

การศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
ภาครัฐที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน:
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดสงขลา

Examining the Negative Influence of Red Tape On Public Employees'
Rule-Bending: The Case of Sub-district Administrative Organizations in
Songkhla Province

นธิดา แก้วสวัสดิ์ Natida Keawsawat¹

วิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์ Wisanupong Potipiroon²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการ
ปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ความรู้สึกหงุดหงิดประชาชน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของ
เจ้าหน้าที่รัฐ และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
ภาครัฐที่มีต่อความรู้สึกหงุดหงิดประชาชน และพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่รัฐ
การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ
พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา จำนวน 348 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการ
วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบ
ต่อประชาชน อยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนความรู้สึกหงุดหงิดประชาชนที่ได้รับผลกระทบจาก
ความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์อยู่ในระดับ
ปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และ 3.03 ตามลำดับ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ
พบว่า ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานส่งผลทางบวกต่อความหงุดหงิดประชาชน ในขณะที่
ความหงุดหงิดประชาชนส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่รัฐอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิชาการศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : alittleza@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชาการศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : potipiroon@gmail.com

คำสำคัญ: ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอน, พฤติกรรมเบี่ยงเบนจากกฎเกณฑ์, ความสงสารประชาชน

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the level of perceived red tape, the level of empathy towards the public and the level of public employees' rule-bending, and 2) to examine the influence of perceived red tape on empathy towards the public and public employees' rule-bending. Survey questionnaires were used to collect the data. A sample of 348 government officials were drawn from the Sub-district Administrative Organizations in Songkhla Province. Statistics used were percentage, mean, standard deviation, analysis of variance analysis, Pearson's correlation coefficient test and multiple regression analysis.

The results demonstrated that perceptions of red tape were at the low level, with an average of 3.36., whereas sympathy towards the public and rule-bending were at moderate levels, averaging at 3.19, and 3.03, respectively. In addition, the results showed that perceptions of red tape significantly influenced the empathy towards the public, which in turn led to public employees' rule-bending.

Keywords: Red Tape, Rule Bending, Sympathy

บทนำ

ประเทศไทยมีระบบราชการ (Bureaucracy) ขนาดใหญ่ ซึ่งมีกฎระเบียบ (Regulation) และสายการบังคับบัญชา (Chain of commands) ในระดับสูง ส่งผลให้เกิดปัญหาในการบริหารจัดการและยังทำให้การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของประเทศ แม้ว่าประเทศไทยจะพยายามปฏิรูประบบราชการมาโดยตลอด แต่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างจริงจัง ดังนั้น การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ได้ถูกหยิบยกมาเพื่อเป็นประเด็นให้เกิดการพัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ แม้ว่ากฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ จะมีความสำคัญในฐานะที่เป็นเครื่องมือของรัฐในการกำกับควบคุมกิจกรรมทางสังคมเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม หากมีการกำกับควบคุมโดยใช้กฎหมายและกฎระเบียบมากเกินไป (Overregulation) ย่อมเป็นการสร้างภาระต้นทุนแก่สังคม และส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ โดยเฉพาะขั้นตอนทางกฎหมายและกฎระเบียบที่ยุ่งยากซับซ้อน และใช้เวลานานเกินความจำเป็น หรือที่เรียกกันว่า “เทปสีแดง” (Red tape) ตัวอย่างเช่น กระบวนการพิจารณาอนุญาตของทางราชการซึ่งในหลายๆ กรณีนั้น ส่งผลให้เกิดการชะงักงันในการ

ประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประชาชนในภาคธุรกิจ เนื่องจากการพิจารณาอนุญาตเหล่านี้ยุ่งยาก ซับซ้อนและใช้เวลานานมากเกินความจำเป็น (Weber, 1947)

