของ Federick Herzberg ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความรู้สึกในทางลบกับงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ

ความรู้สึกในทางบวกกับงานที่ปฏิบัติ นอกจากนั้นควรมีการเสริมสร้างทัศนคติที่มีต่อประชาชนผู้มาติดต่อ การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนเป็นงานหลัก และจะต้องติดต่อกับประชาชนโดยใกล้ชิดเสมอ มีการแสดงออกที่เหมาะสม มีความรับผิดชอบในหน้าที่ทั้งต่อส่วนตัวและส่วนรวม ในเรื่องการสร้างจิตสำนึก อนันต์ อนันตกุล (2533 : 5 - 7) ได้กล่าวถึง การสร้างจิตสำนึกของข้าราชการให้เป็นผู้ให้บริการว่าเป็นเรื่องที่ต้องกระทำกันเป็นกระบวนการและต่อเนื่อง ซึ่งอย่างน้อยที่สุดต้องทำในเรื่องต่อไปนี้ ปรับค่านิยมให้รักในอาชีพ รักประชาชน รักงาน รักการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและมีส่วนร่วม (Public Spirit) และรักการให้บริการ

ประการที่สาม การขยายหน่วยงานบริการที่จำเป็นออกสู่ตำบล เพื่อให้เกิดความสะดวก ความคล่องตัว ในการติดต่อของประชาชนผู้รับบริการ เกิดความใกล้ชิดระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่รัฐ มีปฏิสัมพันธ์ในทางที่ดีต่อกัน ประชาชนมีความกล้าในการเข้ามาติดต่อเรื่องต่างๆ ได้ทุกเรื่อง ไม่ใช่เวลาเมื่อเกิดความจำเป็นจึงจะมาติดต่อที่อำเภอ เช่น การที่บัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุก็ไม่ติดต่อทำใหม่ รอจนกว่ามีความจำเป็นต้องใช้จริงๆ จึงมาทำ อาจเนื่องจากกระยะทางไกลไปมาลำบาก หรือไม่คุ้นเคยต่อสถานที่ เกิดความประหม่าหรือกลัว ลักษณะดังกล่าวที่เกิดขึ้นจึงน่าที่จะได้มีการขยายหน่วยงานบริการเพิ่มขึ้น และต้องมีความสอดคล้องกับจำนวนของเจ้าหน้าที่

ประการที่สี่ การศึกษานั้นนับได้ว่าเป็นแนวทางอย่างหนึ่งที่จะช่วยทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และปัญหาการให้บริการในบางส่วน ตลอดจนวิธีการที่จะใช้ในการปรับปรุงแก้ไข การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เสริมสร้างประสิทธิภาพให้เกิดแก่หน่วยงานเป็นส่วนรวม ได้ดียิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม การศึกษาวิจัยนี้ถือได้ว่าเป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่รัฐ แต่ไม่ใช่เป็นการศึกษาถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของการให้บริการในทุกด้าน คำตอบที่ได้จึงไม่ใช่คำตอบที่จะช่วยให้มองเห็นปัญหาทุกด้านอย่างทะลุปรุโปร่ง การพยายามหาคำตอบให้ได้อย่างถ้วนถี่ในทุกด้าน จำเป็นต้องมีการศึกษาในแง่แบบอื่นๆ อีกหลายอย่าง

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในด้านพฤติกรรมการให้บริการ ซึ่งมีประโยชน์ในการที่จะนำไปปฏิบัติงานได้ น่าจะได้มีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เจาะลึกมากยิ่งขึ้นคือ

ประการแรก ควรมีการขยายขอบเขตของการศึกษาให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างเพียงสองกลุ่มอำเภอเท่านั้น น่าจะได้มีการขยายในระดับทั้งจังหวัด หรือถ้าเป็นไปได้ควรครอบคลุมทั้งในระดับประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น

ประการที่สอง ตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล ควรจะมีการศึกษาตัวแปรต่างๆ เพิ่มเติมมากขึ้น ซึ่งในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่า ปริมาณจำนวนคนผู้มาติดต่อ และกำลังคนในแต่ละหน่วยงาน น่าจะมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการให้บริการ ข้อมูลนี้เป็นเพียงข้อสังเกตจากผู้วิจัยยังไม่มีการศึกษาอย่างแท้จริง น่าที่จะได้มีการศึกษาต่อไป

ประการที่สาม ช่วงเวลาของการเก็บข้อมูลในแต่ละหน่วยงาน ในแต่ละอำเภอควรมีความสอดคล้องกัน จากการเก็บข้อมูลของผู้วิจัยพบว่า ช่วงที่เก็บข้อมูล(มีนาคม - เมษายน) เป็นช่วงที่หน่วยงานสรรพากรมีจำนวนผู้มาติดต่อเป็นจำนวนมากเพราะเป็นช่วงการเสียภาษีอากร ทำให้ปริมาณคนที่มาติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานไม่เหมาะสม อาจส่งผลถึงข้อมูลที่ได้รับแตกต่างกันไป

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเชื่อว่าอย่างน้อยที่สุดข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ย่อมมีประโยชน์ในการนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ได้นพอสมควร