



การศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ
ที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน:

กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดสงขลา

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

นธิดา แก้วสวัสดิ์

Natida Keawsawat

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration

Prince of Songkla University

2562



การศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ
ที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน:

กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดสงขลา

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

นธิดา แก้วสวัสดิ์

Natida Keawsawat

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration

Prince of Songkla University

2562

ชื่อสารนิพนธ์ การศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
ภาครัฐที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน:
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดสงขลา

ผู้เขียน นางสาวนธิตา แก้วสวัสดิ์

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา)

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์	การศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดสงขลา
ผู้เขียน	นางสาวนธิดา แก้วสวัสดิ์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ความรู้สึกหงุดหงิดประชาชน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่รัฐ และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อความรู้สึกหงุดหงิดประชาชน และพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่รัฐ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา จำนวน 348 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชน อยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนความรู้สึกหงุดหงิดประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และ 3.03 ตามลำดับ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานส่งผลทางบวกต่อความหงุดหงิดประชาชน ในขณะที่ความหงุดหงิดประชาชนส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่รัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Minor Thesis Title	Examining the Influence of Red Tape on Public Employees' Rule-Bending: The Case of Sub-district Administrative Organizations in Songkhla Province
Author	Miss Natida Keawsawat
Major Program	Public Administration
Academic Year	2018

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-blending 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.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาช่วยเหลือและสนับสนุนจากบุคคลหลายฝ่าย กราบขอพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการท่อมเทกำลังกายและสติปัญญา สำหรับการถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำปรึกษาในระหว่างการทำวิจัย ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจและมีกำลังใจในการทำวิจัย และกราบขอพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฑามณี ตระกูลมุกตะ และรองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ ที่กรุณาสละเวลาร่วมเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณนางสาวชวนพิศ เงินฉลาด นางสาวสรานัญลักษณ์ สุภฤกษ์เดชาชัย นางสาวจันทร์จิรา สมะแอ นางสาวปัทมา ฤทธิเดช นางสาวจุไรวรรณ บินตุเหล็ก และกัลยาณมิตรทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจ และคำแนะนำ จนงานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จลุล่วงลง

สุดท้ายขอขอบคุณทุกท่านที่ได้เอื้อยยามที่มีส่วนทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

นธิดา แก้วสวัสดิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
ABSTRACT.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
รายการตาราง.....	(8)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 สมมติฐาน.....	3
1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 การบริการประชาชน.....	7
2.1.1 ลักษณะของการบริการ.....	9
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	10
2.2 ระบบราชการ.....	16
2.2.1 แนวคิดของระบบราชการ.....	17
2.2.2 แนวคิดความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ.....	20
2.2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับข้าราชการระดับปฏิบัติการ.....	23
2.3 พฤติกรรมเบี่ยงเบน.....	24
2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมเบี่ยงเบน.....	25
2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อองค์กร.....	26
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	31
3.2 แบบแผนการวิจัย.....	33
3.3 เครื่องมือในการวิจัย.....	33
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้.....	40
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	41
4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	42
4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	45
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย.....	46
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	55
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	55
5.2 อภิปรายผล.....	56
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	57
บรรณานุกรม.....	60
ภาคผนวก.....	65
ประวัติผู้เขียน.....	80

รายการตาราง

		หน้า
ตาราง 3.1	ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	31
ตาราง 4.1	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	42
ตาราง 4.2	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	45
ตาราง 4.3	ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ.....	46
ตาราง 4.4	ด้านความรู้สึกสงสารประชาชน.....	49
ตาราง 4.5	ด้านพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์.....	51
ตาราง 4.6	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบักและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ละคู่.....	52
ตาราง 4.7	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ใช้ในการพยากรณ์.....	53

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ประเทศไทยมีระบบราชการ (Bureaucracy) ขนาดใหญ่ ซึ่งมีกฎระเบียบ (Regulation) และสายการบังคับบัญชา (Chain of Commands) ในระดับสูง ส่งผลให้เกิดปัญหาในการบริหารจัดการและยังทำให้การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของประเทศแม้ว่าประเทศไทยจะพยายามปฏิรูประบบราชการมาโดยตลอด แต่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างจริงจัง ดังนั้นการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ ได้ถูกหยิบยกมาเพื่อเป็นประเด็นให้เกิดการพัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ แม้ว่ากฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ จะมีความสำคัญในฐานะที่เป็นเครื่องมือของรัฐในการกำกับควบคุมกิจกรรมทางสังคมเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม หากมีการกำกับควบคุมโดยใช้กฎหมายและกฎระเบียบมากเกินไป (Overregulation) ย่อมเป็นการสร้างภาระต้นทุนแก่สังคมและส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ โดยเฉพาะขั้นตอนทางกฎหมายและกฎระเบียบที่ยุ่งยากซับซ้อน และใช้เวลานานเกินความจำเป็น หรือที่เรียกกันว่า “เทปสีแดง” (Red Tape) ตัวอย่างเช่น กระบวนการพิจารณาอนุญาตของทางราชการซึ่งในหลาย ๆ กรณีนั้นส่งผลทำให้เกิดการชะงักงันในการประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประชาชนในภาคธุรกิจ เนื่องจากการพิจารณาอนุญาตเหล่านี้ยุ่งยากซับซ้อนและใช้เวลานานเกินความจำเป็น (Weber, 1947)

นอกจากนั้น การให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (Street - Level Bureaucrats) ในการใช้ดุลพินิจ (Discretion) ต่าง ๆ อาจนำไปสู่การทุจริตคอร์รัปชันเนื่องจากการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่รัฐหยิบยื่นข้อเสนอในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อแลกกับการรับเงินสินบนเล็ก ๆ น้อย ๆ จากประชาชนที่มาติดต่องาน ตัวอย่างของการบริการสาธารณะที่ต้องมีการใช้ดุลพินิจในการดำเนินงาน เช่น การออกใบอนุญาตโดยเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร ปี 2522 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข ปี 2535 และพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปี 2535 เป็นต้น ดังนั้นจึงไม่น่าแปลกใจที่เราจะได้ยินข่าวเกี่ยวกับการถ่วงเวลาของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อแลกกับผลประโยชน์บางประการจากผู้ประกอบการธุรกิจในพื้นที่

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการบริการสาธารณะตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งมีการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่อย่างใกล้ชิด จึงต้องมีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยการลดขั้นตอนทางกฎหมาย ภาระเบียบที่ยุงยากซับซ้อนใช้เวลานานเกินความจำเป็น และลดการขอใบอนุญาตที่ไม่จำเป็นโดยผู้อนุญาตต้องดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาเกี่ยวกับความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐผ่านมุมมอง และการรับรู้ของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แม้ว่างานวิจัยที่ผ่านมามักจะมองว่าเจ้าหน้าที่รัฐมักเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าผลประโยชน์ของส่วนรวม และพยายามจะเอาเปรียบประชาชนผ่านกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เมื่อมีโอกาสแต่สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ ต้องการที่จะทดสอบแนวคิดที่ว่า ความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนอาจจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเกิดความรู้สึกสงสารประชาชน และอาจจะนำไปสู่การบิดเบือนกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (Red Tape) ที่ส่งผลต่อความรู้สึกสงสารประชาชน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่รัฐ
2. เพื่อศึกษาความรู้สึกของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ (Rule Bending) ของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อช่วยเหลือ และเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.3 สมมติฐาน

1. ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐส่งผลต่อพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อช่วยเหลือและเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชน
2. ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐส่งผลต่อความรู้สึกสงสารประชาชน
3. ความรู้สึกสงสารประชาชนส่งผลต่อพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อช่วยเหลือและเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชน

1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่กระทบต่อประชาชน
2. เพื่อให้ทราบความรู้สึกของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ
3. เพื่อให้ทราบพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ (Rule Bending) ของเจ้าหน้าที่รัฐซึ่งเป็นผลจากความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ
4. เพื่อเป็นข้อมูลในการเสนอแนะให้ผู้บริหารในการปรับปรุง และกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานในการบริการประชาชนให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่กระทบต่อประชาชน และความรู้สึกสงสารประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน รวมทั้งพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์เพื่อช่วยเหลือ และเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ทำการศึกษาวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสงขลาจำนวน 19 แห่ง ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ องค์กรบริหารส่วนตำบลนาหม่อม องค์กรบริหารส่วนตำบลพิจิตร องค์กรบริหารส่วนตำบลจะโหนด องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองหรีด องค์กรบริหารส่วนตำบลนาหว้า องค์กรบริหารส่วนตำบลป่าชิง องค์กรบริหารส่วนตำบลพังลา องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองเปี้ยะ องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าข้าม องค์กรบริหารส่วนตำบลน้ำขาว องค์กรบริหารส่วนตำบลฉลุง องค์กรบริหารส่วนตำบลคู องค์กรบริหารส่วนตำบลพะตง องค์กรบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยลึก องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองอู่ตะเภา ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และเจ้าหน้าที่จ้าง จำนวน 386 คน

3. ขอบเขตเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความรู้สึกหงุดหงิดประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน (Red Tape) และพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ (Rule Bending)

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาข้อมูลจาก องค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา จำนวน 19 แห่ง ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ องค์กรบริหารส่วนตำบลนาหม่อม องค์กรบริหารส่วนตำบลพิจิตร องค์กรบริหารส่วนตำบลจะโหนด องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองหรีด องค์กรบริหารส่วนตำบลนาหว้า องค์กรบริหารส่วนตำบลป่าชิง องค์กรบริหารส่วนตำบลพังลา องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองเปี้ยะ องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าข้าม องค์กรบริหาร ส่วนตำบลน้ำขาว องค์กรบริหารส่วนตำบลฉลุง องค์กรบริหารส่วนตำบลคู องค์กรบริหาร ส่วนตำบลพะตง องค์กรบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยลึก องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองอู่ตะเภา

5. ขอบเขตด้านเวลา

ศึกษาข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม 2561 ถึง มิถุนายน 2562

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Red Tape) หมายถึง การดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นไปตามลำดับขั้นตอน กฎเกณฑ์ และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เป็นโครงสร้างที่ไม่มีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงาน ดำเนินงาน การอนุมัติตามสายการบังคับบัญชา มีตำแหน่ง แบบฟอร์ม การลงลายมือชื่อที่ชัดเจน ตามลำดับชั้น ที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เนื่องจากกฎระเบียบ

2. การบริการประชาชน หมายถึง กิจกรรม หรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ และผลที่ตามมาต้องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการนั้นๆ Smith (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550)

3. พฤติกรรมเบี่ยงเบนจากกฎเกณฑ์ หมายถึง พฤติกรรมของมนุษย์ ที่แสดงให้เห็นถึงความคิด และความรู้สึกในสถานการณ์ต่างๆ โดยพฤติกรรมของมนุษย์อาจแสดงออกได้แตกต่างกันจากเหตุปัจจัยต่างๆ เช่น การแสดงออกในด้านบริการเพื่อลดขั้นตอนที่ไม่ค่อยสำคัญต่างๆให้แก่ประชาชนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ (อัมพร เบญจพลพิทักษ์, ม.ป.ป.)

4. ความรู้สึกสงสารประชาชน หมายถึง ความรู้สึกเห็นใจประชาชนที่ต้องเผชิญกับความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน ความยุ่งยากจากกฎหรือระเบียบในการบริการเนื่องจากต้องดำเนินการหลายขั้นตอน

5. ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street – Level Bureaucrats) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ มีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายที่ได้รับไปปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนเพื่อให้เกิดคุณภาพ และบรรลุผลในทางปฏิบัติ ถือได้ว่ามีความสำคัญในการเป็นปรากฏการณ์แรกในการปฏิบัติหน้าที่เผชิญหน้ากับประชาชนโดยตรง Lipsky (2004 อ้างถึงใน สุรศักดิ์ ชะมาร์กษ์,ม.ป.ป.)

6. องค์กรบริหารส่วนตำบล หมายถึง การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีการเลือกตั้งผู้บริหาร และมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำภารกิจพัฒนาตำบลได้ด้วยตนเองอย่างเป็นอิสระ มีพื้นที่ในการปกครองมีรายได้ และประชากรตามเกณฑ์ที่กำหนด มีจุดมุ่งหมายในการจัดตั้งเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่และปกป้องผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

7. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการเจ้าหน้าที่ ลูกจ้างประจำ เจ้าหน้าที่จ้างทั่วไป และเจ้าหน้าที่จ้างตามภารกิจขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา

8. เจ้าหน้าที่ส่วนตำบล หมายถึง เจ้าหน้าที่ส่วนตำบล ซึ่งได้บรรจุแต่งตั้งให้รับราชการในองค์กรบริหารส่วนตำบล

9. เจ้าหน้าที่จ้างตามภารกิจ หมายถึง เจ้าหน้าที่จ้างที่มีลักษณะงานเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบล หรืองานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะบุคคล และมีระยะเวลาจ้างไม่เกิน 4 ปี

10. เจ้าหน้าที่จ้างทั่วไป หมายถึง เจ้าหน้าที่จ้างที่มีลักษณะงานเป็นการใช้แรงงานทั่วไป ซึ่งไม่ต้องใช้ความรู้หรือทักษะเฉพาะด้านในการปฏิบัติงาน และมีระยะเวลาจ้างในช่วงสั้น ๆ ไม่เกิน 1 ปี

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาดังนี้

2.1 การบริการประชาชน

2.1.1 ลักษณะของการบริการ

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

2.2 ระบบราชการ

2.2.1 แนวคิดของระบบราชการ

2.2.2 แนวคิดความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ

2.2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับข้าราชการระดับปฏิบัติการ

2.3 พฤติกรรมเบี่ยงเบน

2.3.1 ความหมายพฤติกรรมเบี่ยงเบน

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อองค์กร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 การบริการประชาชน

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) คือ การที่องค์กรภาครัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี และเอื้อประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องให้บริการโดยส่วนร่วมให้ประชาชนได้ปฏิบัติตามกฎหมาย (กรมการปกครอง, 2542) ทั้งนี้ การบริการของภาครัฐบางส่วนมีทั้งการบริการทั้งทางตรง เช่น งานทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข การให้บริการทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย การสาธารณสุข เป็นต้น อย่างไรก็ตามการให้บริการต่อประชาชนต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น (เกียรติคุณ จิรกาลวสาน, 2555) การบริการถือเป็นหลักสำคัญของหน่วยงานที่ส่งผลต่อผู้รับบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจที่ได้มาในสิ่งที่ต้องการ

ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่ให้บริการแก่ประชาชน หรือภาคเอกชนในการบริการลูกค้าอย่างใส่ใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการเพื่อผลประกอบการที่ดี ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าซึ่งถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถจับต้องได้

จากการศึกษาของสุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (2534 อ้างถึงใน จารุณี แก้วสนิท, 2549) ให้ความหมายของ การบริการไว้ว่า การบริการหมายถึงการกระทำหรือการแสดงออกได้หลายรูปแบบ เช่น ความสะดวก สบาย ความปลอดภัย โดยให้คุณสมบัติสำคัญของการบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการ ซึ่งการบริการที่ไม่มีการบริการคงคลัง ไม่สามารถที่จะจัดเก็บ ขนส่ง สินค้า และบริการได้โดยการกำหนดมาตรฐานในการบริการถือเป็นไปเรื่องที่สำคัญยิ่ง สุขุม นวลสกุล (2538) ให้ความหมายของ การบริการไว้ว่า การบริการถือเป็นคำที่น่าภูมิใจ เพราะคำว่าบริการ หมายถึง การทำให้ผู้อื่นเกิดความสุข ประโยชน์ และความพอใจซึ่งผู้ที่ทำให้ผู้อื่น มีความสุขถือว่าเป็นผู้ที่มีคุณค่าแก่ผู้อื่นด้วยโดยนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

Gronroos (2000) ให้คำนิยามของการบริการว่า หมายถึง ความปรารถนาขององค์กรที่จะส่งมอบบริการแก่ลูกค้า ความพร้อมที่จะแก้ไขปัญหา มีการรวบรวมข้อมูลข่าวสารมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม รวมถึงมีวิธีการปฏิบัติที่มีความแตกต่างกันตามความหลากหลายของลูกค้า

Holloway (2002) เห็นว่าการบริการมี 2 มิติ คือ 1) การเสนอคุณค่าให้แก่ลูกค้า 2) การสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า โดยหากทำการเชื่อมโยง 2 มิตินี้เข้าไว้ด้วยกันลูกค้าจะได้รับประโยชน์ทั้งทางสังคมและทางจิตวิทยา ดังนั้นค่าบริการจึงขึ้นอยู่กับคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น หรือบริการคือ สิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบผู้ให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อใช้บริการได้โดยทันทีหรือในเวลาเกือบทันทีในการรับหรือการให้บริการนั้น

จากการศึกษาของ Smith (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) พฤติกรรม เบี่ยงเบนจากกฎเกณฑ์ หมายถึง พฤติกรรมของมนุษย์ ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ ตรงกับคำว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคย และคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการ เพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่เป็นการแสดงถึงกระทำหรือการติดต่อซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ ทำให้บุคคลต่าง ๆ ได้รับประโยชน์ในทางตรงและทางอ้อม ด้วยวิธีการที่หลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดการอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ

โดยการให้บริการสามารถดำเนินการได้หลายวิธีโดยมีจุดสำคัญ คือ การช่วยเหลือและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น

วัลดา บินชาเว็น (2543) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของความพอใจเป็นนามธรรม จับต้องไม่ได้ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอน และทำอย่างไรให้ประสบความสำเร็จนั้นคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

กล่าวโดยสรุปได้ว่าการบริการ คือ การให้บริการที่ดี มีคุณภาพต้องตรงตามความต้องการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจรวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และไม่ก่อความเสียหาย

2.1.1 ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะที่สำคัญประกอบด้วย 4 ประการซึ่งมีผลต่อกระบวนการออกแบบในด้านการดำเนินงานทางด้านการตลาดดังต่อไปนี้ (Kotler, 2010)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ไม่สามารถรับรู้ได้ก่อนการซื้อ และไม่สามารถคาดการณ์ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นก่อนได้ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อต้องมองหาสัญญาณที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการบริการโดยใช้การพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคลเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และราคาต้องเป็นที่ต้องการของผู้ซื้อโดยผู้ให้บริการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นเหล่านี้ขึ้นมาให้แก่ผู้ซื้อเพื่อเป็นหลักประกันในการรับบริการ

2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) ทั้งด้านการผลิตและการบริโภค ซึ่งขณะเดียวกันนั้นเมื่อไม่มีสินค้าที่สามารถเก็บรักษาได้ซึ่งการจำหน่ายบริโภคผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงรายเดียวทำให้เกิดปัญหาตามมาในด้านเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาโดยต้องมีกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวโดยผู้ให้บริการอาจทำการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้น และกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการให้รวดเร็วซึ่งจะทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

3. มีความไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะการให้บริการผู้ซื้อที่มีความไม่แน่นอนสูง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ผู้ให้บริการ ระยะเวลาที่ให้บริการ สถานที่รับบริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การคัดเลือก และการฝึกอบรมการบริการแก่พนักงานผู้ให้บริการ

3.2 กำหนดขั้นตอนการให้บริการเพื่อสร้างมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบ

3.3 ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การให้บริการไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้าอื่นเมื่อเกิดปัญหาขึ้น เช่น การให้บริการไม่ทันหรือไม่มีผู้มารับบริการ ดังนั้นการให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการในการซื้อและการให้บริการให้มีความสอดคล้องกัน

ฉะนั้นเมื่อเรามีอุดมการณ์ในการทำงานในด้านการบริการ แล้วงานที่เราทำจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเสมอซึ่งผู้ที่มีใจรักในการบริการจริง ๆ นั้น ต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ความเจริญของธุรกิจ หรือองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ คือ กิจกรรมหรือการปฏิบัติ เพื่อตอบสนองความต้องการ การบริการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ ของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ และผลที่ตามมาต้องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการนั้นๆ

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

จากการศึกษาของ ซีรกีตี นวรัตน์ ณ อยุธยา (2549) และพาราสุรมาน และคณะ (2533) ได้กล่าวถึงแนวคิดการในการประเมินคุณภาพการบริการ (Service Quality) ว่าเป็นผลที่ได้จากการประเมินคุณภาพที่ลูกค้าได้รับจากการบริการ หรืออาจเรียนว่าคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Services) เกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ก่อให้เกิดความคาดหวังต่อการบริการที่ลูกค้าจะได้รับ (Expected Services) โดยพาราสุรมาน และคณะ (2533) มีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ แบ่งเป็น 5 เกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
2. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)
3. การให้ความเชื่อมั่น (Assurance)
4. ความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)
5. รูปลักษณ์ / การบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles)

ต่อมาพาราสุรามาน และคณะ (2537 อ้างถึงใน จารุณี แก้วสนิท, 2549) ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพ ประกอบด้วย 22 รายการ โดยกำหนดรายละเอียดจาก 5 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ คือ

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการบริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
 - 1.2 การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการนำข้อมูลมาใช้ในการบริการแก่ลูกค้า
 - 1.3 การทำงานไม่ผิดพลาด
 - 1.4 การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
 - 1.5 การมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการบริการ
2. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 2.1 มีระบบการบริการที่ให้บริการรวดเร็ว
 - 2.2 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า
 - 2.3 เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่รวดเร็ว
 - 2.4 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการลูกค้าได้ทันท่วงที
3. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย
 - 3.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารการบริการ
 - 3.2 ให้ความปลอดภัยและความเชื่อมั่นในการบริการ
 - 3.3 เจ้าหน้าที่ต้องมีความสุภาพในการบริการ
 - 3.4 เจ้าหน้าที่ต้องมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความเชื่อมั่นในการบริการแก่ลูกค้า
4. ความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ประกอบด้วย
 - 4.1 การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของเจ้าหน้าที่บริการ
 - 4.2 เวลาในการปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
 - 4.3 โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกิจการผู้รับบริการ
 - 4.4 ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของเจ้าหน้าที่

5. รูปลักษณ์ /การบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ประกอบด้วย

- 5.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์
- 5.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
- 5.3 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่
- 5.4 เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ดังนั้น ปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้ที่มารับบริการได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ ประกอบด้วย 3 อย่าง ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการต้องมีศักยภาพในด้านความรู้วิชาการ มีความสุภาพ ให้การต้อนรับ เอาใจใส่ผู้รับบริการ ซึ่งต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นหลักเพื่อประโยชน์ในการรับบริการ
2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งผลลัพธ์ของการบริการ มีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือ และมีความถูกต้องตามกระบวนการ
3. สถานที่สำหรับการให้บริการ มีความสะอาด ปลอดภัย และจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง และทันสมัยเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก

การบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ ในห้วงหลายปีที่ผ่านมาแม้หน่วยงานภาครัฐพยายามส่งเสริมและปฏิรูปพัฒนาระบบการให้บริการต่อประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกสูงสุดแต่ยังมีข้อปัญหาด้านการร้องเรียนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ มีหลายเหตุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ อันได้แก่

1. เจ้าหน้าที่รัฐไม่สามารถตอบข้อสงสัย หรือแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ ปัญหานี้เกิดจากการขาดความชำนาญ และความรู้ของเจ้าหน้าที่รัฐในตำแหน่งนั้นๆเอง ทั้งนี้เกิดจากการขาดแคลนบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้โดยตรง และประการถัดมาคือผู้ปฏิบัติหน้าที่ไม่ได้ผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานมาก่อน ซึ่งเกิดจากการฝากฝังการเข้ามาทำงานผ่านระบบอุปถัมภ์ หรือการใช้เส้นสายที่เสมือนเป็นวัฒนธรรมไทยที่คุ้นชินกันดีว่า หากเจ้าหน้าที่ระดับสูงคนใดมีลูกหลานก็สามารถเข้ามาทำงานในหน่วยของราชการได้ง่ายดาย โดยไม่ต้องวัดความรู้ก่อนเข้าสอบ และถือเป็นการกีดกันคนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ โดยตรง ดังนั้นการปราศจากการฉ้อราษฎร์บังหลวง และการไม่เล่นพรรคเล่นพวก จะเพิ่มขีดความสามารถแข่งขันในระบบการปฏิบัติงานต่อประชาชน และทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามลำดับ

2. เจ้าหน้าที่รัฐมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนทั้งทางตรง และทางอ้อม การที่เจ้าหน้าที่รัฐ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการทั้งนี้ เกิดมาจากนโยบายการลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรของรัฐ โดยการนำสภาพทางเศรษฐกิจ และสภาวะทางการเงินของคลังในประเทศมากำหนดเป็นนโยบายควบคุมค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรภาครัฐ เป็นผลทำให้การยกระดับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ติดขัด และส่งผลทำให้การสรรหาบุคลากรคุณภาพเข้าสู่ระบบราชการยากขึ้นเหตุ เพราะไม่มีแรงจูงใจที่สมควรต่อการปฏิบัติงาน (วิสูตร ประสิทธิ์ศิริวงศ์, 2561)

ดังนั้นสิ่งที่รัฐควรส่งเสริมคือไม่ใช่การลดเจ้าหน้าที่รัฐแต่เป็นการส่งเสริมเชิงคุณภาพ ทั้งในแง่ของโครงสร้าง และระบบการบริหารจัดการปฏิบัติงานที่สรรหาส่งเสริมคนเก่งคนดีที่มีคุณสมบัติ และคุณภาพที่สอดคล้องของบทบาทที่เปลี่ยนไปของรัฐ และการปรับปรุงระบบการแต่งตั้งให้ปลอดจากการเล่นพรรคเล่นพวก ฯลฯ จะเพิ่มประสิทธิภาพภาครัฐได้ดีกว่ามาก

3. การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างล่าช้า ปัญหาที่เกิดขึ้นบางอย่าง เช่น การอนุมัติการดำเนินโครงการหรือแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน ซึ่งเกิดจากการบริหารงานของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีโครงสร้างการดำเนินงานที่ต้องอนุมัติโดยผู้บังคับบัญชาเท่านั้น โดยโครงสร้างในการอนุมัติเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา มีตำแหน่งแบบฟอร์ม การลงลายมือชื่อที่ชัดเจน ตามลำดับขั้นที่มีความซับซ้อน หากในการปฏิบัติหน้าที่ ตำแหน่งใด หรือเจ้าหน้าที่รัฐคนใดไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ ก็ต้องรองจนกว่าจะได้ลงลายมือชื่อทุกคน และบางครั้งไม่มีการมอบอำนาจให้บุคคลใดปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ จึงทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ล่าช้า ไม่ตอบสนองต่อความต้องการ

4. เจ้าหน้าที่รัฐถือความสำคัญ และผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง และมักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริม ดังนั้นการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งมากเกินไปกว่าความจำเป็น

5. เจ้าหน้าที่รัฐขาดความรู้ความเข้าใจ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่หลากหลาย จึงทำให้การรับ - ส่งข้อมูลผู้ให้บริการมีความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน และขาดความต่อเนื่อง

6. ระบบล้าสมัย และขาดประสิทธิภาพเป็นอุปสรรค และไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ

7. องค์กรขาดงบประมาณวัสดุ และอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ หมึกพิมพ์ เครื่องพิมพ์ หรือเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

8. เจ้าหน้าที่รัฐขาดความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ หรือการให้บริการประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่ล่าช้า สืบเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่รัฐบางท่านมีทัศนคติที่เลื่อมล้ำต่อประชาชน หรือมีชุดความคิดเรื่องเจ้าขุนมูลนายโดยมองว่าตนเองมีอำนาจในการตัดสินใจ และมีกฎระเบียบควบคุมในทางราชการหรือการปฏิบัติหน้าที่ มีอำนาจในการตัดสินใจตัดสินบันดาลผลได้ผลเสียต่อประชาชน ลักษณะการดำเนินงานจึงเป็นไปในลักษณะของความไม่เท่าเทียม และนำไปสู่ผลการทำงานบริการต่าง ๆ แก่ประชาชน เช่น ไม่เต็มใจบริการ จงใจให้เกิดความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน ฯลฯ

9. ขั้นตอนในการบริการประชาชนมีความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่มีความชัดเจนทำให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างทันท่วงที ซึ่งไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ เพราะต้องดำเนินการตามหลักการ และขั้นตอนต่าง ๆ ทำให้ประชาชนไม่เข้าใจ และเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

10. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ทำให้เจ้าหน้าที่รัฐต้องรับภาระในการบริการประชาชนเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน และประชาชนได้รับการบริการที่ล่าช้า

11. เจ้าหน้าที่รัฐบางรายไม่ได้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่บางท่านอำนวยความสะดวกการบริการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะบุคคลโดยไม่ได้ดำเนินงาน หรือบริการประชาชนอย่างเสมอภาคในฐานะปัจเจกบุคคล แสดงถึงมาตรฐานในการดำเนินงานไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

12. เจ้าหน้าที่รัฐไม่ตรงต่อเวลาในการให้บริการทำให้มีผลกระทบต่อประชาชนไม่ได้รับการบริการอย่างทันท่วงที

13. การจัดการบริหารขององค์กรไม่มีการกระจายอำนาจ การตัดสินใจขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว จึงเป็นผลทำให้การได้รับบริการของประชาชนมีความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน รวมไปถึงขาดการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน หรือผลสะท้อนกลับ (Feedback) จากด้านการบริการจากประชาชนขาดตัวชี้วัดในการดำเนินงานทั้งด้าน ปริมาณ คุณภาพ และความต้องการของประชาชนจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการปฏิรูประบบราชการในด้านต่าง ๆ ทั้งประสิทธิภาพ และการให้บริการประชาชน

14. ปัญหาด้านกำลังคนของภาครัฐที่ยังไม่มีคุณภาพ กำลังคนของภาครัฐที่มีอยู่ในระบบส่วนใหญ่ยังขาดคุณภาพ และต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน เพราะกำลังคนส่วนใหญ่ยังขาดความคิดริเริ่มในการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ และยังยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม ๆ ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการที่กำลังคนของภาครัฐได้รับความมั่นคง ทำให้กำลังคนของภาครัฐขาดคุณภาพ ความกระตือรือร้น และการพัฒนาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากตนอยู่ในสถานะตำแหน่งที่มีความมั่นคง และมีเสถียรภาพค่อนข้างสูง

15. ปัญหาเรื่องกฎหมาย กฎระเบียบที่ยุ่งยากซับซ้อน การใช้เวลานานเกินความจำเป็น และพฤติกรรมที่ประพฤตินิยมชอบในระบบราชการถือเป็นปัญหาสำคัญ ที่เรื้อรัง และสะสมมาเป็นระยะเวลานานไม่อาจแก้ไขได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว และเบ็ดเสร็จทำให้ภาพลักษณ์ของระบบราชการติดอยู่กับปัญหาความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนจากกฎหมาย กฎระเบียบที่มีความยุ่งยากซับซ้อนอย่างแยกไม่ออก การปฏิรูประบบราชการจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยแก้ไขปัญหานี้ให้ลดน้อยลง และหมดไปในที่สุด

ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการบริการประชาชนมีหลายสาเหตุด้วยกัน ทั้งในเรื่องของโครงสร้างขององค์กรที่ไม่มีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานการบริการ รวมทั้งทัศนคติของเจ้าหน้าที่รัฐที่ปฏิบัติต่อประชาชนแบบเจ้าขุนมูลนายที่ไม่ได้ใส่ใจต่อการพัฒนาการบริการอย่างจริงจังรวมถึงปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันที่เปรียบเสมือนมะเร็งร้ายที่กัดกร่อนระบบให้เน่าเฟะ ส่งแรงกระเพื่อมสู่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับบริการอย่างล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ การบริการถือเป็นสิ่งสำคัญมากในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นกล่าวได้ว่า การบริการของภาครัฐยังมีลักษณะผูกขาดประชาชนไม่มีทางเลือกในการรับบริการมากนักส่งผลให้แรงจูงใจในการทำงานของภาครัฐมีจำกัด เสียงของประชาชนไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น ทั้งนี้แม้ว่าภาครัฐได้มีการพัฒนาการบริการ ส่งเสริมพัฒนาบริการให้แก่ประชาชนแล้วนั้น ทว่ายังคงมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนว่าบริการยังคงไม่ดีพอ การให้บริการมีความยุ่งยากซับซ้อน เนื่องจากกฎระเบียบ จึงไม่สามารถรองรับผู้รับบริการประชาชนได้เท่าที่ควร (วิวิธนา ทับทิม, อุษณีย์ เส็งพานิช, และบุษบา หินเธาว์, 2556) ส่งผลให้ภาครัฐยังคงมีความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน ในการบริการประชาชน ซึ่งมีหลากหลายปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนได้ เนื่องจากการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐเป็นงานที่เป็นไปตามลำดับขั้นตอน กฎเกณฑ์ และระเบียบข้อบังคับต่างๆ มากมาย หากประชาชนไม่มีความเข้าใจในกระบวนการก็จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ

2.2 ระบบราชการ

การปฏิรูประบบราชการเป็นงานสำคัญของประเทศ ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้ให้ความสนใจ และดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะปัจจุบันที่ประเทศกำลังพัฒนาสู่ความเป็นสากล การปฏิรูประบบราชการ นับเป็นภารกิจที่รัฐบาลต้องดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน เพื่อยกระดับขีดความสามารถ และสร้างประสิทธิภาพโดยรวมของหน่วยงานราชการ การนำบริการที่ดีมีคุณภาพมาสู่ประชาชนปรับเปลี่ยน และรูปแบบการบริหารราชการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของส่วนรวม และการพัฒนาประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และในที่สุดคือสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนและสังคมต่อระบบราชการ (Bureaucracy) ให้ความหมายค่อนข้างกว้างขวาง และถือเป็นกลไกในการบริหารงานของภาครัฐที่สำคัญ กล่าวได้ว่า ระบบราชการถือเป็นรูปแบบการบริหารงานของรัฐอย่างหนึ่ง ซึ่งถือเป็นองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากองค์กรอื่น ๆ ความหมายระบบราชการจึงมีผู้ให้ความหมายที่แตกต่างกันไป ยกตัวอย่างเช่น