นอกจากนั้น การให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (Street Level Bureaucrats) ในการใช้ดุลพินิจ (Discretion) ต่างๆ อาจนำไปสู่การทุจริตคอร์รัปชันเนื่องจากการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่รัฐหยิบยื่นข้อเสนอในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อแลกกับการรับเงินสินบนเล็กๆ น้อยๆ จากประชาชนที่มาติดต่องาน ตัวอย่างของการบริการสาธารณะที่ต้องมีการใช้ดุลพินิจในการดำเนินงาน เช่น การออกใบอนุญาตโดยเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร ปี 2522 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข ปี 2535 และพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปี 2535 เป็นต้น ดังนั้น จึงไม่น่าแปลกใจที่เรามักจะได้ยินข่าวเกี่ยวกับการถ่วงเวลาของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อแลกกับผลประโยชน์บางประการจากผู้ประกอบธุรกิจในพื้นที่

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการบริการสาธารณะตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งมีการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิด จึงต้องมีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยการลดขั้นตอนทางกฎหมาย กฎระเบียบที่ยุ่งยาก ซับซ้อนใช้เวลานานเกินความจำเป็น และลดการขอใบอนุญาตที่ไม่จำเป็น โดยผู้อนุญาตต้องดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาเกี่ยวกับความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐผ่านมุมมองและการรับรู้ของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แม้ว่างานวิจัยที่ผ่านมามักจะมองว่าเจ้าหน้าที่รัฐมักเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าผลประโยชน์ของส่วนรวม และพยายามจะเอาเปรียบประชาชนผ่านกฎเกณฑ์ต่างๆ เมื่อมีโอกาส แต่สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ ต้องการที่จะทดสอบแนวคิดที่ว่า ความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนอาจจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเกิดความรู้สึกสงสารประชาชน และอาจจะนำไปสู่การบิดเบือนกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อช่วยเหลือและเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่ส่งผลต่อความรู้สึกสงสารประชาชน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่รัฐ
2. เพื่อศึกษาความรู้สึกของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ (Rule Bending) ของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อช่วยเหลือ และเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานภาครัฐ ที่กระทบต่อประชาชน
2. เพื่อให้ทราบความรู้สึกของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ
3. เพื่อให้ทราบพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ (Rule Bending) ของเจ้าหน้าที่รัฐซึ่งเป็นผลจากความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

ทบทวนวรรณกรรม

การบริการประชาชน

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) คือ การที่องค์กรภาครัฐได้กระจายสินค้าหรือบริการสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี และเอื้อประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องให้บริการโดยส่วนร่วม ให้ประชาชนได้ปฏิบัติตามกฎหมาย (กรมการปกครอง, 2542) ทั้งนี้ การบริการของภาครัฐบางส่วนมีทั้งการบริการทั้งทางตรง และทางอ้อม เช่น งานทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย และบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น การให้บริการต่อประชาชนต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น (เกียรติคุณ จิรกาลวสาน, 2555) การบริการ ถือเป็นหลักสำคัญของหน่วยงานที่ส่งผลต่อผู้รับบริการที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจ ที่ได้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่ให้บริการแก่ประชาชน หรือภาคเอกชนในการบริการลูกค้าอย่างใส่ใจ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ เพื่อผลประกอบการที่ดีกล่าวโดยสรุปได้ว่าการให้บริการที่ดี และมีคุณภาพต้องตรงตามความต้องการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจ รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และไม่ก่อความเสียหาย