Dorsey (ม.ป.ป. อ้างถึงใน เอกวิทย์ มณีธร, 2551) ให้คำอธิบายว่า ระบบราชการ คือ การบริหารรัฐบาลในรูปแบบของการเมืองในการบริการสาธารณะ

Cole (ม.ป.ป. อ้างถึงใน เอกวิทย์ มณีธร, 2551) ให้คำอธิบายว่า ระบบราชการว่า กลุ่มบุคคล ที่ปฏิบัติหน้าที่ ที่มีความสำคัญต่อประเทศ

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2543) ให้ความหมายไว้ว่า ระบบราชการคือรูปแบบองค์กรขนาดใหญ่ ที่มีประสิทธิภาพสูง และมีความซับซ้อนในการอยู่ร่วมกัน จึงต้องมีกฎเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับ เพื่อรวมกลุ่มของมนุษย์ให้อยู่ร่วมกันภายใต้ระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ระบบราชการ (Bureaucracy) คือ กลไกที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยมีลักษณะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ และมีความสลับซับซ้อนซึ่งประกอบด้วยระบบ ระเบียบ กฎเกณฑ์ที่เป็นแบบแผนในการบังคับใช้อย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.1 แนวคิดของระบบราชการ

ระบบราชการ หรือ Bureaucracy ปรากฏเป็นครั้งแรกในประเทศฝรั่งเศส ประมาณปี ค.ศ.1745 โดยนักเศรษฐศาสตร์ ชื่อ Vincent de Gournay เป็นคำที่ใช้เสียดสีรูปแบบการปกครองของประเทศปรัสเซีย ซึ่งมีข้าราชการเป็นผู้กุมอำนาจการปกครอง โดยคำว่า Bureaucracy ใน สมัยนั้นหมายถึงลักษณะของรูปแบบการปกครองที่ไม่ดี และน่ารังเกียจ ต่อมาในศตวรรษที่ 19 (ค.ศ.1864-1920) นักสังคมวิทยาชาวเยอรมันชื่อ Weber ได้เสนอรูปแบบการบริหารจัดการในอุดมคติ และใช้คำว่า Bureaucracy เพื่ออธิบายถึงกลไกการจักระบบการบริหารที่มีเหตุมีผล และมีประสิทธิภาพสูงสุด ต่อมาได้มีศึกษาแนวคิดนี้อย่างจริงจัง และยกย่องให้ (Weber, 1947) เป็นบิดาของแนวคิดระบบราชการ จากการศึกษาพบว่า มีแนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ 3 แนวคิดหลัก ดังนี้

1. แนวคิดที่มองระบบราชการในแง่ลบ เสนอว่าระบบราชการในฐานะรูปแบบการจัองค์กรที่ขาดความยืดหยุ่น เปรียบคนเป็นเสมือนเครื่องจักร มีหน้าที่คอยรับคำสั่ง ส่งผลให้การปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นเรื่องที่กระทำได้อย่างปิดกั้นโอกาสในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ และอาจทำให้องค์กรเกิดความแตกแยกผู้ที่สนับสนุนแนวคิดนี้ ได้แก่ Merton (1940 quoted in Hughes, 2003) และ Crozier (1964)

2. แนวคิดที่มองระบบราชการในแง่ที่เป็นกลาง เสนอว่าระบบราชการเป็นรูปแบบของการ จัองค์กรที่มีทั้งส่วนดี และส่วนเสีย โดยแยกผู้ที่ปฏิบัติงานออกจากตัวระบบราชการอย่างสิ้นเชิงโดยให้เหตุผลว่า ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานมีทั้งที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว และที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมทำให้ต้องแยกส่วนที่ดีออกจากส่วนเสียออกจากกัน โดยผู้ที่สนับสนุนแนวคิดที่สำคัญนี้คือ Downs (1964)

3. แนวคิดที่มองระบบราชการในแง่บวก เสนอว่าระบบราชการเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง มีความเป็นกลาง มีลักษณะการบริหารที่ชัดเจน คือ มีการแบ่งงานกันทำ มีกฎระเบียบที่ชัดเจน เป็นสัดส่วน ก่อให้เกิดความชำนาญในสายการทำงานทำให้เกิดการทำงานอย่างความรวดเร็ว ประหยัดเวลา ระบบราชการถือเป็นระบบที่ความยุติธรรมเพราะดำเนินการอยู่ภายใต้กรอบระเบียบแบบแผนข้อบังคับของกฎหมาย ส่วนผลของการดำเนินการนั้นขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติ บุคคลสำคัญที่สนับสนุนแนวคิดนี้คือ Weber (1947), Gerth และ Mills (1946 ascited in Hughes, 2003)

Weber (1947) พบว่ารูปแบบการจัดองค์กร การบริหารงานตามรูปแบบแนวคิดของระบบราชการที่มีลักษณะสำคัญ 7 ประการ คือ

1. การจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบแบบลำดับชั้น (Hierarchical Office) หรือการแบ่งระดับชั้นของอำนาจในการบังคับบัญชา โดยผู้ที่อยู่ในลำดับชั้นที่สูงกว่าจะมีอำนาจในการสั่งการและควบคุมการทำงานของผู้ที่อยู่ในลำดับชั้นที่ต่ำกว่า โดยลำดับชั้นการบังคับบัญชาการบริหารในระบบแสดงให้เห็นถึงอำนาจของการสั่งการตามสายการบังคับบัญชาของผู้ที่อยู่ในตำแหน่งขององค์กร ทำให้มีระบบสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ถือเป็นหลักประกันในการใช้อำนาจเพื่อควบคุมการดำเนินการขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์

2. การใช้อำนาจ (Authority) หมายถึง การใช้อำนาจที่สามารถกำกับ สั่งการ การบังคับบัญชา หรือกระทำที่แสดงให้เห็นถึงอำนาจในการปฏิบัติตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายโดยมีลักษณะสำคัญคือ อำนาจที่ได้มาโดยทางการตามตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่จะต้องมีความสมดุลกันการได้มาซึ่งอำนาจในความหมายของ Weber (1947) คือการได้มาซึ่งอำนาจตามกฎหมาย (Legal Authority) ภาระหน้าที่ (Duty) หมายถึง ภาระงานหรือหน้าที่ ที่ถูกกำหนดและได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้มีอำนาจ

3. การคัดเลือกบุคคลสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ ต้องเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติ และมีลักษณะที่เหมาะสม และมีความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งของงานนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร

4. การดำเนินการในรูปแบบเอกสารงานเขียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Written Documents) เพื่อใช้ในการติดตาม ติดต่อ แจ้งถึง ทวงถาม สั่งการ และการดำเนินงาน ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญในระบบราชการ ทำให้ต้องมีเจ้าหน้าที่งานเสมียนหรือเจ้าหน้าที่งานสารบรรณจำนวนมากเพื่อจัดการและบริหารงานเอกสารโดยเฉพาะ ทำให้เกิดที่มาของคำว่า “สำนักงาน (Bureau)” ซึ่งการทำงานในรูปแบบของเอกสารการเขียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งประกอบด้วยส่วนของเอกสารต้นฉบับ และสำเนาฉบับ มีข้อดีในการสืบค้น ติดตามความก้าวหน้า และการค้นหาเอกสารในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี ขณะเดียวกันก็เป็นสาเหตุที่สร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องยึดถือความถูกต้องของเอกสารจนลืมนวัตกรรมหลักของการทำงาน โดยจะเห็นได้จากการดำเนินงานของหน่วยงานที่ต้องจัดทำเอกสารให้แล้วเสร็จก่อนจึงสามารถดำเนินการในส่วนต่อไปได้

5. จะต้องมีกำหนัดหน้าที และแบ่งส่วนความรับผิดชอบที่ชัดเจนโดยใช้หลักของการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้าน (Specialization) ซึ่งระบบราชการถือเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีความซับซ้อน ภาระงาน ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการแบ่งงานกันทำตามสายงาน ซึ่งการแบ่งงานกันทำหรือการจัดส่วนงาน (Departmentation) นี้ในแต่ละสายงานจะได้รับมอบหมายงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบที่ชัดเจน และมีความรู้เฉพาะด้านในงานนั้น ๆ เช่น หน่วยงานส่วนพัสดุรับผิดชอบเฉพาะเรื่องพัสดุ หน่วยงานสารสนเทศดูแลเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะในด้านนั้นๆ (Specialized and Professional) โดยการแบ่งส่วนของงานจะมีหลักการจัดแบ่งหลายรูปแบบ เช่น

5.1 การแบ่งส่วนงานตามเขตพื้นที่ ซึ่งจัดแบ่งงานโดยการกำหนดพื้นที่ ที่ต้องรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีการกำหนดภารกิจ บทบาท อำนาจหน้าที่ ที่องค์กรต้องบริหารจัดการไว้ด้วย เช่น การแบ่งพื้นที่การบริหารราชการออกเป็น จังหวัด อำเภอ อ.บ.จ. อ.บ.ต. เทศบาล

5.2 การแบ่งงานตามหน้าที่หรือภารกิจที่องค์กรจะต้องปฏิบัติจัดทำ เช่น การจัดแบ่งงานของกระทรวงต่าง ๆ เช่น กระทรวงกลาโหม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการคลัง

5.3 การแบ่งงานตามลูกค้าหรือผู้รับบริการ เช่น การแบ่งโรงพยาบาลออกเป็นโรงพยาบาลเด็ก โรงพยาบาลหญิง โรงพยาบาลสงฆ์

5.4 การแบ่งงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือลักษณะกระบวนการทำงาน ต้องคำนึงถึง ลักษณะของงานว่าสามารถแบ่งงานออกเป็นกี่ขั้นตอน มีอะไรบ้าง มีการกำหนัดส่วนงานภายในหน่วยงานขึ้นมารองรับเช่น งานธุรการ งานจัดเก็บรายได้ งานพัสดุ เป็นต้น

6. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Expert) ได้รับการฝึกฝนอบรมมาเป็นอย่างดี เพื่อมาปฏิบัติงานในตำแหน่ง รวมถึงการปรับเลี่ยนตำแหน่งในสายงานนั้นจะต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญในสายงานเป็นอย่างดีเข้าใจในลักษณะงานที่ตนรับผิดชอบ และ ของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้องค์กรสามารถวางแผนในการจัดการพัฒนาบุคลากรได้อย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินการขององค์กร

7. ลักษณะการทำงานเป็นวิชาชีพ การปฏิบัติราชการถือเป็นงานหลักที่ข้าราชการจะต้องทุ่มเทเวลาในการทำงานให้เต็มที่ไม่มีกิจกรรมอื่นโดยการปฏิบัติงานราชการถือว่าเป็นอาชีพที่มั่นคง เมื่อผ่านการคัดเลือกเข้ารับราชการแล้วจะต้องทำงานให้กับหน่วยงานเป็นระยะเวลานาน ถือเป็นพันธะผูกพันระหว่างกัน โดยเมื่อเข้ารับราชการแล้วจะถือเป็นอาชีพที่ต้องผูกพันระกันไปตลอด (พิทยา บวรวัฒนา, 2556) และทำให้เกิดความเชื่อที่กล่าวว่า การเข้ารับราชการถือเป็นอาชีพที่มั่นคง มีผลตอบแทนเป็นเงินเดือนประจำ ตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยอัตรา

ค่าตอบแทนไม่ได้ขึ้นอยู่กับปริมาณงานที่สำเร็จ แต่ขึ้นกับระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการรับราชการของข้าราชการ

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของ (Weber, 1947) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการบริหารในประเทศต่าง ๆ และได้เสนอแบบระบบราชการที่ควรจะเป็น (Normative) ที่เรียกว่า ระบบราชการในอุดมคติ ซึ่งมีความเชื่อว่า ระบบราชการเป็นระบบที่มีเหตุมีผล เนื่องจากการแบ่งงานตามหน้าที่ มุ่งเน้นความสามารถของแต่ละบุคคลอย่างเหมาะสมแต่ละหน้าที่มีกำหนดขอบเขตของงาน อำนาจ และหน้าที่ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรโดยมีลายลักษณ์อักษร และการจัดองค์กรแบบลำดับชั้น (Hierarchy) เพื่อควบคุมและประสานงานในทุกตำแหน่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีลำดับขั้นตอน ซึ่งองค์กรสามารถควบคุมด้วยกฎระเบียบ และมีประสิทธิภาพ (Tompkins, 2005)

2.2.2 แนวคิดความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ

แนวคิดความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ (Red Tape) เป็นคำเสียดสีระบบราชการของราชวงศ์อังกฤษในอดีตที่นิยมใช้เชือกสีแดงในการผูกมัดจัดเก็บเอกสารไว้ด้วยกัน ส่งผลให้เกิดความยุ่งยากในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ ต่อมาได้เกิดแนวคิดระบบราชการโดยนักคิดที่สำคัญ คือ (Weber, 1947) ทำให้คำนี้ถูกกลับมาใช้ในการศึกษา ความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในระบบราชการ โดยแบ่งออกเป็น 2 แนวคิดหลัก ดังนี้

1. ความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ เป็นผลที่เกิดจากการปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับ เงื่อนไข หรือปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลทั้งภายนอกและภายในองค์กร ที่ก่อให้เกิดคุณลักษณะของความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน และด้อยประสิทธิภาพ

2. ความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ คือ กฎ ระเบียบ การระบวนการหรือวิธีในการปฏิบัติงาน รวมถึงโครงสร้างการจัดการองค์กร มีผลกระทบในเชิงลบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร แนวคิดนี้มองว่า แม้ไม่มีการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานใด องค์กรก็มีความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติอยู่แล้วผู้ที่สนับสนุนแนวคิดนี้ ได้แก่ Kaufman (1977), Bretschneider (1990), Bozeman, Reed, และ Scott (1992), Bozeman (1993), Rainey, Pandey, และ Bozeman (1995), Pandey, และ Bretschneider (1997)

นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติราชการ และความเป็นทางการ เช่น การศึกษาของ Bozeman, และ Feeney (2011), Hage, และ Aiken (1967), Bozeman, Reed, และ Scott (1992) แยกความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติราชการออกจากความเป็นทางการ และใช้การอุปมาทางการแพทย์ว่า ความเป็นทางการเปรียบเสมือนเรื่องของสรีรวิทยา (Physiology) ที่เกิดขึ้นเมื่อองค์กรออกกฎระเบียบเพื่อควบคุมพฤติกรรมบุคลากร และความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติราชการคือพยาธิวิทยา (Pathology) หรืออาการที่แสดงออกมาให้เห็น ในการศึกษาของ Bretschneider, และ others (2012) ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นทางการกับความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติราชการว่ามีสาเหตุมาจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในเชิงการบริหาร ได้แก่ กฎ ระเบียบปฏิบัติ นโยบายที่องค์กรกำหนด เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ และความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในเชิงการบริหาร เป็นตัวผลักดันให้บุคลากรรู้สึก และรับรู้ถึงความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติราชการขององค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ Kaufman (1977) ขณะเดียวกันความเป็นทางการ และความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติราชการต่างเป็นปัจจัยที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน นั่นคือ ยิ่งความเป็นทางการสูงความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติราชการก็จะยิ่งสูงขึ้นตามไปด้วยโดย Greiner (1972) ได้อธิบายชีวิตขององค์กร โดยวิฤตการณ์ ความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนอยู่ในขั้นที่ 3 เนื่องจากองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้น ทุกฝ่ายยึดถือระเบียบอย่างเคร่งครัด มีลักษณะของความเป็นระบบที่ทำงานล่าช้ามีขั้นตอนมากมาย ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานแบบนี้ในหลายประเทศ และประเทศเหล่านั้นก็ได้หาแนวทางในการกำจัด ความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ในสมัยของประธานาธิบดี Bill Clinton (ช่วง พ.ศ. 2536 - 2544) ได้ทำการปฏิรูประบบราชการ โดยให้รองประธานาธิบดี AL Gore เป็นผู้รับผิดชอบในการนี้ และประธานาธิบดี Clinton ได้ตั้งองค์กรขึ้นมาชื่อว่า “The National Performance Review “ (NPR) โดยให้องค์กร NPR ทำการศึกษา และเสนอแนวทางรวมทั้งหามาตรการ เพื่อการปฏิรูประบบราชการให้เป็นระบบราชการใหม่ (Reinventing the Government) ซึ่ง NPR ได้ใช้เวลา 6 เดือน และสามารถนำเสนอรายงาน ชื่อว่า “From Red Tape to Results: Creating the Government that Works Better and Costs Less” โดยได้เสนอให้รัฐบาลของสหรัฐอเมริกาดำเนินการในลักษณะที่เป็นรัฐบาลเชิงประกอบการ (Entrepreneurial Government) ซึ่งจะสามารถดำเนินการได้ดีกว่า ประหยัด และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า โดยในการปฏิรูปตามข้อเสนอแนะของ NPR มีสาระสำคัญ

ข้อหนึ่งคือการขจัดความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการดำเนินงาน (Cutting Red Tape) โดยจะลดระดับการควบคุมของรัฐบาลกลางลง