ระบบราชการ

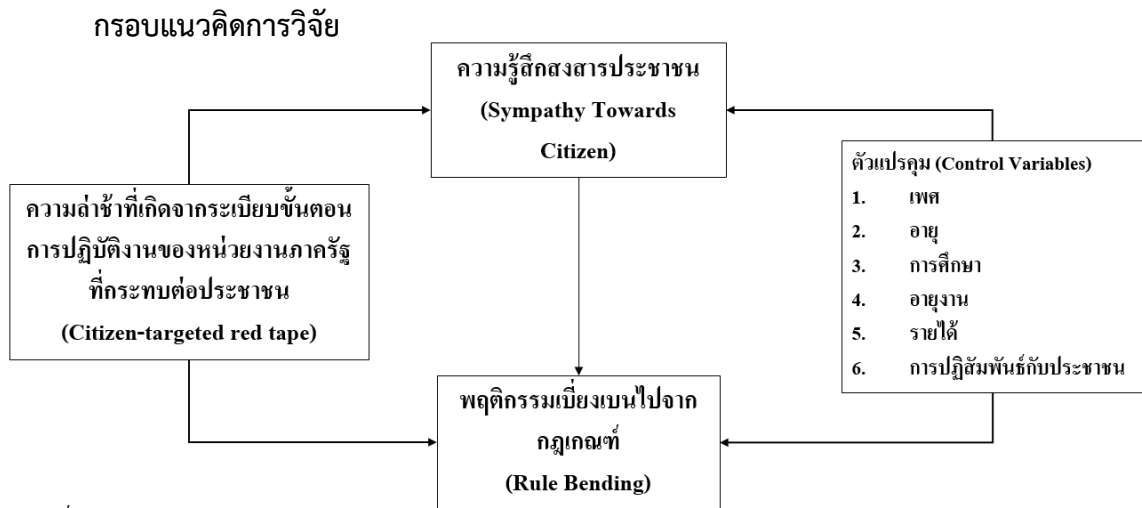
ระบบราชการ หรือ Bureaucracy ปรากฏเป็นครั้งแรกในประเทศฝรั่งเศส ประมาณ ปี ค.ศ.1745 โดยนักเศรษฐศาสตร์ ชื่อ Vincent de Gournay เป็นคำที่ใช้เสียดสีรูปแบบการปกครองของประเทศปรัสเซีย ซึ่งมีข้าราชการเป็นผู้กุมอำนาจการปกครอง โดยคำว่า Bureaucracy ในสมัยนั้น

หมายถึงลักษณะของรูปแบบการปกครองที่ไม่ดี และน่ารังเกียจ ต่อมาในศตวรรษที่ 19 (ค.ศ.1864-1920) นักสังคมวิทยาชาวเยอรมันชื่อ Weber ได้เสนอรูปแบบการบริหารจัดการในอุดมคติ และใช้คำว่า Bureaucracy เพื่ออธิบายถึงกลไกการจัดระบบการบริหารที่มีเหตุมีผล และมีประสิทธิภาพสูงสุด ต่อมา ได้มีศึกษาแนวคิดนี้อย่างจริงจัง และยกย่องให้ (Weber, 1947) เป็นบิดาของแนวคิดระบบราชการจากการศึกษาของ (Weber, 1947) ได้เปรียบเทียบการบริหารในประเทศต่าง ๆ และได้เสนอแบบระบบราชการที่ควรจะเป็น (Normative) ที่เรียกว่า ระบบราชการในอุดมคติ ซึ่งมีความเชื่อว่า ระบบราชการเป็นระบบที่มีเหตุมีผล เนื่องจากมีการแบ่งงานตามหน้าที่ มุ่งเน้นความสามารถของแต่ละบุคคลอย่างเหมาะสมแต่ละหน้าที่ที่กำหนดขอบเขตของงาน อำนาจ และหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร โดยมีลายลักษณ์อักษร และการจัดองค์กรแบบลำดับชั้น (Hierarchy) เพื่อควบคุมและประสานงานในทุกตำแหน่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีลำดับขั้นตอน ซึ่งองค์กรสามารถควบคุมด้วยกฎระเบียบ และมีประสิทธิภาพ (Tompkins, 2005) ระบบราชการถือเป็นงานสำคัญของประเทศ ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้ให้ความสนใจ และดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะปัจจุบันที่ประเทศกำลังพัฒนาสู่ความเป็นสากล การปฏิรูประบบราชการ นับเป็นภารกิจที่รัฐบาลต้องดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เพื่อยกระดับขีดความสามารถ และสร้างประสิทธิภาพโดยรวมของหน่วยงานราชการ การนำบริการที่ดีมีคุณภาพมาสู่ประชาชนปรับเปลี่ยน และรูปแบบการบริหารราชการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของส่วนรวม และการพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และในที่สุด คือสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนและสังคมต่อระบบราชการ ระบบราชการ (Bureaucracy) ให้ความหมายค่อนข้างกว้างขวาง และถือเป็นกลไกในการบริหารงานของภาครัฐที่สำคัญ กล่าวได้ว่า ระบบราชการถือเป็นรูปแบบการบริหารงานของรัฐอย่างหนึ่ง ซึ่งถือเป็นองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากองค์กรอื่นๆ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ระบบราชการ (Bureaucracy) คือ กลไกที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยมีลักษณะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ และมีความสลับซับซ้อนซึ่งประกอบด้วยระบบ ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่เป็นแบบแผนในการบังคับใช้อย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

พฤติกรรมเบี่ยงเบน

พฤติกรรมที่เกิดจากการอยู่ร่วมกันของสมาชิกในสังคม เพื่อให้เกิดความสงบสุข และความเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่จำเป็นจะต้องมีการกำหนดกฎเกณฑ์กติกา หรือข้อปฏิบัติต่างๆ ที่สมาชิกส่วนใหญ่ให้การยอมรับและถือปฏิบัติร่วมกัน ดังนั้น ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลในสังคม จึงถูกกำหนดให้เป็นไปตามกฎระเบียบของสังคมนั้นๆ (ปันทดา เผือกพันธ์, 2537) ระเบียบแบบแผนที่กำหนดขึ้นมานั้น เรียกว่าเป็นบรรทัดฐานทางสังคม (Social Norms) พฤติกรรมใดๆที่ผิดแปลกไปจาก บรรทัดฐานทางสังคม มักถูกกำหนดให้เป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบน (Deviant Behavior) การเกิด พฤติกรรมเบี่ยงเบนของสังคมเกิดจากการที่สังคมไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิก ทุกคน และไม่สามารถที่จะ

กำหนดกฎเกณฑ์ เพื่อให้ทุกคนปฏิบัติตามทุกประการได้ การฝ่าฝืนกติกา ของสังคมจึงได้เกิดขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากในกระบวนการทางสังคม มักจะก่อให้เกิดสิ่งกระตุ้น และชักจูงให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนอยู่เสมอ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียหายของสังคม (Social Disorder) ตามมา (สุพัตรา สุภาพ, 2539) จะเห็นได้ว่า งานวิจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อองค์การมีการศึกษา และพัฒนาต่อยอดมาเป็นลำดับ โดยในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่กระทบต่อประชาชน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเป็นพฤติกรรมที่จิตใจให้อภัยหรือบุคคลได้รับผลกระทบจากการกระทำนั้น โดยงานวิจัยนี้จะแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อบุคคล (CWBi) คือ เป็นการกระทำที่มุ่งให้บุคคลได้รับความเสียหาย เช่น พฤติกรรมก้าวร้าวต่อเพื่อนร่วมงาน การก่อกวนเพื่อนร่วมงานไม่ให้ทำงานสำเร็จ การติฉิน นินทาเพื่อนร่วมงาน ความลำเอียง การเล่นพรรคเล่นพวกหรือพฤติกรรมที่มุ่งวัตถุประสงค์ทางการเมือง การลักขโมยทรัพย์สินของเพื่อน เป็นต้น



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างจำนวน 348 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างแบบกลุ่ม โดยสุ่มเลือก องค์การบริหารส่วนตำบล จากนั้นทำการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรมคำนวณทางสถิติสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา “อิทธิพลของความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชนชนมีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของผู้ปฏิบัติงาน” สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาพบว่า ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานส่งผลต่อความรู้สึกหงุดหงิดประชาชน แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะยิ่งมีความหงุดหงิดประชาชนมากขึ้นตามระดับของความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษายังพบว่าความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ซึ่งต่างเป็นปัจจัยที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน นั่นคือ ยิ่งความเป็นทางการสูงพฤติกรรมเบี่ยงเบนของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติราชการก็จะยิ่งสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Robinson และ Bennett (1995 อ้างถึงใน Sackett, 2002) และ Skarlicki และ Folger (1997) พบว่ายิ่งมีความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเท่าไรข้าราชการผู้ปฏิบัติงานจะยิ่งมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์มากขึ้น ซึ่งพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่เกิดขึ้นอาจจะเป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่ส่งผลไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้ โดยผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ายิ่งเกิดความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานมากขึ้นเท่าไร จะทำให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกหงุดหงิดประชาชน และจะแสดงออกผ่านพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์

นอกจากนี้ผลการวิจัยนี้ยังค้นพบอีกว่าระดับการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนที่มีมากขึ้นจะส่งผลให้ข้าราชการเกิดความรู้สึกหงุดหงิดประชาชนผู้มารับบริการมากขึ้นและเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์มากขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ผ่านการช่วยเหลือประชาชนด้วยการลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญให้กับประชาชนการยืดหยุ่นในการให้บริการ เช่น สามารถใช้ใบขับขี่แสดงตัวกรณีลืมบัตรประชาชน และ เมื่อประชาชนมาติดต่อราชการนำหลักฐานมาไม่ครบ สามารถให้เขานำหลักฐานมาส่งภายหลังได้ หรือกรอกใบคำร้องแทนผู้ใช้บริการ เป็นต้น

การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปฏิสัมพันธ์กับประชาชน กฎระเบียบ และความหงุดหงิดประชาชน พบผลที่น่าสนใจ ดังนี้

โมเดลที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความหงุดหงิดประชาชน ผลการวิเคราะห์พบว่า การปฏิสัมพันธ์กับประชาชนมีความความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความหงุดหงิดประชาชนเท่ากับ ($B = .180$; $p < .001$) และกฎระเบียบ มีความความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความหงุดหงิดประชาชนเท่ากับ ($B = .171$; $p < .001$) ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนปัจจัยที่ส่งผลต่อความหงุดหงิดประชาชนได้เท่ากับ $R^2 = .071$ คิดเป็นร้อยละ 7.1

โมเดลที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบน ผลการวิเคราะห์พบว่า การปฏิสัมพันธ์กับประชาชนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนเท่ากับ ($B = .157$; $p < .001$) ความ

สงสารประชาชน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนเท่ากับ ($B = .182$; $p < .001$) ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบน ได้เท่ากับ $R^2 = .084$ คิดเป็นร้อยละ 8.4

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ใช้ในการพยากรณ์

	Model 1			Model 2		
	ความสงสารประชาชน			พฤติกรรมเบี่ยงเบน		
	<i>b</i>	<i>SE</i>	<i>beta</i>	<i>b</i>	<i>SE</i>	<i>beta</i>
ตัวแปรคุม						
อายุงาน	.013	.054	.014	.040	.047	.052
อายุ	-.085	.074	-.074	.050	.064	.050
เพศ	-.149	.105	-.076	-.069	.091	-.041
ระดับการศึกษา	.125	.098	.083	.004	.084	.003
รายได้	.034	.075	.033	-.008	.065	-.009
ปฏิสัมพันธ์กับประชาชน	.178	.053	.180***	.135	.046	.157**
ตัวแปรอิสระ						
ความล่าช้าจากระเบียบ	.142	.044	.171***	-.066	.039	-.092
ความสงสารประชาชน	-	-	-	.158	.047	.182***
R^2			.071			.084
Adjusted R^2			.052			.062
<i>F</i> vale			3.724***			3.864***

หมายเหตุ อายุงาน (1=ต่ำกว่า1ปี, 2=1 - 5 ปี, 3=6 - 10 ปี, 4=11 - 15 ปี, 5=16 - 20 ปี, 6=21ปีขึ้นไป), อายุ (1=20 - 30 ปี, 2=31 - 40 ปี, 3=41 - 50 ปี, 4=51 - 60 ปี), เพศ (1=ชาย, 2=หญิง), ระดับการศึกษา (1=ต่ำกว่าปริญญาตรี, 2=ปริญญาตรี, 3=ปริญญาโท), รายได้ (1=ต่ำกว่า10,000 บาท, 2= 10,001 - 20,000 บาท, 3=20,001 - 30,000 บาท, 4=30,001 - 40,000 บาท, 5=40,000 บาทขึ้นไป) ** $p < .01$, *** $p < .001$

อภิปรายผล

จากการศึกษา “อิทธิพลของความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของ ผู้ปฏิบัติงาน” สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาพบว่า ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานส่งผลต่อความรู้สึกสงสารประชาชน แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะยังมีความสงสารประชาชนมากขึ้นตามระดับของความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษายังพบว่าความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ซึ่งต่างเป็นปัจจัยที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน นั่นคือ ยิ่งความเป็นทางการสูงพฤติกรรมเบี่ยงเบนของเจ้าหน้าที่ในการ