ทั้งนี้ ความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน ยังคงเป็นปัญหา ซึ่งการศึกษาของ ศศิวัฒน์ จันทวงศ์ (2557) ได้นำเสนอปัญหาของระบบการบริหารราชการไทยไว้ ว่าเป็นปัญหาเรื่องขนาดของระบบราชการโดยถือว่าเป็นระบบที่มีขนาดใหญ่มีความสลับซับซ้อน มีกฎระเบียบที่ตายตัว มีอัตราของข้าราชการในระบบเป็นจำนวนมาก ทำให้ระบบราชการมีขนาดใหญ่ขาดความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ปัญหาการรวมศูนย์อำนาจทั้งด้านการบริหาร การตัดสินใจที่จะรวมไว้ที่ส่วนกลางทั้งหมด และปัญหาโครงสร้างส่วนราชการที่ขาดความคล่องตัว โครงสร้างของระบบราชการต้องเป็นไปตามระเบียบที่วางไว้ทำให้ขาดยืดหยุ่น ขาดความคล่องตัวในการบริหาร ยังยึดติดกับกรอบการบริหารตามอำนาจหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นหลัก ทำในระบบราชการไทยยังต้องการ การแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดย สุริยา เจริญฤทธิ์กุล (2538) ศึกษาการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของการบริหารงานภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐวิสาหกิจ โดยพิจารณาจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างในด้านต่างๆ คือ การแบ่งสายการบังคับบัญชา การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การส่งการมอบหมายอำนาจหน้าที่ ช่วงการบังคับบัญชา เอกภาพการบังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ด้านการประหยัดทรัพยากรในการบริหาร พบว่าการมอบหมายอำนาจตามหน้าที่ การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบหรือการแบ่งงานกันทำตามสายงาน ส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กร ส่งผลต่อปัจจัยด้านสายบังคับบัญชาน้อยลงลดความซ้ำซ้อนในการสั่งการลดช่วงในสายการบังคับบัญชา และเอกภาพในการสั่งการตามสายการบังคับบัญชาเกิดความเหมาะสมต่อลักษณะการทำงานของหน่วยงาน และยังพบว่าเอกภาพในการสั่งการทำให้ประหยัดทั้งในด้านบุคลากร เวลา และค่าใช้จ่าย ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภายในองค์กร และยังได้ให้ข้อเสนอแนะว่าองค์กรควรมีการกระจายข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ เป็นรูปของเอกสารที่เป็นทางการ หนังสือคำสั่ง หรือผลรายงานการประชุม เพื่อใช้ในการสร้างความพร้อม ความเข้าใจ และช่วยลดการต่อต้านภายในองค์กรของบุคลากรลงได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนคือคำที่ใช้เรียกความ "ล่าช้าในการเดินเรื่อง"หรือ"ความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในหน่วยงาน" (โดยเฉพาะในหน่วยราชการ) ที่เป็นความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการติดต่อเดินเรื่องที่มีอาการซ้ำเกินเหตุ ซ้ำเกินความจำเป็น และไม่มีประสิทธิภาพ ที่ส่งผลต่อการบริการประชาชน

2.2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับข้าราชการระดับปฏิบัติการ

ข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street - level bureaucrats) มีบทบาทสำคัญในระบบราชการในฐานะที่เป็นผู้นำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติให้บรรลุผล จะเห็นได้จากงานที่มีชื่อว่า Street - level bureaucracy: The critical role of Street - level bureaucrats โดย Lipsky (2004) มองว่าข้าราชการระดับปฏิบัติการหรืออาจเรียกว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ มีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายที่ได้รับไปปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชน เพื่อให้เกิดคุณภาพและบรรลุผล ในทางปฏิบัติ ถือได้ว่ามีความสำคัญในการเป็นปราการด่านแรกในการปฏิบัติหน้าที่เผชิญหน้ากับประชาชนโดยตรง

Lipsky (2004 อ้างถึงใน สุรศักดิ์ ชะมารมย์, 2559) ได้ศึกษาเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street - level bureaucracy) โดยมองว่า ข้าราชการระดับปฏิบัติการหรือผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่มีบทบาทที่สำคัญที่จะเป็นผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลในทางปฏิบัติ ข้าราชการระดับปฏิบัติการเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ ที่มีปฏิสัมพันธ์กับพลเมืองโดยตรง และมีดุลพินิจในการทำงาน หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับข้าราชการระดับปฏิบัติการได้แก่ โรงเรียน ศาลชั้นต้น สถานีตำรวจ สำนักงานกฎหมาย และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ข้าราชการมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับพลเมือง และมีการใช้ดุลพินิจกว้างขวาง และครอบคลุมการแจกจ่ายผลประโยชน์หรือการจัดสรรหรือการบังคับสาธารณะ หน่วยงานจะว่าจ้างเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ คือ ข้าราชการปฏิบัติการ (Street - level bureaucracy) โดยมีคุณลักษณะ คือ ข้าราชการระดับปฏิบัติการ เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งของประชาชน เนื่องจากการอภิปรายเกินขอบเขต และหน้าที่ รวมถึงมีผลกระทบที่ต่อชีวิตของประชาชน

ข้าราชการระดับปฏิบัติการ จะมีความคุ้นเคยกับประชาชนที่ตนเองให้บริการเป็นอย่างดี ยกตัวอย่างเช่น ข้าราชการตำรวจ ข้าราชการปฏิบัติการได้แก่จราจรผู้ปฏิบัติงานบนท้องถนน เมื่อเจอปัญหาจราจรติดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบนท้องถนนคือตำรวจจราจรซึ่งถือเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนผู้ใช้ถนน ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นย่อมเข้าใจปัญหา และสามารถหาแนวทางในการแก้ไข และรับมือกับปัญหาจราจรติดได้มากกว่าผู้มีอำนาจบังคับบัญชาในระดับสูงเนื่องจากต้องเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรง และเป็นผู้ที่ทำงานใกล้ชิดกับประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะ หรือข้าราชการครูที่มีตำแหน่งผู้สอน เป็นต้น เหตุผลดังกล่าวทำให้นักคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ให้ความสำคัญกับกลุ่มที่ปฏิบัติงานภาครัฐในระดับปฏิบัติการเป็นพิเศษ ข้าราชการระดับปฏิบัติการส่งผลกระทบต่อประชาชนรวมทั้งมีส่วนที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงชีวิตของประชาชน ซึ่งจะทำให้ประชาชนมองว่าข้าราชการจะสามารถช่วยให้บรรลุความต้องการขั้นพื้นฐานของแต่ละคนได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า Lipsky (2004 อ้างถึงใน สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559) พยายามชี้ให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพที่ค่อนข้างอิสระของความเชี่ยวชาญในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติในขอบเขตของการใช้ดุลยพินิจ ซึ่งมีส่วนทำให้ข้าราชการระดับปฏิบัติการ เป็นศูนย์กลางในการตัดสินใจของภาคสาธารณะ และสามารถมองเห็นถึงความรับผิดชอบจากการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการตัดสินใจ และปฏิบัติตามนโยบายสาธารณะ จึงต้องเน้นที่การตอบสนองต่อความต้องการของพลเมือง มากกว่าความต้องการขององค์กร ควรยึดถือนโยบาย และเป้าหมายทางสังคม มากกว่ายึดถือตัวสถาบัน ทั้งนี้การทำงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการมีการใช้ดุลยพินิจอย่างมากในการตัดสินใจแบบวันต่อวัน จึงเป็นเรื่องของภาวะฉุกเฉิน และการเรียกร้องในแต่ละวันความเคยชินในงานประจำวันจะมีอิทธิพลต่อการสร้างนิสัยการทำงาน และทัศนคติของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กล่าวคือ แม้ว่าจะมีการปฏิรูปโครงสร้างใหม่แต่หากทัศนคติในการทำงานไม่ได้รับการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เป้าประสงค์ที่ คาดหวังจากการปฏิรูปย่อมไม่อาจเห็นผลได้จริง

2.3 พฤติกรรมเบี่ยงเบน

พฤติกรรมที่เกิดจาก การอยู่ร่วมกันของสมาชิกในสังคม เพื่อให้เกิดความสงบสุขและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่จำเป็นจะต้องมีการกำหนดกฎเกณฑ์กติกา หรือข้อปฏิบัติต่างๆที่สมาชิกส่วนใหญ่ให้การยอมรับและถือปฏิบัติร่วมกัน ดังนั้น ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลในสังคมจึงถูกกำหนดให้ เป็นไปตามกฎระเบียบของสังคมนั้น ๆ (ปันทดา เผือกพันธ์, 2537) ระเบียบแบบแผนที่กำหนดขึ้นมานั้นเรียกว่าเป็นบรรทัดฐานทางสังคม (Social Norms) พฤติกรรมใด ๆ ที่ผิดแปลกไปจากบรรทัดฐานทางสังคม มักถูกกำหนดให้เป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบน (Deviant Behavior) การเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนของสังคมเกิดจากการที่สังคมไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกทุกคน และไม่สามารถที่จะกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อให้ทุกคนปฏิบัติตามทุกประการได้การฝ่าฝืนกติกาของสังคมจึงได้เกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากในกระบวนการทางสังคม มักจะก่อให้เกิดสิ่งกระตุ้น และชักจูงให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนอยู่เสมอซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียหายเบี่ยงเบนของสังคม (Social Disorder) ตามมา (สุพัตรา สุภาพ, 2539)

2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมเบี่ยงเบน

อัมพร เบญจพลพิทักษ์ (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเบี่ยงเบนคือ ลักษณะของพฤติกรรมที่มีความต่างกัน หรือพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์จากมาตรฐานของกลุ่ม ทำให้บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับบทบาทที่ได้รับตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้บุคคลเกิดความกังวล มีความเครียด และเป็นทุกข์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อกลุ่มบุคคล และสังคมซึ่งพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์เกิดจากการที่บุคคลไม่สามารถแสดงการกระทำ หรือพฤติกรรมที่แปลกแยกไปจากรูปแบบปกติทั่วไป ซึ่งความแปลกแยกมีในหลายรูปแบบที่เป็นการฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ ข้อบังคับของสังคม พฤติกรรมเบี่ยงเบนจึงมีแนวโน้มก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคม ทำให้เกิดการขาดระเบียบวินัย โดยพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการเบี่ยงเบนจะมีความสัมพันธ์กันในทางที่ไม่ปกติ ตามแนวคิดทางการแพทย์ แนวคิดในเชิงจิตวิทยา และสังคมศาสตร์ ดังนี้

พฤติกรรมเบี่ยงเบน ตามแนวคิดทางการแพทย์ หมายถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคภัย และสาเหตุด้านชีวภาพของมนุษย์สรีระที่ให้ความสมดุลของสารเคมีในร่างกายระบบประสาท และสมองของมนุษย์ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนตามความหมายเชิงจิตวิทยาหมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความแปรปรวนที่มีผลต่อจิตใจ มีลักษณะเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยที่ไม่สามารถปรับตัวให้เป็นปกติได้พฤติกรรมเบี่ยงเบนจะมีลักษณะเด่น คือบุคคลจะไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างบุคคลทั่วไป พบว่าบุคคลกลุ่มนี้ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้เกิดมาจากความเครียด

พฤติกรรมเบี่ยงเบน ตามความหมายทางสังคม คือ พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงตามการยอมรับของสังคมที่แตกต่างกัน เพราะสังคมประกอบด้วยบุคคลที่มีความหลากหลายภายในกลุ่มจะมีกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่แตกต่างกัน ทั้ง เชื้อชาติ ชนชั้น ศาสนา และความเชื่อ

พฤติกรรมเบี่ยงเบน จัดเป็นการแสดงออกของมนุษย์ที่สะท้อนให้เห็นถึงความคิดความรู้สึกที่มีต่อสถานการณ์ในเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยพฤติกรรมดังกล่าวจะมีความแตกต่างกันซึ่งเกิดจากสาเหตุและปัจจัยต่าง ๆ ดังนั้นพฤติกรรมเบี่ยงเบนของบุคคลหนึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นที่อยู่ร่วมในสถานการณ์เดียวกัน เป็นพฤติกรรมแสดงออกที่สามารถยอมรับได้ หรือเป็นพฤติกรรมที่สังคมส่วนใหญ่ไม่สามารถยอมรับได้และเกิดการต่อต้าน ทั้งนี้พฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์ และสังคมทั่วไปยอมรับได้จะถือว่าเป็น พฤติกรรมปกติ (Normal Behavior) ส่วนพฤติกรรมที่แตกต่างไป และสังคมไม่สามารถยอมรับได้จะถือว่าเป็น พฤติกรรมเบี่ยงเบน (Deviant Behavior) พฤติกรรมเบี่ยงเบนที่ส่งผลเสียต่อองค์กร (Counterproductive Work Behavior) ถือเป็นปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยมักแสดงภาพสะท้อนจากนิสัยในตัวบุคคล Spector และ Fox (2002) กล่าวว่า พฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมที่มุ่งให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรหรือสมาชิก

ในองค์กร เช่น การหลีกเลี่ยงไม่ทำงาน การแกล้งทำงาน และการลักขโมยซึ่งบางการกระทำ เช่น ความก้าวร้าว ความเป็นศัตรูส่งผลโดยตรงกับตัวบุคคล ส่วนบางการกระทำ เช่น การแกล้งทำงาน ผิดพลาดจะส่งผลโดยตรงต่อองค์กร แต่การกระทำบางอย่างส่งผลต่อทั้งตัวบุคคล และองค์กรขึ้นอยู่กับเหตุผลหรือเป้าหมายของการกระทำนั้น เช่น การลักขโมย Spector และ Fox (2002) นอกจากมุ่งเป้าการกระทำที่องค์กร และสมาชิกในองค์กรแล้วยังมุ่งเป้ากระทำให้เกิดผลเสียแก่หัวหน้างานซึ่งเป็นพฤติกรรมที่จงใจละเลยที่จะปฏิบัติตามคำแนะนำของหัวหน้างาน และแสดงสีหน้าที่หยาบคายต่อหัวหน้างาน (Jones, 2009) จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้ให้แนวคิดในเรื่องพฤติกรรมเบี่ยงเบนดังนี้

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อองค์กร

Hollinger และ Clark (1983 อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2555) ได้รวบรวมพฤติกรรมส่งผลเสียต่อองค์กรแบบต่างๆ และได้จำแนกประเภทของพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อองค์กร (Counterproductive Work Behavior) ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมด้านทรัพย์สิน (Property Deviance) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกระทำต่อทรัพย์สินขององค์กรอย่างไม่เหมาะสม เช่น การทำลายทรัพย์สิน การขโมยหรือการใช้สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับส่วนลดของเจ้าหน้าที่อย่างไม่เหมาะสม

2. พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมด้านการทำงาน (Production Deviance) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการฝ่าฝืนกฎระเบียบการปฏิบัติงาน เช่น การไม่มาปฏิบัติงานตามกำหนด การขาดงาน การมาสายการใช้เวลาพักเกินกำหนด และพฤติกรรมที่สื่อถึงการปฏิบัติงานอย่างไม่ทุ่มเท เช่น การดื่มสุรา การเสพสารเสพติด การจงใจถ่วงเวลาการทำงาน

Gruys (1999 อ้างถึงใน นภาพรณ์ อุทัยจรส์ศรีศรี, 2554) ได้รวบรวมพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อองค์กรรวม 87 พฤติกรรม ซึ่งปรากฏในงานวิจัย และได้ทำการวิเคราะห์ จำแนกประเภท ออกเป็น 11 ประเภทดังนี้

1. การลักขโมย และพฤติกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง (Theft and Related Behaviors) เช่น การขโมยเงินหรือทรัพย์สินขององค์กร การใช้ส่วนลดหรือบัตรของขวัญของเจ้าหน้าที่ในทางมิชอบการใช้บริการหรือสินค้าขององค์กรแบบไม่เสียเงิน

2. การทำลายทรัพย์สินขององค์กร เช่น การทำลายทรัพย์สิน การก่อวินาศกรรม

3. การใช้ข้อมูลข่าวสารอย่างไม่เหมาะสม (Misuse of Information) เช่น การเปิดเผยข้อมูลลับขององค์กรให้แก่ผู้อื่น การปลอมแปลงเอกสาร

4. การใช้เวลา และทรัพยากรขององค์กรอย่างไม่เหมาะสม (Misuse of Time and

Resources) เช่น การใช้เวลาในการทำงานอย่างไม่เกิดประโยชน์ การโง่งเวลาการทำงาน การทำงานส่วนตัวในเวลางาน การเข้างานสาย

5. การมีพฤติกรรมที่ไม่คำนึงถึงความปลอดภัย (Unsafe Behavior) เช่น การปฏิบัติงานบนความเสี่งขาดความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างถูกวิธี ไม่มีการศึกษาแนวทางในการป้องกันอันตรายต่าง ๆ ในองค์กร

6. การขาดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน (Poor Attendance) เช่น การขาดงานโดยไม่มีสาเหตุการลาป่วยแบบไม่มีเหตุผล การมาทำงานสาย ทำงานอย่างเฉื่อยชา

7. การมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ (Poor Work Quality) เช่น การทำงานอย่างไม่มีคุณภาพ มีความตั้งใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำหรือการทำงานอย่างประมาทเลินเล่อ สะเพร่า เฉื่อยชา

8. การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (Alcohol Use) เช่น การดื่มแอลกอฮอล์ในขณะที่ทำงาน การเมาค้างมาทำงาน

9. การใช้สารเสพติด (Drug Use) เช่น การใ้ยาเสพติดหรือการจำหน่ายสารเสพติดในที่ทำงาน

10. การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมขณะปฏิบัติงาน (Inappropriate Verbal Action) เช่น การโต้เถียงกับลูกค้า ใช้คำพูดรบกวนเพื่อนร่วมงาน การล่วงเกินเพื่อนร่วมงานทางวาจา

11. การประพฤติดนไม่เหมาะสม (Inappropriate Physical Action) เช่น การทำร้ายร่างกายเพื่อนร่วมงาน การล่วงเกินทางเพศ

จะเห็นได้ว่า งานวิจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อองค์กรมีการศึกษา และพัฒนาต่อ ยอดมาเป็นลำดับ โดยในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่กระทบต่อประชาชน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเป็นพฤติกรรมที่จิตใจให้อังค์กรหรือบุคคลได้รับผลกระทบจากการกระทำนั้นโดยงานวิจัยนี้จะแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อบุคคล (CWBi) คือ เป็นการกระทำที่มุ่งให้บุคคลได้รับความเสียหาย เช่น พฤติกรรมก้าวร้าวต่อเพื่อนร่วมงาน การก่อกวนเพื่อนร่วมงานไม่ใหทำงานสำเร็จ การติฉิน นินทาเพื่อนร่วมงาน ความลำเอียง การเล่นพรรคเล่นพวกหรือพฤติกรรมที่มุ่งวัตถุประสงค์ทางการเมือง การลักขโมยทรัพย์สินของเพื่อน เป็นต้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาณุภณ จิระอัมพร และอุษณี มงคลพิทักษ์สุข (2558) ได้ศึกษา การบริการจัดการแบบระบบราชการกับความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติราชการกรมศุลกากร ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลำดับชั้นอำนาจในสายการบังคับบัญชา การรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจ การแบ่งงานกันทำตามสายงาน และความเป็นวิชาชีพเฉพาะ เป็นตัวแปรในด้านการมีอิทธิพลต่อการเกิดความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการบริหารงานในการปฏิบัติราชการอย่างมีนัยสำคัญพบว่ามีลักษณะของ ลำดับชั้น และสายการบังคับบัญชา การรวมศูนย์อำนาจ ความเป็นทางการ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการแบ่งงานกันทำ และด้านความเป็นวิชาชีพที่มีความเห็นในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมแสดงให้เห็นว่ากรมศุลกากรมีการบริหารจัดการแบบระบบราชการค่อนข้างสูง และในประเด็นความล่าช้าในการปฏิบัติราชการพบว่ามีความเห็นอยู่ที่ระดับน้อย โดยด้านที่มากที่สุด คือ ด้านกระบวนการทำงานรองลงมา คือ ด้านผลงาน อธิบายได้ว่า ตัวแปรการจัดการแบบระบบราชการสามารถพยากรณ์ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการได้ร้อยละ 44.5 โดยตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์ได้แก่ ความเป็นวิชาชีพ การรวมศูนย์อำนาจ ลำดับชั้น สายการบังคับบัญชา และการแบ่งงานกันทำ มีอิทธิพลต่อความล่าช้าในการปฏิบัติราชการในเชิงบวก ส่วนความเป็นทางการมีอิทธิพลในทิศทางตรงกันข้าม

วิชาญ สัตขำ (2559) ศึกษาการบริหารแบบระบบราชการกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่าลำดับชั้นในสายการบังคับบัญชา หลักการรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจ หลักการแบ่งงานกันทำตามสายงาน หลักความเป็นทางการ และหลักความเป็นวิชาชีพเฉพาะ จัดอยู่ในระดับสูงในทุกด้าน เช่นเดียวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเมื่อทดสอบสมมติฐานสามารถพิจารณาจากค่าความสัมพันธ์ซึ่งมีค่าเท่ากับ .588 เมื่ออธิบายให้เห็นถึงสัดส่วนของความแปรปรวนที่อธิบายด้วยค่าการถดถอย (R^2) เท่ากับ .311 แสดงให้เห็นว่าการบริหารตามแบบราชการมีอิทธิพลในด้านการปฏิบัติงาน

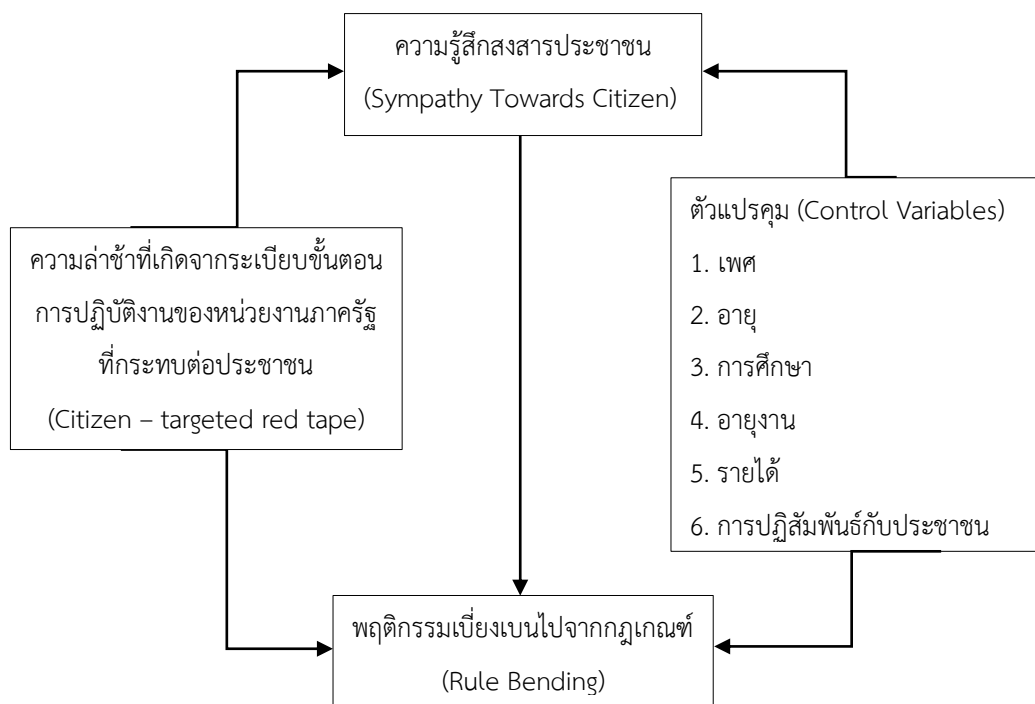
วัญญู สัตนำวุฒิ (2559) ศึกษาอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมภายในองค์กร และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังพบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เมื่อผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบ และยืนยันผลการทดสอบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี

ระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่ำจะทำให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูง

ชนภัทร สุขสวัสดิ์ (2557) ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานป้องกัน และปราบปรามอาชญากรรมของสถานีตำรวจนครบาลคันนายาว พบว่า นอกจากการมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอแล้ว การกำหนดโครงสร้างในการปฏิบัติงานออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ให้ความชัดเจนตามสายการบังคับบัญชา มีการกระจายอำนาจ การกำหนดช่วงการบังคับบัญชา รวมถึงการกำหนดรายละเอียดของงานให้มีความยืดหยุ่นตามสภาพการณ์ ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหน่วย

สุริยา เจริญฤทธิ์กุล (2538) ศึกษาผลจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยพิจารณาจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ สายการบังคับบัญชา การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การมอบหมายอำนาจหน้าที่ ช่วงของการบังคับบัญชา เอกภาพในการบังคับบัญชา ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย และการประหยัดทรัพยากรในการบริหาร จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยในด้านการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบและการมอบหมายอำนาจหน้าที่ที่มีความชัดเจนจะส่งผลที่ดีต่อการดำเนินการของหน่วยงาน และปัจจัยในด้านสายบังคับบัญชาที่น้อยและเหมาะสม ช่วยลดความซับซ้อนในการสั่งการ ทำให้ช่วงของการบังคับบัญชา และเอกภาพในการบังคับบัญชามีความเหมาะสมต่อสภาพของหน่วยงาน นอกจากนี้พบว่า การสั่งการที่มีเอกภาพทำให้ประหยัดในด้านบุคลากร เวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของ องค์กร นอกจากนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า องค์กรควรมีการกระจายข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในรูปแบบของเอกสารอย่างเป็นทางการ หนังสือคำสั่ง หรือผลการประชุม เพื่อเป็นการสร้างความพร้อม ความเข้าใจ และลดการต่อต้านของบุคลากรในองค์กรได้

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในลักษณะของการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่กำหนดไว้ข้างต้นเกี่ยวกับอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 แบบแผนการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลา จำนวน 11,023 คน (ข้อมูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560) ประกอบด้วย ตาราง 3.1

บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสงขลา	จำนวนประชากร (คน)
ข้าราชการ	3,831
ลูกจ้างประจำ	366
เจ้าหน้าที่จ้างทั่วไป	3,894
เจ้าหน้าที่จ้างตามภารกิจ	2,927
รวม	11,023

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของทาโร ยามาเนะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 (ความคลาดเคลื่อน เท่ากับ .05) ดังสมการ

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง
 ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

เมื่อนำตัวเลขไปแทนค่าในสูตรโดยกำหนด $N = 11,023$ คน และ $e = .05$ จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= \frac{11,023}{1 + 11,023(0.05)^2} \\ &= \frac{11,023}{28.5575} \\ N &= 385.99 \text{ (คิดเป็น 386 คน)} \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสงขลา ที่คำนวณได้ คิดเป็น 385.99 คน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ปรับเป็นจำนวน 386 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยสุ่มเลือกองค์กรบริหารส่วนตำบลจำนวน 19 หน่วยงานจากองค์กรบริหารส่วนตำบล 92 แห่ง ประกอบด้วย องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ องค์กรบริหารส่วนตำบลนาหม่อม องค์กรบริหารส่วนตำบลพิจิตร องค์กรบริหารส่วนตำบลจะโหนด องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองหรีง องค์กรบริหารส่วนตำบลนาหว้า องค์กรบริหารส่วนตำบลป่าชิง องค์กรบริหารส่วนตำบลพังลา องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองเปี้ยะ องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าข้าม องค์กรบริหารส่วนตำบลน้ำขาว องค์กรบริหารส่วนตำบลฉลุง องค์กรบริหารส่วนตำบลคู องค์กรบริหารส่วนตำบลพะตง องค์กรบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าหมอไพร

องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยลึก องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองอุต๊ะเกา จากนั้นทำการสุ่มอย่างง่าย เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คนจาก องค์กรบริหารส่วนตำบลทั้ง 19 แห่งที่เลือกไว้

3.2 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยอาศัยข้อมูล ดังนี้

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ เช่น หนังสือ วารสาร เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความ ทางวิชาการ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งพัฒนาและดัดแปลงเครื่องมือแบบสอบถามในงานวิจัยซึ่งได้ศึกษาตัวแปรเดียวกันมาแล้ว โดยปรับปรุงให้มีความเหมาะสมกับบริบทขององค์กรบริหารส่วนตำบล มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดในกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดเกี่ยวกับความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ และความรู้สึกสงสารประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบ ขั้นตอนรวมทั้งพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่

2. นำข้อมูลจากการศึกษาประมวลผล กำหนดเป็นโครงสร้างของเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ และความรู้สึกสงสารประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนรวมทั้งพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่

3. นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเสนอต่อประธานกรรมการ กรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง และให้ความเห็นชอบในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบวัดความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (Red Tape) ข้อคำถามมีจำนวน 10 ข้อ เป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 7 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย เฉย ๆ เห็นด้วยเล็กน้อย เห็นด้วย เห็นด้วยมากที่สุด

ตอนที่ 2 แบบวัดความรู้สึกสงสารประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน ข้อคำถามมีจำนวน 8 ข้อ เป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ปานกลาง เห็นด้วย เห็นด้วยมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ (Rule Bending) ข้อคำถามมีจำนวน 15 ข้อ เป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับคือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ปานกลาง เห็นด้วย เห็นด้วยมากที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง อายุราชการ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด

หลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

ลักษณะข้อคำถามในตอนที่ 1 ของแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบวัดชนิดมาตราส่วนประมาณค่าลิเคิร์ต (Likert Scale) มีคำตอบให้เลือก 7 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย เฉยๆ เห็นด้วยเล็กน้อย เห็นด้วย เห็นด้วยมากที่สุด และกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้น้ำหนักคะแนน 5 ระดับตามระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามว่าอยู่ในระดับใด ผู้ที่ตอบคำถามได้คะแนนรวมสูง แสดงว่ามีความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชนสูง โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม ดังนี้

	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	7
เห็นด้วย	6
เห็นด้วยเล็กน้อย	5
เฉยๆ	4
ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเป็น

5 ช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-2.20 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับต่ำมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.21-3.40 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.60 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.61-5.80 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับสูง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 5.81-7.00 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับสูงมาก

ลักษณะข้อคำถามในตอนี่ 2-3 ของแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบวัดชนิดมาตราส่วนประมาณค่าลิเคิร์ต (Likert Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งไม่เห็นด้วย ปานกลาง เห็นด้วย เห็นด้วยมากที่สุด และกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้น้ำหนักคะแนน 5 ระดับตามระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามว่าอยู่ในระดับใด ผู้ที่ตอบคำถามได้คะแนนรวมสูง แสดงว่ามีความรู้สึกสงสารประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนและพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์สูง โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม ดังนี้

	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วย	4
ปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเป็น

5 ช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับต่ำมาก
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับต่ำ
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับสูง
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับสูงมาก

วิธีการสร้างเครื่องมือ

งานวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เกี่ยวกับความตั้งใจคงอยู่ในงาน ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือขึ้นตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ โดยมีวิธีการสร้างเครื่องมือ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายของการสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัย คือเพื่อสร้างแบบสอบถามด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริหารส่วนตำบลภายในจังหวัดสงขลา

2. ศึกษา ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริหารส่วนตำบลภายในจังหวัดสงขลา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ และความรู้สึกสงสารประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนรวมทั้ง พฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบวัดความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (Red Tape) ข้อคำถามมีจำนวน 10 ข้อ ตอนที่ 2 แบบวัดความรู้สึกสงสารประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน ข้อคำถามมีจำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ (Rule Bending) ข้อคำถามมีจำนวน 15 ข้อ ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง อายุราชการ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ จึงใช้วิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเชิงสำรวจ ดังนี้

1. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น ด้านความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นผู้พิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา ครอบคลุม และความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของข้อคำถามโดยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item - Objective Congruence: IOC)

2. นำเครื่องมือที่ผ่านการคัดเลือกในข้อ 3 ไปทดสอบ (Try Out) กับบุคลากรในองค์กรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 30 คน

3. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ และความรู้สึกสงสารประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนรวมทั้ง พฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง และขอบเขตของเนื้อหาความรัดกุมของการใช้ภาษาที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง และบริบทที่เป็นจริงให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของเนื้อหาโดยการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item - Objective Congruence: IOC) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาจากนิยามเชิงปฏิบัติการ และตารางแสดงประเด็นหลัก ประเด็นย่อย หรือพฤติกรรมบ่งชี้ควบคู่กับข้อคำถาม และให้คะแนนแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้ (มิ่งขวัญ พอบุตรี, 2557)

ให้คะแนน +1 หากมั่นใจว่า ข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 หากไม่มั่นใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 หากมั่นใจว่า ข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

จากนั้นผู้ศึกษานำผลการพิจารณาของผู้ทรงเชี่ยวชาญ มาแจกแจงตามระดับความคิดเห็น และรวมจำนวนข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญทุกคนให้ความเห็นแล้วนำมาคำนวณหาค่าดัชนี ความตรงตามเนื้อหา (Item - Objective Congruence : IOC) (Brown, 1972 อ้างถึงใน (มิ่งขวัญ พอบุตรี, 2557) ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

$\sum R$ แทน ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ในการพิจารณาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ค่า IOC จะมีค่าอยู่ระหว่าง - 1 ถึง 1 โดยผลรวมของค่า IOC ต้องมากกว่า 0.66 จึงจะใช้ได้ กล่าวคือ หากข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 - 1.00 ถือว่าใช้ได้จะคัดเลือกไว้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่าต่ำกว่า 0.66 จะพิจารณาปรับปรุงหรือไม่คัดเลือกเอาไว้ จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามพบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item - Objective Congruence: IOC) โดยรวมเท่ากับ 0.92 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม

4. การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ และความรู้สึกสงสารประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนรวมทั้ง พฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ที่ได้สร้างขึ้น และผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว ไปหาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อหาข้อบกพร่อง และแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α -Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีเกณฑ์การวัดที่ยอมรับได้ คือ แบบสอบถามนั้นจะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาไม่ต่ำกว่า 0.7 (Revelle & Zinbarg, 2009 อ้างถึงใน วรขพร อากาศแจ้ง, 2555) หากข้อคำถามใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาต่ำกว่า 0.7 ควรทำการปรับปรุงข้อคำถาม และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาใหม่ เพื่อให้แบบสอบถามในงานวิจัยมีความ เที่ยงตรง และยอมรับได้

สำหรับการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับองค์กรบริหารส่วนตำบลละเวียง จังหวัดปัตตานี จำนวน 30 ชุด โดยค่าความเชื่อมั่นรวมของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีค่าเท่ากับ 0.892 จะเห็นได้ว่า ค่าความเชื่อมั่นดังกล่าวมีค่ามากกว่า 0.70 หมายความว่า แบบสอบถามดังกล่าวมีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยมีรายละเอียดของค่าความเชื่อมั่นในแต่ละตอนของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชน จำนวน 10 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.906 โดยที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.513 - 0.865

ตอนที่ 2 ความรู้สึกสงสารประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน จำนวน 8 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.937 โดยที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.687 - 0.880

ตอนที่ 3 พฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ จำนวน 7 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.694 โดยที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.285 - 0.686 ตัวแปรควบคุม ด้านความเข้มงวดของเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.811 โดยที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.684 ด้านความเข้มงวดขององค์กร จำนวน 2 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.913 โดยที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.865 ด้านความเข้มงวดของหัวหน้า จำนวน 2 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.917 โดยที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.848 ด้านระดับการปฏิสัมพันธ์กับประชาชน จำนวน 2 ข้อคำถาม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.928 โดยที่ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมอยู่ระหว่าง 0.775

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือเพื่อขออนุญาต และขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสงขลาทั้ง 19 แห่ง คือ องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ องค์กรบริหารส่วนตำบลนาหม่อม องค์กรบริหารส่วนตำบลพิจิตร องค์กรบริหารส่วนตำบลจะโหนดง องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองหรั่ง องค์กรบริหารส่วนตำบลนาหว้า องค์กรบริหารส่วนตำบลป่าชิง องค์กรบริหารส่วนตำบลพังลา องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองเปี้ยะ องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าข้าม องค์กรบริหารส่วนตำบลน้ำขาว องค์กรบริหารส่วนตำบลฉลุง องค์กรบริหารส่วนตำบลคู องค์กรบริหารส่วนตำบลพะตง องค์กรบริหารส่วนตำบลลิงชัน องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าหม่อไทร องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยลึก องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองอู่ตะเภา โดยขอความร่วมมือบุคลากรในองค์กร ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการกรอกข้อมูล

2. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลสู่การวิเคราะห์ และประมวลผลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ได้จากการเก็บรวบรวมเพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่ง อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพสมรส โดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของ ตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการศึกษา

2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐานในการวิจัย โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาขององค์กรบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดสงขลา” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (Red Tape) ที่ส่งผลต่อความรู้สึกสงสารประชาชน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่รัฐ ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Sympathy Towards Citizens) และพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ (Rule Bending) ของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อช่วยเหลือ และเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากองค์กรบริหารส่วนตำบลจำนวน 19 แห่ง ประกอบด้วย องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งใหญ่ องค์กรบริหารส่วนตำบลนาหม่อม องค์กรบริหารส่วนตำบลพิจิตร องค์กรบริหารส่วนตำบลจะโหนด องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองหรีง องค์กรบริหารส่วนตำบลนาหว้า องค์กรบริหารส่วนตำบลป่าชิง องค์กรบริหารส่วนตำบลพังลา องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองเปี้ยะ องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งขมิ้น องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าข้าม องค์กรบริหารส่วนตำบลน้ำขาว องค์กรบริหารส่วนตำบลฉลุง องค์กรบริหารส่วนตำบลคู องค์กรบริหารส่วนตำบลพะตง องค์กรบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าหมอไทร องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยลึก องค์กรบริหารส่วนตำบลคลองอู่ตะเภา จำนวนทั้งหมด 386 คน ผู้วิจัยได้นำส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 ฉบับ และได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 348 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.16 ของแบบสอบถามทั้งหมด โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 4.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4 1. การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตามตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่ง อายุงาน ระดับการศึกษาระดับรายได้ สถานภาพสมรส ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง n=(348)

ข้อมูลปัจจัยทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	112	32.2
หญิง	236	67.8
2. อายุ		
20-30 ปี	45	12.9
31-40 ปี	123	35.3
41-50 ปี	158	45.4
51-60 ปี	22	6.3
3. หน่วยงานที่สังกัด		
อบต.ทุ่งใหญ่	13	3.7
อบต.นาหม่อม	25	7.2
อบต.พิจิตร	19	5.5
อบต.จะโหนด	22	6.3
อบต.คลองหรั่ง	22	6.3
อบต.นาหว้า	20	5.7
อบต.ป่าชิง	15	4.3
อบต.พังลา	17	4.9
อบต.คลองเปี้ยะ	13	3.7

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
อบต.ทุ่งขมิ้น	20	5.7
อบต.ท่าข้าม	26	7.5
อบต.น้ำขาว	20	5.7
อบต.ฉลุง	29	8.3
อบต.คู	9	2.6
อบต.พะตง	22	6.3
อบต.ตลิ่งชัน	20	5.7
อบต.ท่าหมอไทร	14	4.0
อบต.ห้วยลึก	13	3.7
อบต.คลองอู่ตะเภา	9	2.6
4. ตำแหน่ง		
ข้าราชการ	225	64.7
ลูกจ้างประจำ	2	0.6
เจ้าหน้าที่จ้างตามภารกิจ	77	22.1
เจ้าหน้าที่จ้างทั่วไป	44	12.6
5. อายุงาน		
ต่ำกว่า ปี 1	21	6.0
1 – 5 ปี	118	33.9
6 - 10 ปี	121	34.8
11 – 15 ปี	73	21.0
16 – 20 ปี	7	2.0
21 ปีขึ้นไป	8	2.3
6. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	51	14.7
ปริญญาตรี	218	62.6
ปริญญาโท	79	22.7

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
7. ระดับรายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	38	10.9
10,001 – 20,000 บาท	148	42.5
20,001 – 30,000 บาท	116	33.3
30,001 – 40,000 บาท	42	12.1
40,000 บาทขึ้นไป	4	1.1
8. สถานภาพสมรส		
โสด	117	33.6
สมรส	216	62.1
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	15	4.3

จากตาราง 4.1 พบว่า เจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.8) ที่เหลือเป็นเพศชาย (ร้อยละ 32.2) ช่วงอายุของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลมากที่สุดได้แก่ อายุ 41 - 50 ปี (ร้อยละ 45.4) รองลงมาได้แก่ อายุ 31 - 40 ปี (ร้อยละ 35.3) อายุ 20 - 30 ปี (ร้อยละ 12.9) และอายุ 51 - 60 ปี (ร้อยละ 6.3) ตามลำดับ ด้านหน่วยงานในสังกัดของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลมากที่สุดได้แก่ อบต.ฉลุง (ร้อยละ 8.3) รองลงมาได้แก่ อบต.ท่าข้าม (ร้อยละ 7.5) อบต.นาหม่อม (ร้อยละ 7.2) อบต.จะโหนด อบต.คลองหรีง อบต.พะตง มีค่าเท่ากันคือ (ร้อยละ 6.3) ด้าน อบต.นาหว้า อบต.ทุ่งขมิ้น อบต.น้ำขาว อบต.ตลิ่งชัน มีค่าเท่ากันคือ (ร้อยละ 5.7) อบต.พิจิตร (ร้อยละ 5.5) อบต.พังงา (ร้อยละ 4.9) อบต.ป่าชิง (ร้อยละ 4.3) อบต.ท่าหมอไทร (ร้อยละ 4.0) อบต.ทุ่งใหญ่ อบต.คลองเปี้ยะ อบต.ห้วยลึก มีค่าเท่ากัน คือ (ร้อยละ 3.7) ส่วนน้อยที่สุดได้แก่อบต.คู และอบต.คลองอู่ตะเภา มีค่า (ร้อยละ 2.6) เท่ากัน ด้านตำแหน่งของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบล ได้แก่ข้าราชการ (ร้อยละ 64.7) มากที่สุด รองลงมาได้แก่เจ้าหน้าที่จ้างตามภารกิจ (ร้อยละ 22.1) ตามด้วยเจ้าหน้าที่จ้างทั่วไป (ร้อยละ 12.6) และลูกจ้างประจำ (ร้อยละ 6) ตามลำดับ ส่วนด้านอายุงาน พบว่า เจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลมีอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี (ร้อยละ 34.8) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ อายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี (ร้อยละ 33.9) อายุงานระหว่าง 11 - 15 ปี (ร้อยละ 21.0) อายุงานต่ำกว่า 1 ปี (ร้อยละ 6.0) และอายุงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 2.3) และน้อยที่สุดได้แก่อายุงาน 16 - 20 ปี (ร้อยละ 2.0) ระดับ

การศึกษาของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบล มากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 62.6) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท (ร้อยละ 22.7) และน้อยที่สุดได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 14.7) ส่วนด้านรายได้ พบว่า เจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลมีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 42.5) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ รายได้ 20,001 - 30,000 บาท (ร้อยละ 33.3) และรายได้ 30,001 - 40,000 บาท (ร้อยละ 12.1) รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 10.9) และน้อยที่สุดได้แก่ 40,001 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 1.1) ด้านสภาพของเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลมากที่สุดได้แก่ สภาพภาพสมรส (ร้อยละ 62.1) รองลงมาได้แก่ สภาพภาพโสด (ร้อยละ 33.6) ส่วนน้อยที่สุดได้แก่ สภาพภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ (ร้อยละ 4.3)

4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเบื้องต้นเป็นการตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยอันประกอบด้วย ตัวแปรอิสระคือ ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชน (Citizen-Targeted Red Tape) ตัวแปรตามคือ ความรู้สึกสงสารประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน (Sympathy Towards) และพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ (Rule Bending) ส่วน ตัวแปรควบคุม คือ ระดับการปฏิสัมพันธ์กับประชาชน โดยพิจารณาจาก ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ซึ่งมีรายละเอียดดังในตาราง 4.2

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย (n=348)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.36	1.10	ต่ำ
ความรู้สึกสงสารประชาชน	3.19	.92	ปานกลาง
พฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์	3.03	.79	ปานกลาง
ระดับการปฏิสัมพันธ์กับประชาชน	3.64	.93	สูง

จากตาราง 4.2 พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชนในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10 แสดงว่าเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความ

ล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชนระดับที่ต่ำ โดยพบว่า ค่าเฉลี่ยในด้านความรู้สึกสงสารประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้า ที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.19 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.92 แสดงว่าเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลความรู้สึกสงสารประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนระดับปานกลาง พฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.03 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 แสดงว่าเจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ ระดับปานกลาง และระดับการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนมีค่าเฉลี่ยสูง เท่ากับ 3.64 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (Red Tape) ที่ส่งผลต่อความรู้สึกสงสารประชาชน (Sympathy Towards Citizens) และพฤติกรรมเบี่ยงเบนจากกฎเกณฑ์ (Rule Bending) ของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อช่วยเหลือ และเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชน

ตาราง 4.3 ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

ข้อคำถาม	ไม่เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย		เห็นด้วยเล็กน้อย		เห็นด้วยมาก
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1. งานของฉันทำให้ประชาชนต้องเสียเวลานานั่งรอ	115 (33.0)	131 (37.6)	24 (6.9)	48 (13.8)	10 (2.9)	17 (4.9)	3 (0.9)
2. งานของฉันสร้างความลำบากให้ประชาชน	154 (44.3)	121 (34.8)	23 (6.6)	32 (9.2)	12 (3.4)	6 (1.7)	0
3. งานของฉันมีขั้นตอนมากมายที่ไม่จำเป็น	91 (26.1)	113 (32.5)	48 (13.8)	57 (16.4)	21 (6.0)	14 (4.0)	4 (1.1)

ตาราง 4.3 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ไม่เห็น	เห็น	เห็น	เห็น	เห็น
	ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ด้วย เล็กน้อย (3)	เล็กน้อย เฉยๆ (4)	ด้วย เล็กน้อย (5)	เห็น ด้วย (6)	ด้วย มาก ที่สุด (7)
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
4. งานของฉันงานให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานขึ้นต่อมากกว่าความสะดวก สบายของประชาชน	63 (18.1)	85 (24.4)	50 (14.4)	58 (16.7)	25 (7.2)	49 (14.1)	18 (5.2)
5. งานของฉันให้ความสำคัญต่อกฎหรือระเบียบราชการมากกว่าประชาชน	39 (11.2)	70 (20.1)	54 (15.5)	70 (20.1)	27 (7.8)	64 (18.4)	24 (6.9)
6. งานของฉันมีระเบียบปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน	31 (8.9)	87 (25.0)	41 (11.8)	94 (27.0)	32 (9.2)	50 (14.4)	13 (3.7)
7. งานของฉันให้ความสำคัญกับประโยชน์ของราชการมากกว่าประโยชน์ของประชาชน	45 (12.9)	86 (24.7)	46 (13.2)	91 (26.1)	16 (4.6)	42 (12.1)	22 (6.3)
8. ขั้นตอนการทำงานของฉันต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหลายคน	21 (6.0)	51 (14.7)	28 (8.0)	70 (20.1)	32 (9.2)	96 (27.6)	50 (14.0)
9. งานของฉันใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ	36 (10.3)	71 (20.4)	41 (11.8)	94 (27.0)	31 (8.9)	50 (14.4)	25 (7.2)
10. ขั้นตอนการทำงานของฉันค่อนข้างเข้มงวด ไม่สามารถข้ามขั้นตอนได้	22 (6.3)	53 (15.2)	40 (11.5)	92 (26.4)	30 (8.6)	82 (23.6)	29 (8.3)

จากตาราง 4.3 ด้านความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ พบว่า งานของฉันททำให้ประชาชนต้องเสียเวลายาวนานรอ มากที่สุดคือไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 37.6) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 33.0) ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 6.9) เฉยๆ (ร้อยละ 13.8) เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 2.9) เห็นด้วย (ร้อยละ 4.9) และน้อยที่สุดคือ เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 0.9) งานของฉันทสร้างความลำบากให้ประชาชน มากที่สุดคือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 44.3) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 34.8) ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 6.6) เฉยๆ (ร้อยละ 9.2) เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 3.4) เห็นด้วย (ร้อยละ 1.7) ตามลำดับ งานของฉันทมีขั้นตอนมากมายที่ไม่จำเป็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 26.1) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 32.5) ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 13.8) เฉยๆ (ร้อยละ 16.4) เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 6.0) เห็นด้วย (ร้อยละ 4.0) และน้อยที่สุดคือ เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 1.1) งานของฉันทงานให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานขั้นตอนมากกว่าความสะดวกสบายของประชาชน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 18.1) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 24.4) ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 14.4) เฉยๆ (ร้อยละ 16.7) เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 7.2) เห็นด้วย (ร้อยละ 14.1) และน้อยที่สุดคือ เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 5.2) งานของฉันทให้ความสำคัญต่อกฎหรือระเบียบราชการมากกว่าประชาชน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 11.2) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 20.1) ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 15.5) เฉยๆ (ร้อยละ 20.1) เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 7.8) เห็นด้วย (ร้อยละ 18.4) และน้อยที่สุดคือ เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 6.9) งานของฉันท มีระเบียบปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 8.9) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 25.0) ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 11.8) เฉยๆ (ร้อยละ 27.0) เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 9.2) เห็นด้วย (ร้อยละ 14.4) และน้อยที่สุดคือ เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 3.7) งานของฉันทให้ความสำคัญกับประโยชน์ของราชการมากกว่าประโยชน์ของประชาชน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 12.9) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 24.7) ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 13.2) เฉยๆ (ร้อยละ 26.1) เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 4.6) เห็นด้วย (ร้อยละ 12.1) เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 6.3) ขั้นตอนการทำงานของฉันทต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหลายคน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 6.0) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 14.7) ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 8.0) เฉยๆ (ร้อยละ 20.1) เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 9.2) เห็นด้วย (ร้อยละ 27.6) เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 14.4) งานของฉันทใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 10.3) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 20.4) ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 11.8) เฉยๆ (ร้อยละ 27.0) เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 8.9) เห็นด้วย (ร้อยละ 14.4) และน้อยที่สุดคือ เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 7.2) ขั้นตอนการทำงานของฉันทค่อนข้างเข้มงวดไม่สามารถข้ามขั้นตอนได้ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 6.3) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 15.2) ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 11.5) เฉยๆ (ร้อยละ 26.4) เห็นด้วยเล็กน้อย (ร้อยละ 8.6) เห็นด้วย (ร้อยละ 23.6) เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 8.3)