ปฏิบัติราชการก็จะยิ่งสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Robinson และ Bennett (1995 อ้างถึงใน Sackett, 2002) และ Skarlicki และ Folger (1997) พบว่ายิ่งมีความล่าช้าจากระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเท่าไรข้าราชการผู้ปฏิบัติงานจะยิ่งมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์มากขึ้น ซึ่งพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่เกิดขึ้นอาจจะเป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่ส่งผลไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้ โดยผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ายิ่งเกิดความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานมากขึ้นเท่าไร จะทำให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกสับสนประชาชน และจะแสดงออกผ่านพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์

นอกจากนี้ผลการวิจัยนี้ยังค้นพบอีกว่าระดับการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนที่มีมากขึ้นจะส่งผลให้ข้าราชการเกิดความรู้สึกสับสนประชาชนผู้มารับบริการมากขึ้นและเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์มากขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ผ่านการช่วยเหลือประชาชนด้วยการลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญให้กับประชาชนการยืดหยุ่นในการให้บริการ เช่น สามารถใช้ใบขับขี่แสดงตัวกรณีลืมบัตรประชาชน และเมื่อประชาชนมาติดต่อราชการนำหลักฐานมาไม่ครบ สามารถให้เขานำหลักฐานมาส่งภายหลังได้หรือกรอกใบคำร้องแทนผู้ใช้บริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการแก้ไขระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความล่าช้าอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ ดังนั้น องค์กรควรมีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่พนักงานที่เป็นหัวหน้างาน หรือผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจ เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานและเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่มีความเร่งด่วน และองค์กรจะต้องส่งเสริมให้พนักงานบริการประชาชนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่ควรจรรยาบรรณขั้นตอนการปฏิบัติงานให้แก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด ควรปฏิบัติตามขั้นตอนที่องค์กรกำหนดไว้อย่างตรงไปตรงมาและโปร่งใส องค์กรควรนำพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาปรับใช้ในการให้บริการประชาชน และควรกำหนดทางเลือกมากกว่า 1 ทางเลือกให้กับประชาชนในการเข้ารับบริการ เช่น การชำระทางไปรษณีย์การให้บริการผ่านเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS) เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

นอกจากเรื่องวิธีการเก็บข้อมูลที่ได้กล่าวไปในข้างต้น งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดที่สำคัญ คือ มีการเก็บข้อมูลจากแหล่งเดียว คือ พนักงาน องค์กรบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลเพียงแหล่งเดียว ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดปัญหาค่าสหสัมพันธ์มีขนาดสูงหรือต่ำผิดปกติ ดังนั้น งานวิจัยในอนาคตควรจะเก็บ

ข้อมูลจากหลายๆ แหล่ง นอกจากนั้น งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดเรื่องขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็กและเป็นข้อมูลจากเพียงองค์กรเดียวเท่านั้น งานวิจัยในอนาคตควรจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในองค์กรประเภทอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่า จะสามารถแปรผลสู่ประชากรเป้าหมายได้ (Generalizability)

ควรทำการศึกษาในงานวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด จากประสบการณ์จริงเกี่ยวกับความความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ กระทบต่อประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของพนักงานงาน จะทำให้ได้ข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ตรงประเด็น และข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ตลอดจนสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

ควรมีการวิจัยโดยขยายประชากรและกลุ่มตัวอย่างให้สูงขึ้น โดยอาจศึกษาในภาพรวมของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

- เกียรติคุณ จีรกาลวสาน. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ใน เขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ปัทมา เผือกพันธ์. (2537). ปัญหาสังคมวิทยาและแนวทางแก้ไข. ใน *เยาวชนลักษณะ อภิชาตวัลลภ (บรรณาธิการ). สังคมศาสตร์เบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่: 2 (หน้า 162-183). ขอนแก่น : ภาควิชา สังคม วิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุพัตรา สุภาพ. (2539). *ปัญหาสังคม* (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555–572.
- Skarlicki, D. P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82, 434–443.
- Tompkins, J. R. (2005). *Organization theory and public management*. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
- Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organizations*. Translated by A.M. Handerson and T. Parsons. New York: Free Press, 1947.