ตาราง 4.4 ด้านความรู้สึกสงสารประชาชน

ข้อคำถาม	ไม่เห็นด้วย		เห็นด้วย		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)
	อย่าง ยิ่ง (1)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย (4)	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
1. บางครั้งฉันรู้สึกสงสารประชาชนที่ต้องเผชิญกับความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน ในการบริการ	23 (6.6)	60 (17.2)	110 (31.6)	124 (35.6)	31 (8.9)
2. บางครั้งฉันรู้สึกเห็นใจประชาชนที่ต้องเสียเวลา	21 (6.0)	53 (15.2)	113 (32.5)	125 (35.9)	36 (10.3)
3. ฉันรู้สึกเห็นใจประชาชนที่ต้องประสบความยุ่งยากจากกฎหรือระเบียบในงานของฉัน	16 (4.6)	75 (21.6)	127 (36.5)	99 (28.4)	31 (8.9)
4. บางครั้งฉันรู้สึกเห็นใจประชาชนที่พบกับความยุ่งยากขั้นตอนมากมายที่ไม่ค่อยจำเป็น	19 (5.5)	64 (18.4)	119 (34.2)	108 (31.0)	38 (10.9)
5. บางครั้งฉันรู้สึกสงสารที่ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกสบาย	19 (5.5)	64 (18.4)	119 (34.2)	108 (31.0)	38 (10.9)
6. ฉันรู้สึกสงสารที่ประชาชนต้องรอนานกว่าขั้นตอนการให้บริการจะแล้วเสร็จ	21 (6.0)	69 (19.8)	116 (33.3)	98 (28.2)	44 (12.6)
7. ฉันรู้สึกสงสารประชาชนที่ต้องติดต่อสอบถามความคืบหน้าของงานหลายครั้งเนื่องจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน	19 (5.5)	8.8 (25.3)	108 (31.0)	97 (27.9)	36 (10.3)
8. ฉันสงสารประชาชนที่ต้องเดินทางมารับบริการตั้งแต่เช้าเนื่องจากต้องดำเนินการหลายขั้นตอน	25 (7.2)	98 (28.2)	104 (29.9)	84 (24.1)	37 (10.6)

จากตาราง 4.4 ด้านความรู้สึกสงสารประชาชน พบว่า บางครั้งฉันรู้สึกสงสารประชาชนที่ต้องเผชิญกับความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการบริการ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 6.6) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 17.2) ปานกลาง (ร้อยละ 31.6) เห็นด้วย (ร้อยละ 35.6) และ เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 8.9) บางครั้งฉันรู้สึกเห็นใจประชาชนที่ต้องเสียเวลา ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 6.0) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 15.2) ปานกลาง (ร้อยละ 32.5) เห็นด้วย (ร้อยละ 35.9) และ เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 10.3) ฉันรู้สึกเห็นใจประชาชนที่ต้องประสบความยุ่งยากจากกฎหรือระเบียบในงานของฉัน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 4.6) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 21.6) ปานกลาง (ร้อยละ 36.5) เห็นด้วย (ร้อยละ 28.4) และ เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 8.9) บางครั้งฉันรู้สึกเห็นใจประชาชนที่พบกับความยุ่งยากขั้นตอนมากมายที่ไม่ค่อยจำเป็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 4.6) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 20.1) ปานกลาง (ร้อยละ 33.6) เห็นด้วย (ร้อยละ 31.9) และ เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 9.8) บางครั้งฉันรู้สึกสงสารที่ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกสบาย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 5.5) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 18.4) ปานกลาง (ร้อยละ 34.2) เห็นด้วย (ร้อยละ 31.0) และ เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 10.9) ฉันรู้สึกสงสารที่ประชาชนต้องรอนานกว่าขั้นตอนการให้บริการจะแล้วเสร็จ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 6.0) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 19.8) ปานกลาง (ร้อยละ 33.3) เห็นด้วย (ร้อยละ 28.2) และ เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 12.6) ฉันรู้สึกสงสารประชาชนที่ต้องติดต่อสอบถามความคืบหน้าของงานหลายครั้งเนื่องจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 5.5) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 25.3) ปานกลาง (ร้อยละ 31.0) เห็นด้วย (ร้อยละ 27.9) และ เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 10.3) ฉันสงสารประชาชนที่ต้องเดินทางมารับบริการตั้งแต่เช้าเนื่องจากต้องดำเนินการหลายขั้นตอน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 7.2) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 28.2) ปานกลาง (ร้อยละ 29.9) เห็นด้วย (ร้อยละ 24.1) และ เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 10.6)

ตาราง 4.5 ด้านพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์

ข้อความ	ไม่เห็นด้วย		เห็นด้วย		เห็นด้วยมากที่สุด
	อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ
1. ฉันคิดที่จะช่วยลดขั้นตอนที่ไม่ค่อยสำคัญๆ ให้ประชาชนบ้าง	13 (3.7)	36 (10.3)	63 (18.1)	183 (52.6)	53 (15.2)
2. บางครั้งฉันอยากจะให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนกรณีมีปัญหา หรือไม่ได้ความสะดวกแม้ว่าจะไม่ถูกต้องตามกฎหมายที่ไปบ้าง	79 (22.7)	71 (20.4)	90 (25.9)	78 (22.4)	30 (8.6)
3. บางครั้งฉันอยากช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน แม้ว่าจะต้องทำผิดระเบียบราชการไปบ้าง	155 (44.5)	76 (21.8)	64 (18.4)	44 (12.6)	9 (2.6)
4. บางครั้งฉันอาจจะละเว้นกฎเกณฑ์หรือข้อกำหนดบางประการ เพื่อให้ประชาชนสะดวกสบายมากขึ้น	99 (28.4)	86 (24.7)	89 (25.6)	62 (17.8)	12 (3.4)
5. หากประชาชนนำหลักฐานมาไม่ครบฉันจะให้เขานำมาส่งภายหลังได้	27 (7.8)	57 (16.4)	81 (23.3)	118 (33.9)	65 (18.7)
6. ฉันยืดหยุ่นในการให้บริการเช่น สามารถใช้ใบขับขี่ที่แสดงตัวกรณีลืมบัตรประชาชน	49 (14.1)	46 (13.2)	86 (24.7)	112 (32.2)	55 (15.8)
7. หากประชาชนมารับบริการจำนวนมาก ฉันจะพยายามรวบขั้นตอนที่สามารถทำได้เพื่อบริการได้เร็วขึ้น	9 (2.6)	45 (12.9)	68 (19.5)	14.8 (42.5)	78 (22.4)

จากตาราง 4.5 ด้านพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ พบว่า ฉันคิดที่จะช่วยลดขั้นตอนที่ไม่ค่อยสำคัญๆ ให้ประชาชนบ้าง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 3.7) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 10.3) ปานกลาง (ร้อยละ 18.1) เห็นด้วย (ร้อยละ 52.6) และเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 15.2) บางครั้งฉันอยากจะให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนกรณีมีปัญหาหรือไม่ได้ความสะดวกแม้ว่าจะไม่ถูกต้องตามกฎหมายที่ไปบ้าง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 22.7) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 20.4) ปานกลาง (ร้อยละ 25.9) เห็นด้วย (ร้อยละ 22.4) และเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 8.6) บางครั้งฉันอยากช่วย

อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน แม้ว่าจะต้องทำผิดระเบียบราชการไปบ้าง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 44.5) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 21.8) ปานกลาง (ร้อยละ 18.4) เห็นด้วย (ร้อยละ 12.6) และเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 2.6) บางครั้งฉันอาจจะละเว้นกฎเกณฑ์หรือข้อกำหนดบางประการเพื่อให้ประชาชนสะดวกสบายมากขึ้น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 28.4) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 24.7) ปานกลาง (ร้อยละ 25.6) เห็นด้วย (ร้อยละ 17.8) และเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 3.4) หากประชาชนนำหลักฐานมาไม่ครบฉันจะให้เขานำมาส่งภายหลังได้ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 7.8) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 16.4) ปานกลาง (ร้อยละ 23.3) เห็นด้วย (ร้อยละ 33.9) และเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 18.7) ฉันยึดหยุ่นในการให้บริการเช่น สามารถใช้ใบชี้แจงแสดงตัวกรณีลี้ภัยประชาชน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 14.1) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 13.2) ปานกลาง (ร้อยละ 24.7) เห็นด้วย (ร้อยละ 32.2) และเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 15.8) หากประชาชนมารอรับบริการจำนวนมากฉันจะพยายามรวบชั้นตอนที่ สามารถทำได้เพื่อบริการได้เร็วขึ้น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 2.6) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 12.9) ปานกลาง (ร้อยละ 19.5) เห็นด้วย (ร้อยละ 42.5) และ เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 22.4)

สำหรับการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร (Correlation) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของแต่ละคู่ตัวแปร ปรากฏตามตาราง 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรที่ละคู่

ตัวแปร	1	2	3
1. ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน	(0.86)		
2. ความรู้สึกสงสารประชาชน	.148**	(0.95)	
3. พฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์	-.076	.197**	(0.79)

หมายเหตุ $n = 348$; ** $p < .01$, ในวงเล็บคือค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความล่าช้าจากระเบียบชั้นตอนการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้สึกสงสารประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ .148 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความรู้สึกสงสารประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ .197

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น พบว่าค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha) ในทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเพียงพอ

ตาราง 4.7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ใช้ในการพยากรณ์

	Model 1			Model 2		
	ความสงสารประชาชน			พฤติกรรมเบี่ยงเบน		
	<i>b</i>	<i>SE</i>	<i>B</i>	<i>b</i>	<i>SE</i>	<i>B</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) ** $p < .01$, *** $p < .001$

จากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิสัมพันธ์กับประชาชน กฎระเบียบ และความสงสารประชาชน พบผลที่น่าสนใจ ดังนี้

โมเดลที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสงสารประชาชน

ผลการวิเคราะห์พบว่า การปฏิสัมพันธ์กับประชาชนมีความความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสงสารประชาชนเท่ากับ ($B = .180; p < .001$) และกฎระเบียบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสงสารประชาชนเท่ากับ ($B = .171; p < .001$) ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนปัจจัยที่ส่งผลต่อความสงสารประชาชนได้เท่ากับ $R^2 = .071$ คิดเป็นร้อยละ 7.1

โมเดลที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบน

ผลการวิเคราะห์พบว่า การปฏิสัมพันธ์กับประชาชนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนเท่ากับ ($B = .157; p < .001$) ความสงสารประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนเท่ากับ ($B = .182; p < .001$) ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบน ได้เท่ากับ $R^2 = .084$ คิดเป็นร้อยละ 8.4

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดสงขลา” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ความรู้สึกสงสารประชาชน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่รัฐ และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อความรู้สึกสงสารประชาชน และพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่รัฐ โดยการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 386 คน แบ่งหัวข้อคำถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมี มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามกลับมามากที่สุดคือ องค์กรบริหารส่วนตำบลสูง โดยส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ระยะเวลารับราชการ 6 - 10 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ระดับรายได้อยู่ที่ 10,001 - 20,000 บาท สถานภาพสมรส

2. ผลการวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยของตัวแปร พบว่า ความรู้สึกสงสารประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชนอยู่ในระดับต่ำ

3. จากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปฏิสัมพันธ์กับประชาชน กฎระเบียบ และความสงสารประชาชน พบผลที่น่าสนใจ ดังนี้

3.1 ส่วนความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนมีความความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสงสารประชาชนเท่ากับ ($B = .171$) ส่วนการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนมีความความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสงสารประชาชนเท่ากับ ($B = .180$) ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความสงสารประชาชนได้เท่ากับ $R^2 = .071$ หรือร้อยละ 7.1

3.2 ส่วนความสงสารประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกพฤติกรรมเบี่ยงเบนเท่ากับ ($B = .182$) ส่วนการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเบี่ยงเบนเท่ากับ ($B = .157$) ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนในพฤติกรรมเบี่ยงเบนได้เท่ากับ $R^2 = .084$ หรือร้อยละ 8.4

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา “อิทธิพลของความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของผู้ปฏิบัติงาน” สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาพบว่า ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานส่งผลต่อความรู้สึกสงสารประชาชน แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะยังมีความสงสารประชาชนมากขึ้นตามระดับของความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษายังพบว่าความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ซึ่งต่างเป็นปัจจัยที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน นั่นคือ ยิ่งความเป็นทางการสูงพฤติกรรมเบี่ยงเบนของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติราชการก็จะยิ่งสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Robinson และ Bennett (1995 อ้างถึงใน Sackett, 2002) และ Skarlicki และ Folger (1997) พบว่ายังมีความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเท่าไรข้าราชการผู้ปฏิบัติงานจะยังมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์มากขึ้น ซึ่งพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่เกิดขึ้นอาจจะเป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่ส่งผลไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้ โดยผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ายิ่งเกิดความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานมากขึ้นเท่าไร จะทำให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกสงสารประชาชน และจะแสดงออกผ่านพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์

นอกจากนี้ผลการวิจัยนี้ยังค้นพบอีกว่าระดับการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนที่มีมากขึ้นจะส่งผลให้ข้าราชการเกิดความรู้สึกสงสารประชาชนผู้มารับบริการมากขึ้นและเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์มากขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งเจ้าหน้าที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ผ่านการช่วยเหลือประชาชนด้วยการลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญให้กับประชาชนการยืดหยุ่นในการให้บริการ เช่น สามารถใช้ใบขับขี่แสดงตัวกรณีลืมบัตรประชาชน และ เมื่อประชาชนมาติดต่อราชการนำหลักฐานมาไม่ครบ สามารถให้เขานำหลักฐานมาส่งภายหลังได้ หรือกรอกใบคำร้องแทนผู้ใช้บริการ เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าข้าราชการองค์กรบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยด้านต่าง ๆ แตกต่างกันมีอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่แตกต่างกัน ประกอบกับการศึกษาที่ผ่านมาทำให้ทราบว่าอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐส่งผลส่งผลกระทบต่อความรู้สึกสงสารประชาชน และพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อช่วยเหลือและเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนที่สูง ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไปโดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากการผลศึกษาที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อควบคุมพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ในองค์กร ดังนี้

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเริ่มแก้ไขระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความล่าช้าอยู่ในปัจจุบันนี้ และถึงแม้ว่า เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำแต่ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ ดังนั้น แนวทางหนึ่งที่จะทำให้ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานลดน้อยลงไปจากองค์กร ได้แก่ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เป็นหัวหน้างานหรือผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจ ซึ่งไม่จำเป็นจะต้องเป็นจะต้องเป็นผู้บริหารองค์กรเสมอไป เพื่อที่จะให้การดำเนินงานในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการขององค์กรได้

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบขั้นตอนขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่ควรรวบรัดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้แก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด ควรปฏิบัติตามขั้นตอนที่องค์กรกำหนดไว้อย่างตรงไปตรงมา และโปร่งใส องค์กรควรนำพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาปรับใช้ในการให้บริการประชาชน เช่น การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

ในการมาติดต่อขอรับใบอนุญาตในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเป็นรายละเอียดที่ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน รวมถึงระยะเวลาในการดำเนินการขององค์กร และนอกจากนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่อาจมีข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่มารับบริการ รูปแบบการบริการ และอื่น ๆ ดังนั้นองค์กรควรกำหนดเป็นทางเลือกมากกว่า 1 ทางเลือกที่ผู้รับบริการสามารถเลือกได้ตามความสะดวก เช่น การบริการชำระภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่ มีทางเลือกเพิ่มเติมคือ การชำระทางไปรษณีย์ การให้บริการผ่านเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service: GCS) เป็นต้น จากที่กล่าวมาข้างต้นเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร และจะส่งผลให้ลดพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดได้

2. จากผลการศึกษาที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนอยู่ในระดับสูง จะเห็นได้ว่าถึงแม้การปฏิสัมพันธ์กับประชาชนอยู่ในระดับสูงแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจในการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นในแต่ละวันจำนวนมากจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง ดังนั้นองค์กรจึงต้องส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ดังนี้

2.1 การให้บริการประชาชน ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินการตามคู่มือการให้บริการ และให้มีจิตบริการ (Service Mind)

2.2 ควรมีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพของการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มให้ดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อเสริมสร้างการปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ขององค์กร

2.3 เจ้าหน้าที่ควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งต้องมีการติดตามความต้องการของประชาชนและประเมินผลการให้บริการตลอดเวลา รวมทั้งต้องมีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันอย่างสม่ำเสมอ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ทดสอบแนวคิดที่ว่า ความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนอาจจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐเกิดความรู้สึกหงุดหงิดประชาชน และอาจจะนำไปสู่การบิดเบือนกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อช่วยเหลือและเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่

1. นอกจากเรื่องวิธีการเก็บข้อมูลที่ได้กล่าวไปในข้างต้น งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดที่สำคัญ คือ มีการเก็บข้อมูลจากแหล่งเดียว คือ เจ้าหน้าที่ องค์กรบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลเพียงแหล่งเดียว (Common Method Bias) ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์มีขนาดสูงหรือต่ำผิดปกติ (Inflated or deflated correlations) ดังนั้น งานวิจัยในอนาคตควรจะต้องเก็บข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งนอกจากนี้ งานวิจัยนี้มีข้อจำกัดเรื่องขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็ก และเป็นข้อมูลจากเพียงองค์กรเดียวเท่านั้น งานวิจัยในอนาคตควรจะต้องเก็บกลุ่มตัวอย่างในองค์กรประเภทอื่น ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าจะสามารถแปรผลสู่ประชากรเป้าหมายได้ (Generalizability)

2. ควรทำการศึกษางานวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด จากประสบการณ์จริงเกี่ยวกับความความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่จะทำให้ได้ข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ตรงประเด็น และข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ตลอดจนสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อไป

3. ควรมีการวิจัยโดยขยายประชากร และกลุ่มตัวอย่างใหญ่ขึ้นโดยอาจศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บรรณานุกรม

- เกียรติคุณ จีรกาลวสาน. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- จารุณี แก้วสนิท. (2549). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขาหาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์. (2556). *การพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของพฤติกรรมกรรมาเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรของกลุ่มบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)*. (ดุขนิพนธ์การจัดการดุขภูมิต) มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- ชนภัทร สุขสวัสดิ์. (2557). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ของสถานี ตำรวจนครบาลคันนายาว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชลาทิพย์ ชัยโคตร. (2560). *การบริหารราชการไทย*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, อุดรธานี
- ชูชัย สมितिไกร. (2551). *ลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน*. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2549). *การตลาดบริการ:แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภาพรณ อุตัยจรัสศรี. (2554). *ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธ์ภาพกับ ผู้บังคับบัญชาและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานในโรงงาน ทากรอบรูปเอกชนแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- น้ำเพชร อยู่สกุล. (2553). *ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ดุขภูมิต) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- นิธิตา สิริพงศ์ทักษิณ. (2557). *บทบาทของข้าราชการระดับปฏิบัติการ (Street-level Bureaucrats) กับความรับผิดชอบในฐานะผู้นำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ*. *นวัตกรรมการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*, 2(1), 16-40.

- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ปัทมา เพือกพันธ์. (2537). ปัญหาสังคมวิทยาและแนวทางแก้ไข. ใน เยาวลักษณ์ อภิมหาวิทยาลัย (บรรณาธิการ). *สังคมศาสตร์เบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่: 2 (หน้า 162-183). ขอนแก่น : ภาควิชาสังคม วิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ผุสดี แสนเสนาะ. (2556). *คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอชลอง จังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- พรินทร์ เพ็งสุวรรณ. (2556). *กระบวนการทัศน์รัฐประศาสนศาสตร์กับการพัฒนาระบบราชการไทย*. (วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- พิชญ์นิษฐา พรรณศิลป์, ภักดี โพธิ์สิงห์, และสัญญา เคนาภูมิ. (ม.ป.ป.). การคอร์รัปชันในระบบราชการไทย: แนวทางการป้องกันและแก้ไข. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 4(2). 327-339. Doi: 10.14456/jmcpupeace.2016.68
- ภาณุภณ จิระอัมพร. (2558). *การบริหารจัดการแบบระบบราชการกับความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการปฏิบัติราชการกรมศุลกากร*. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- วาทัญญู สัตนาวุฒิ. (2559). *อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วรวิทย์ ชูบาล. (2552). *การยกระดับการบริการของธนาคารขนาดกลางในท้องถิ่นเพื่อการแข่งขัน: กรณีศึกษาธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน) สาขาอยุธยาตลาดปลาห้า หาดใหญ่*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- วันดี โอมาก. (2559). *เมื่อองค์กรไม่ยุติธรรมกับฉัน การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อองค์กรในบริบทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน อำเภอยะลา จังหวัดยะลา*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- วิชาญ สัตขำ. (2559). *การบริหารแบบระบบราชการกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงาน อำเภอโพธาราย จังหวัดร้อยเอ็ด*. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.

- วิศห์ เศรษฐกร. (2555). ข้าราชการปฏิบัติการ (Street- Level Bureaucrats) : ทรัพยากรมนุษย์
กลุ่มสำคัญในการบริหารรัฐกิจ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 1(2), 87-97.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- ศศิวัฒน์ จันทวงศ์. (2557). “ปัญหาของการบริหารระบบราชการไทย”. บทความเผยแพร่ : โครงการ
ประชาสัมพันธ์การปฏิรูประบบราชการ, 1-2. ค้นจาก
<http://www.gotoknow.org>
- ศิริวรรณ จิตรวศินกุล. (2545). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2543). *สาธาณบริหารศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุขุม นวลสกุล. (2538). *การทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ*. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเวช
กรรมสังคม. อัดสำเนา
- สุพัตรา สุภาพ. (2539). *ปัญหาสังคม* (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดที่ทำการปกครองอำเภอในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด .
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, ร้อยเอ็ด.
- สุรียา เจริญฤทธิกุล. (2538). *ผลจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพใน
การทำงานของรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการนำร่องเขตโทรศัพท์ภูมิภาคที่
1 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย . (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*.
มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- สุรียา เจริญฤทธิกุล. (2538). *ผลจากการเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการ
ทำงานของรัฐวิสาหกิจ*. มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). *คุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง
จังหวัดตราด*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อรกมล ผลอ่อน. (2551). *ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลทุ่งสง
อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- Bozeman, B. (1993). “A Theory of Government Red Tape”. *Journal of Public
Administration Research and Theory*, 3(3), 273–304.
- Bozeman, Barry, and Mary K. Feeney. 2011. *Rules and red tape: A prism for public
administration theory and research*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.

- Bretschneider, S. (1990). Management information systems in public and private organizations: An empirical test. *Public Administration Review*, 50(5), 536-545.
- Greiner, L.E. (1972). Evolution and revolution as organizations grow. *Harvard Business Review*, 50, 4, 37-46.
- Gronroos, G.T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts: Lexington Books.
- Hage, J., & Aiken, M. (1967). Program change and organizational properties: A comparative analysis. *American Journal of Sociology*, 72(5), 503-519.
- Jones, D. A. (2009). Getting even with one's supervisor and one's organization: Relationships among types of injustice, desires for revenge, and counterproductive work behaviors. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(4), 525-542.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Marketing: An introduction*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lipsky, M. (2004). "Street-level bureaucracy: The critical role of street-level bureaucracy". In *Classics of Public Administration 5th edition* edited by Shafritz, J.M. et al. Belmont: Thomson Wadsworth.
- Pandey, S. K., & Bretschneider, S. I. (1997). The impact of red tape's administrative delay on public organizations' interest in new information technologies (Vol. 7, pp. 113-130): PMRA.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Spector, P. E. (2000). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- 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.
- Weber, Max "Bureaucracy", in Shafritz, Jay M. & Hyde, Albert C. (2004) *Classics of Public Administration*. Wadsworth: Cengage Learning, pp. 43-48.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง: การศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ
ที่มีต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน:
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดสงขลา

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ในแง่ของการศึกษาอิทธิพลของความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนและการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นจริงมากที่สุด ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะนำเสนอผลการวิจัยโดยภาพรวม ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบเป็นรายบุคคล และไม่มีการเฉพาะเจาะจงหน่วยงานแต่อย่างใด แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 แบบวัดความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชน (Citizen-targeted red tape)

ส่วนที่ 2 แบบวัดความรู้สึกสังสารประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน (Sympathy towards citizens)

ส่วนที่ 3 แบบวัดพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์ (Rule Bending)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความสมบูรณ์ของคำตอบที่ได้รับจะมีคุณค่ายิ่งต่อผลการวิจัย ตลอดทั้งผู้วิจัยหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ ในความกรุณาเสียสละเวลาสำหรับการตอบแบบสอบถาม

นางสาวนธิดา แก้วสวัสดิ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

คุณเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย 3	เฉยๆ 4	เห็นด้วยเล็กน้อย 5	เห็นด้วย 6	เห็นด้วยมากที่สุด 7
1. งานของฉันทำให้ประชาชนต้องเสียเวลานานั่งรอ							
2. งานของฉันสร้างความลำบากให้ประชาชน							
3. งานของฉันมีขั้นตอนมากมายที่ไม่จำเป็น							
4. งานของฉันให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานตามขั้นตอนมากกว่าความสะดวกสบายของประชาชน							
5. งานของฉันให้ความสำคัญต่อกฎหรือระเบียบราชการมากกว่าประชาชน							
6. งานของฉันมีระเบียบปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน							
7. งานของฉันให้ความสำคัญกับประโยชน์ของราชการมากกว่าประโยชน์ของประชาชน							
8. ขั้นตอนการทำงานของฉันต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหลายคน							
9. งานของฉันใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ							
10. ขั้นตอนการทำงานของฉันค่อนข้างเข้มงวด ไม่สามารถข้ามขั้นตอนได้							

ตอนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

คุณเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 1	ไม่ เห็น ด้วย 2	ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย 4	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5
1. บางครั้งฉันรู้สึกสงสารประชาชนที่ต้องเผชิญกับความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการบริการ					
2. บางครั้งฉันรู้สึกเห็นใจประชาชนที่ต้องเสียเวลา					
3. ฉันรู้สึกเห็นใจประชาชนที่ต้องประสบความยุ่งยากจากกฎหรือระเบียบในงานของฉัน					
4. บางครั้งฉันรู้สึกเห็นใจประชาชนที่พบกับความยุ่งยากขั้นตอนมากมายที่ไม่ค่อยจำเป็น					
5. บางครั้งฉันรู้สึกสงสารที่ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกสบาย					
6. ฉันรู้สึกสงสารที่ประชาชนต้องรอนานกว่าขั้นตอนการให้บริการจะแล้วเสร็จ					
7. ฉันรู้สึกสงสารประชาชนที่ต้องติดต่อสอบถามความคืบหน้าของงานหลายครั้งเนื่องจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน					
8. ฉันสงสารประชาชนที่ต้องเดินทางมารับบริการตั้งแต่เช้าเนื่องจากต้องดำเนินการหลายขั้นตอน					

ตอนที่ 3 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

คุณแสดงพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 1	ไม่ เห็น ด้วย 2	ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย 4	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5
1. ฉันคิดที่จะช่วยลดชั้นตอนที่ไม่ค่อยสำคัญๆ ให้ประชาชนบ้าง					
2. บางครั้งฉันอยากจะทำให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนกรณีมีปัญหาหรือไม่ได้รับความสะดวกแม้ว่าจะไม่ถูกต้องตามกฎหมายก็ไปบ้าง					
3. บางครั้งฉันอยากช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน แม้ว่าจะต้องทำผิดระเบียบราชการไปบ้าง					
4. บางครั้งฉันอาจจะละเว้นกฎหมายหรือข้อกำหนดบางประการเพื่อให้ประชาชนสะดวกสบายมากขึ้น					
5. หากประชาชนนำหลักฐานมาไม่ครบ ฉันจะให้เขานำมาส่งภายหลังได้					
6. ฉันยืดหยุ่นในการให้บริการเช่น สามารถใช้ใบขับขี่แสดงตัวกรณีลืมบัตรประชาชน					
7. หากประชาชนมารับบริการจำนวนมาก ฉันจะพยายามรวบชั้นตอนที่สามารถทำได้เพื่อบริการได้เร็วขึ้น					

คุณแสดงพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง 1	ไม่ เห็น ด้วย 2	ปาน กลาง 3	เห็น ด้วย 4	เห็น ด้วย มาก ที่สุด 5
1. งานของฉันต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนตลอดเวลา					
2. งานของฉันต้องพบปะประชาชนตลอดเวลา					

ตอนที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) ตำแหน่งปัจจุบัน: _____
- 2) ทำงานในองค์กรนี้มานานเท่าไร: _____ ปี _____ เดือน
- 3) อายุ: _____ ปี
- 4) เพศ: ชาย หญิง
- 5) ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
- 6) ระดับรายได้ _____ บาท/เดือน
- 7) สถานภาพสมรส โสด สมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1

ชื่อ-สกุล ผศ.ดร.คณน ไตรจันทร์

วุฒิการศึกษา : ปร.ด.(บริหารธุรกิจ),มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548

เบอร์โทรศัพท์ : 0-7428-7845

อีเมลล์ : charlee.t@psu.ac.th

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2

ดร.ฌายนี๋ ช. บุญพันธ์

วุฒิการศึกษา : Ph.D. (Political Science) University of Waikato,
New Zealand

เบอร์โทรศัพท์ 0-7428-7877 , 097-354-8825

อีเมลล์ : kayanee.b@psu.ac.th

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3

ชื่อ-สกุล ดร. รุชชตา เทพยากุล

วุฒิการศึกษา : Ph.D.in Management, Prince of Songkla University
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เบอร์โทรศัพท์ :0-7428-7865

อีเมลล์ : ruechuta.t@psu.ac.th

ตอนที่ 1 แบบวัดความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐกระทบต่อประชาชน

ข้อ	ข้อความ	ผลการให้คะแนน			ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	ผลการประเมิน
		1	2	3		
1.	งานของฉันทำให้ประชาชนต้องเสียเวลามานั่งรอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.	งานของฉันสร้างความลำบากให้ประชาชน	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
3.	งานของฉันมีขั้นตอนมากมายที่ไม่จำเป็น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.	งานของฉันให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานตามขั้นตอนมากกว่าความสะดวกสบายของประชาชน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5.	งานของฉันให้ความสำคัญต่อกฎหรือระเบียบราชการมากกว่าประชาชน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6.	งานของฉันมีระเบียบปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7.	งานของฉันให้ความสำคัญกับประโยชน์ของราชการมากกว่าประโยชน์ของประชาชน	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
8.	ขั้นตอนการทำงานของฉันต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหลายคน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9.	งานของฉันใช้ระยะเวลานานในการดำเนินการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10.	ขั้นตอนการทำงานของฉันค่อนข้างเข้มงวด ไม่สามารถข้ามขั้นตอนได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 แบบวัดความรู้สึกสงสารประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบ
ขั้นตอน

ข้อ	ข้อความ	ผลการให้คะแนน			ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)	ผลการ ประเมิน
		1	2	3		
1.	บางครั้งฉันรู้สึกสงสารประชาชนที่ต้องเผชิญกับความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอนในการบริการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.	บางครั้งฉันรู้สึกเห็นใจประชาชนที่ต้องเสียเวลา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.	ฉันรู้สึกเห็นใจประชาชนที่ต้องประสบความยุ่งยากจากกฎหรือระเบียบในงานของฉัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.	บางครั้งฉันรู้สึกเห็นใจประชาชนที่พบกับความยุ่งยากขั้นตอนมากมายที่ไม่ค่อยจำเป็น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5.	บางครั้งฉันรู้สึกสงสารประชาชนที่ไม่ได้รับความสะดวกสบาย	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
6.	ฉันรู้สึกสงสารที่ประชาชนต้องรอนานกว่าขั้นตอนการให้บริการจะแล้วเสร็จ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7.	ฉันรู้สึกสงสารประชาชนที่ต้องติดต่อสอบถามความคืบหน้าของงานหลายครั้งเนื่องจากความล่าช้าที่เกิดจากระเบียบขั้นตอน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8.	ฉันสงสารประชาชนที่ต้องเดินทางมารับบริการตั้งแต่เช้าเนื่องจากต้องดำเนินการหลายขั้นตอน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 แบบวัดพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากกฎเกณฑ์

ข้อ	ข้อความ	ผลการให้คะแนน			ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)	ผลการ ประเมิน
		1	2	3		
1.	ฉันคิดที่จะช่วยลดขั้นตอนที่ไม่ค่อยสำคัญๆ ให้ประชาชนบ้าง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.	บางครั้งฉันอยากจะให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนกรณีมีปัญหา หรือไม่ได้ความสะดวกแม้ว่าจะไม่ถูกต้องตามกฎหมายไปบ้างก็ตาม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3.	บางครั้งฉันอยากช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน แม้ว่าจะต้องทำผิดระเบียบราชการไปบ้าง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4.	บางครั้งฉันอาจจะละเว้นกฎหมายหรือข้อกำหนดบางประการ เพื่อให้ประชาชนสะดวกสบายมากขึ้น	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
5.	หากประชาชนนำหลักฐานมาไม่ครบ ฉันจะให้เขานำมาส่งภายหลังได้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6.	ฉันยืดหยุ่นในการให้บริการเช่นสามารถใช้ใบขับขี่ที่แสดงตัวกรณีลืมบัตรประชาชน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7.	หากประชาชนมารอรับบริการจำนวนมาก ฉันจะพยายามรวบขั้นตอนที่สามารถทำได้เพื่อบริการได้เร็วขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

คุณแสดงพฤติกรรมต่อไปนี้บ่อยเพียงใด						
1.	งานของฉันต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับประชาชนตลอดเวลา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2.	งานของฉันต้องพบปะประชาชนตลอดเวลา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบวัดตัวแปรแฝงระหว่างกลุ่มทดลองใช้-ใช้จริง

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบวัดตัวแปรแฝงระหว่างกลุ่มทดลองใช้-ใช้จริง

ตัวแปร	จำนวน ข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง คะแนนรายข้อ-คะแนนรวม (Corrected Item-Total Correlation)		ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาทั้งฉบับ (Cronbach's alpha coefficient)	
		ทดลองใช้	ใช้จริง	ทดลอง ใช้	ใช้จริง
ความล่าช้าจากระเบียบขั้นตอน การปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภาครัฐกระทบต่อประชาชน	10	.513-.865	.342-.692	.906	.855
ความรู้สึกสงสารประชาชนที่ ได้รับผลกระทบจากความล่าช้าที่ เกิดจากระเบียบขั้นตอน	8	.687-.880	.758-.889	.937	.953
พฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจาก กฎเกณฑ์	7	.285-.686	.494-.912	.694	.811
ระดับการปฏิสัมพันธ์กับ ประชาชน	2	.775	.868	.872	.928

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นางสาวนธิดา แก้วสวัสดิ์

รหัสนักศึกษา 6010521540

วุฒิการศึกษา

วุฒิ
รัฐศาสตรบัณฑิต
(การปกครองท้องถิ่น)

ชื่อสถาบัน

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ปีที่สำเร็จการศึกษา

2558

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ สังกัดกองคลัง

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองหรีง อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา