

บทที่ 4  
บทวิเคราะห์

ผู้เขียนได้กล่าวถึงการบริหารงานของเขตมาแล้วทั้งหมดในบทที่ 3 ในบทนี้จะ  
เป็นบทที่ศึกษาว่าเป็นเพราะเหตุไร การให้บริการของเขตจึงไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร  
หรือทำไมการให้บริการแก่ประชาชนจึงไม่ดีเท่าที่ควร นั่นก็คือการตอบปัญหาทำไมนั่นเอง  
และในบทต่อไปจะเป็นการศึกษาว่าทำอย่างไรจึงจะให้ประชาชนเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดี  
ต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำอย่างไรเจ้าหน้าที่จึงจะมีความรับผิดชอบต่องาน  
รับใช้ประชาชนด้วยจิตใจ และทำอย่างไรเจ้าหน้าที่จึงจะสามารถทำงานแก้ไขปัญหาคือ  
ที่เกิดขึ้นภายในเขตท้องถิ่นได้อย่างแท้จริงและรวดเร็ว นั่นก็คือการตอบปัญหาอย่างไร ซึ่ง  
เป็นบทสรุปและเสนอแนะนั่นเอง

กล่าวโดยทั่วไปแล้ว ประชาชนมักจะมีทัศนคติในทางที่ไม่ดี หรือโดยนัยของการ  
บริการต่าง ๆ ของเขต ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับการทำงานล่าช้า การยึดถือกฎหมาย  
ระเบียบข้อบังคับและคำสั่งโดยเคร่งครัดจนเกินไป การคอร์รัปชัน การคมนาคมติดขัดระหว่าง  
ที่อยู่อาศัยกับที่ว่าการเขต ปัญหาในเรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในเขต และปัญหาเกี่ยวกับ  
ตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในเขตเองที่ไม่ค่อยจะมีจิตใจเอื้ออำนวย และให้บริการแก่ประ-  
ชาชนอย่างเป็นกันเอง ทำให้ประชาชนและสื่อมวลชนต่าง ๆ คำนิทานทำงานของเขตอยู่  
เสมอ ปัญหาเหล่านี้แต่เป็นคำถามที่ต้องการคำตอบอยู่ไม่น้อยทีเดียว <sup>1</sup>

ผลการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการ หรือบริหารราชการ  
ในลักษณะเช่นนี้ นับว่ามีน้อยมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของประสิทธิภาพของการให้  
บริการแก่ประชาชนของเขตยังไม่มีผู้ใดศึกษา ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากเหตุผล 2 ประการ  
กล่าวคือ ประการแรกส่วนใหญ่มองว่าไม่มีความสำคัญต่อการบริหารมากนัก และประการ  
ที่ 2 หากผลวิจัยออกมาในลักษณะที่เป็นทางลบก็เท่ากับเป็นการฟ้องตัวเองว่าบริหารงาน  
ไม่มีประสิทธิภาพ แค่อ้างไรก็ตาม หากมองในแง่ที่เป็นผลประโยชน์ในทางวิชาการและ

<sup>1</sup> "เจ้าจักรเมือง" หนังสือพิมพ์รายวันมติชน ประจำวันที่ 3 พฤษภาคม 2521

การบริหารงานโดยตรงแล้ว ก็ยังว่ามีเวลาจำกัด อยู่ไม่น้อย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้เขียนตั้งสมมุติฐานไว้ว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขต กรุงเทพมหานคร ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรสาเหตุเนื่องจาก

1. ประชาชนผู้มาติดต่อ
2. ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน
3. การบริหารงานของเขต

ดังนั้นการสอบถามทัศนคติของประชาชนจึงจำเป็นเป็นขั้นก่อน ตั้งแต่การสร้างแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถาม การคัดเลือกประชากรเมื่อตอบแบบสอบถาม การจัดระเบียบ การแปล และการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยสุ่มตัวอย่างจากบุคคล 2 ประเภท คือจากกลุ่มประชาชนผู้มาติดต่อเขต และกลุ่มข้าราชการผู้ปฏิบัติงานตามเขต โดยสุ่มใน 8 เขตของกรุงเทพมหานคร อันได้แก่ เขตพญาไท เขตพระโขนง เขตคูสิต เขตบางเขน เขตบางกอกน้อย เขตธนบุรี เขตคลองสาน และเขตภาษีเจริญ ซึ่งการที่ผู้เขียนได้เลือกเอาเขตตัวอย่างทั้ง 8 เพราะเขตทั้ง 8 เป็นเขตที่มีประชาชนมาติดต่อมาก และลักษณะพื้นที่คล้ายคลึงกัน ประกอบกับผู้เขียนได้รับความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทั้ง 8 เขต ดังนั้นจากลักษณะใกล้เคียงกันดังกล่าว ผู้เขียนจึงไม่ศึกษาเปรียบเทียบในระหว่าง 8 เขตนั้น แต่จะศึกษาในภาพรวม ทั้งนี้เหตุผลประการหนึ่งก็คือ ผู้เขียนมิได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพของการให้บริการของงานใดงานหนึ่งของเขตโดยเฉพาะ และในการศึกษาภาพรวมนั้นยังมิได้มีใครศึกษามาก่อน ดังนั้นผู้เขียนคิดว่าหากผู้สนใจจะศึกษาต่อจากผู้เขียนแล้วควรจะศึกษาเจาะเป็นงาน ๆ ไป ก็จะได้ประโยชน์ยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์โดยอาศัยข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และจากเอกสารประกอบ โดยนำทฤษฎีมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้นี้

<sup>1</sup> ตารางละเอียดฉบับที่ 1

ในบทนี้ผู้เขียนแยกแนวทางการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน กล่าวคือ

1. การศึกษาวิเคราะห์ตาราง ตารางความสัมพันธ์จากข้อมูล
2. สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อพิสูจน์สมมุติฐาน โดยวิธีทฤษฎีเป็นแนวทางในการ

วิเคราะห์

สำหรับแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดนั้น ผู้เขียนได้แยกสาระออกเป็น

- ก. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้น
- ข. การปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของเขต
- ค. คำถามเกี่ยวกับการพิจารณาตัวประชาชนผู้มาติดต่อ
- ง. การจัดระเบียบบริหารงานของเขต
- จ. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนของเขต

ซึ่งแนวทางของแบบสอบถามแต่ละฉบับจะใช้วัดสิ่งใดผู้เขียนต้องการศึกษาทั้งทาง  
ด้านตัวประชาชนผู้มาติดต่อ และข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแบบสอบถามแต่ละฉบับจะเป็นตัว  
สนับสนุนหรือเป็นตัวประกอบย่อยของตัวแปรหลัก เพื่ออธิบายตัวแปรหลักในการพิสูจน์สมมุติฐาน  
ซึ่งผู้เขียนจะได้อธิบายในส่วนที่ 2 ของบทต่อไป

อนึ่ง การแสดงตารางต่อไป จะเป็นตารางแสดงความคิดเห็น ที่สนใจของเจ้า-  
หน้าที่ปฏิบัติงานของเขต และประชาชนผู้มาติดต่อ ซึ่งจะได้วัดผลเป็นเปอร์เซ็นต์ โดยที่  
ตารางต่อไป จะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่น่าสนใจสำหรับการ เขียนสมมุติฐานสมมุติฐานที่



## ส่วนที่ 1

### การศึกษาวิเคราะห์ตาราง ตารางความสัมพันธ์จากข้อมูล

ในส่วนที่ 1 นี้ จะเป็นการศึกษาวิเคราะห์ตาราง ตารางความสัมพันธ์จากข้อมูล โดยแยกการศึกษาออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 จะเป็นการสุ่มตัวอย่างทางคานข้าราชการ (ตารางที่ 1 - 27) ตอนที่ 2 จะเป็นการสุ่มตัวอย่างทางคานประชาชน (ตารางที่ 28 - 52) ตอนที่ 3 จะเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของทัศนคติของข้าราชการและประชาชน (ตารางที่ 53 - 68)

#### ตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างทางคานข้าราชการ (ตารางที่ 1 - 27)

ภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเรื่อง ระดับ ระยะเวลารับราชการ อายุ การศึกษา

#### ระดับ

การศึกษานี้หลังผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระดับแล้วพบว่า ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 353 คน จะเป็นข้าราชการในระดับ 3 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.7

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ซึ่งจะพบว่าข้าราชการในระดับ 3 ที่อยู่ในเขตบางกอกน้อยและเขตคลองสานจะมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.4 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับ 3 ทั้งหมด 112 คน

ตารางที่ 1

ระดับ	ชนบุรี	ภาชีเจริญ	คูสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
1	9(14.1)	2(10.9)	7(10.9)	12(18.8)	6(9.4)	10(15.6)	6(9.4)	7(10.9)	64(17.1)
2	7(12.1)	10(17.2)	9(15.5)	5(8.6)	10(17.2)	3(5.2)	7(12.1)	7(12.1)	58(16.4)
3	14(12.5)	13(11.6)	14(15.2)	14(12.5)	14(12.5)	13(11.6)	15(13.4)	15(13.4)	112(13.7)
4	10(14.7)	9(13.2)	9(13.2)	10(14.7)	6(8.8)	9(13.2)	8(11.8)	7(10.3)	68(19.3)
5	8(17.3)	7(15.6)	4(8.9)	5(11.1)	4(8.9)	4(8.9)	4(8.9)	9(20.0)	45(12.7)
6	1(16.7)	1(16.7)	1(16.7)	1(16.7)	0(0)	1(16.7)	1(16.7)	0(0)	6(1.7)

รวม 353(100.0)

### การศึกษา

ระดับการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญา  
หรือปริญญาตรี และมีมัธยมศึกษาเสียเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามมีการ  
ศึกษาในระดับอนุปริญาหรือปริญญาตรี ถึง 184 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 ของผู้ตอบ  
แบบสอบถามทั้งหมด

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ กล่าวคือ ชำราชากรที่อยู่ในเขตชนบุรีมีระดับ  
ดังกล่าวจำนวนถึง 29 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 รองลงมาจะเป็นเขตบางกอกน้อย  
จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1

ตารางที่ 2

	ชนบุรี	ภาษีเจริญ	ดุสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
มัธยมศึกษา	14(11.1)	22(17.5)	10(14.3)	16(12.7)	19(15.1)	12(9.5)	14(11.1)	11(8.7)	126(35.7)
อนุปริญา	29(15.0)	22(12)	24(13.0)	23(12.5)	12(9.8)	22(12.0)	20(10.9)	26(14.1)	104(52.1)
สูงกว่าปริญญา ตรี	1(6.7)	2(13.3)	1(6.7)	3(20.0)	1(6.7)	4(26.7)	1(6.7)	2(13.3)	15(4.2)
อื่น ๆ	5(17.9)	1(3.6)	1(3.6)	5(17.9)	2(7.1)	2(7.1)	6(21.4)	6(21.4)	28(7.9)

รวม 353(100.0)

### ระยะเวลาบริหารราชการ

จากแบบสอบถามจะพบว่า ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามจะบริหารราชการนานเกินกว่า 5 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 การพิจารณาระยะเวลาการบริหารราชการนั้นเพื่อประกอบในการพิจารณา ข้าราชการที่บริหารราชการนานจะมีความชำนาญงานดี แต่ก็มีข้อเสียที่ว่าข้าราชการที่บริหารราชการนานมักจะเคยชินกับสิ่งที่เป็นอย่างนี้ ไม่กระตือรือร้นเฉื่อยชา และในบางคนที่แสวงหาผลประโยชน์จากความชำนาญหรืออาวุโสที่ตนมีอยู่ และข้าราชการที่บริหารราชการนาน ๆ ในตำแหน่งหน้าที่เดิมไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนอาจก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน คุณภาพในการทำงานต่ำลง และในบางครั้งก็สามารถสร้างอาณาจักรของตนขึ้นเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ได้

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ จะพบว่าข้าราชการที่บริหารราชการนานกว่า 5 ปี ซึ่งตอบแบบสอบถามจะเป็นข้าราชการที่อยู่ในเขตภาคีเจริญ 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 รองลงมาเป็นเขตชลบุรีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9



ตารางที่ 3

	ธนบุรี	ภาชีเจริญ	กุสิต	พลาโท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
น้อยกว่า 2 ปี	7(16.3)	2(4.7)	6(14.0)	7(16.3)	3(7.0)	4(9.3)	5(11.6)	9(20.9)	43(12.2)
2 ปี	8(16.0)	3(6.0)	4(8.0)	11(22.0)	5(10.0)	8(16.0)	4(8.0)	7(14.0)	50(14.2)
3 ปี	5(10.2)	6(12.2)	11(22.4)	6(12.2)	4(8.2)	7(14.3)	6(12.2)	4(8.2)	49(13.9)
4 ปี	3(8.1)	6(16.2)	4(10.8)	5(13.5)	3(21.6)	4(10.8)	2(5.4)	5(13.5)	37(10.5)
5 ปี	4(11.1)	6(16.7)	2(5.6)	7(19.4)	6(16.7)	3(8.3)	4(11.1)	4(11.1)	36(10.2)
มากกว่า 5 ปี	22(15.9)	24(17.4)	17(12.3)	11(8.0)	14(10.1)	14(10.1)	20(14.5)	16(11.6)	138(39.1)

รวม 353(100.0)

### ทัศนคติที่มีต่อประชาชน

จากการศึกษาเรื่องความสนใจในระเบียบกฎเกณฑ์ของทางราชการของประชาชน จะพบว่าข้าราชการซึ่งตอบว่าประชาชนมักไม่ให้ความสนใจในกฎเกณฑ์ จะให้ความสนใจก็ต่อเมื่อมีเหตุจำเป็น มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ ซึ่งจะพบว่า ข้าราชการที่อยู่ในเขตพญาไท ตอบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่งจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 รองลงมาเป็นเขตบางเขนมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 รองลงมาเป็นเขตพระโขนง เขตธนบุรี เขตบางกอกน้อย ตามลำดับ

ตารางที่ 4

	ชนบุรี	ลพบุรี	สุโขทัย	พิจิตร	พิจิตร	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
ไม่เห็นท้วอย่างยิ่ง	0(0)	0	0	0	0	0	0	1(100.0)	0	1(0.3)
ไม่เห็นท้ว	0(0)	0	3(27.3)	1(9.1)	1(9.1)	2(18.2)	2(18.2)	2(18.2)	2(18.2)	11(3.1)
เฉย ๆ	0(0)	0	0	3(100.0)	0	0	0	0	0	3(0.8)
เห็นท้ว	28(17.2)	20(17.8)	22(13.5)	12(7.4)	11(6.7)	16(9.8)	23(14.1)	22(13.5)	22(13.5)	163(46.2)
เห็นท้วอย่างยิ่ง	21(12.0)	10(10.3)	19(10.9)	31(17.7)	28(16.0)	22(12.6)	15(8.6)	21(12.0)	21(12.0)	175(49.6)
									รวม	353(100.0)

ประชาชนไม่ทราบว่าตนจะต้องปฏิบัติอย่างไรในการติดต่อราชการ

โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว ประชาชนผู้ไปติดต่อราชการที่เขต หรือส่วนราชการใด ๆ ก็ตาม มักจะไม่ทราบว่าตนจะต้องนำหลักฐานใดไปบ้าง เพื่อประกอบเรื่องที่มาติดต่อ เกือบทุกรายที่มาติดต่อเขตจะต้องมาติดต่อ 2 ครั้งขึ้นไป กล่าวคือในเรื่องนี้อาจเป็น เพราะประชาชนไม่ค่อยจะให้ความสนใจ หรือร่วมมือกับทางราชการ และอีกประการ หนึ่งทางราชการขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี หรืออาจเป็นเพราะเหตุผลอย่างอื่น ดังนั้น จากการสอบถามข้าราชการเกี่ยวกับเรื่องนี้ปรากฏว่า ข้าราชการตอบว่าประชาชนไม่ ทราบว่าตนจะต้องปฏิบัติอย่างไรในการติดต่อราชการมีจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ กล่าวคือ เขตภาษีเจริญ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 รองลงมาเป็นเขตบางกอกน้อยมีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

ตารางที่ 5

	ธนบุรี	ภาษีเจริญ	ดุสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0	0	0	0	2(66.7)	0	1(33.3)	0	3(0.8)
ไม่เห็นด้วย	2(9.1)	2(9.1)	5(22.7)	2(9.1)	3(13.6)	2(9.1)	4(18.2)	2(9.1)	22(6.2)
เฉย ๆ	0	0	0	0	0	3(75.0)	1(25.0)	0	4(1.1)
เห็นด้วย	40(16.5)	40(16.5)	28(11.6)	30(12.4)	24(9.9)	20(8.3)	25(10.3)	35(14.5)	242(68.6)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	7(8.5)	6(6.1)	11(13.4)	15(18.3)	11(13.4)	15(18.3)	10(12.2)	8(9.8)	82(23.2)

รวม

353(100.0)

### ประชาชนมาติดต่อด้วยตัวเองมากกว่าให้ผู้อื่นมาติดต่อ

ในการมาติดต่อราชการของประชาชน ประชาชนมักจะมาติดต่อด้วยตนเอง จะให้ผู้อื่นมาติดต่อแทนเป็นส่วนน้อยเท่านั้น ซึ่งผู้ที่ให้ผู้อื่นมาติดต่อก็อาจจะมีเหตุผลหลายประการ เช่น ไม้วาง ซึ่งเกี่ยวข้องกับอายุ ไม่อยากรอนาน ฯลฯ เป็นต้น ในการสร้างแบบสอบถามขอรับเข้ามาเพื่อที่จะวัดว่า การที่ประชาชนจะวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของหน่วยราชการที่มาติดต่อนั้น คนได้เคยมาสัมผัสหรือไม่ หากเคยสัมผัสการวิจารณ์นั้นก็รับฟังได้ หากไม่เคยมาติดต่อจะวิพากษ์วิจารณ์ ผู้เขียนคิดว่าจะทำให้แบบสอบถามของผู้เขียนไม่สมบูรณ์ ดังนั้นสำหรับคำถามข้อนี้ ผู้เขียนได้สุ่มทัศนคติทั้งฝ่ายข้าราชการและฝ่ายประชาชน จากการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถามพบว่า ประชาชนส่วนมากจะมาติดต่อเขตด้วยตนเอง โดยผู้ตอบมีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5

แยกพิจารณาเป็นเขต ๆ โดยผู้ตอบร้อยละ 15.6 สำหรับเขตภาษีเจริญ และผู้ตอบร้อยละ 14.8, ร้อยละ 14.1, ร้อยละ 11.3, ร้อยละ 10.9 และร้อยละ 10.5 สำหรับเขตพญาไท ธนบุรี บางกอกน้อย ดุสิต พระโขนง บางเขต และคลองสาน ตามลำดับ

ตารางที่ 6

	ธนบุรี	ภาษีเจริญ	ดุสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
เห็นควย	36(14.1)	40(15.6)	29(11.3)	38(14.3)	27(10.5)	28(10.9)	27(10.5)	31(12.1)	256(72.5)
ไม่เห็นควย	13(13.7)	7(7.4)	15(15.8)	9(9.5)	13(13.7)	12(12.6)	14(14.7)	14(14.7)	97(27.5)
								รวม	353(100.0)

### การมาติดต่องานของประชาชน

ตามปกติประชาชนมักจะไม่คอยให้ความสนใจเกี่ยวกับข่าวสารของทางราชการเท่าไร ดังนั้นกิจกรรมบางอย่างเมื่อทางราชการประกาศให้มาติดต่อ เช่น การเสียภาษี การแจ้งเด็กเข้าโรงเรียน การแจ้งเกิด แจ้งตาย ฯลฯ ประชาชนมักจะไม่คอยจะตรงเวลา หรือมาติดต่อเกินกำหนดเวลา หรือมาติดต่อในวันสุดท้ายของกำหนดระยะเวลา และมักจะอ้างว่าคนไม่ทราบ สำหรับในเรื่องนี้นั้นส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์ของทางราชการไม่ดี หรือประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง แต่อีกส่วนหนึ่งต้องยอมรับว่าประชาชนต้องมีส่วนรับผิดชอบด้วย จากการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม ผู้ตอบว่าประชาชนจะมาติดต่องานเมื่อใกล้จะหมดเวลา โดยผู้ตอบมีจำนวนถึง 328 คน คิดเป็นร้อยละ 92.9 ดังนั้นเมื่อประชาชนมาติดต่องานในช่วงใกล้จะหมดเวลา ทำให้เจ้าหน้าที่บริการให้ไม่ทันกับความต้องการ ประชาชนก็มักจะไม่รับรู้ใด ๆ ทั้งสิ้น ต้องการให้งานของตนเสร็จในวันนั้น และมักจะแสดงความไม่พอใจและกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า ไม่ให้ความสะดวก อย่างไรก็ตาม การที่จะให้การให้บริการของหน่วยราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะต้องเป็นการร่วมมือกันทั้ง 2 ฝ่าย กล่าวคือทั้งฝ่ายประชาชนผู้มาติดต่อและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วย

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ ผู้ตอบว่าใกล้จะหมดเวลาในเขตพญาไทจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 รองลงมาจะเป็นข้าราชการในเขตธนบุรีและเขตภาษีเจริญ คิดเป็นร้อยละ 13.4 และร้อยละ 13.1 สำหรับเขตบางกอกน้อย



ตารางที่ 7

	ธนบุรี	ภาษีเจริญ	คูสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
เริ่มแรกที่ประกาศ	2(25.0)	0	2(25.0)	0	2(25.0)	1(12.5)	0	1(12.5)	8(2.3)
ตรงกลาง ๆ ของกำหนดเวลา	3(17.6)	3(17.6)	3(17.6)	1(5.9)	2(11.8)	3(17.6)	1(5.9)	1(5.9)	17(4.8)
ใกล้จะหมดเวลา	44(13.4)	44(13.4)	39(11.9)	46(14.0)	36(11.0)	36(11.0)	40(12.2)	43(13.1)	328(92.9)
								รวม	353(100.0)

ประชาชนให้สิ่งตอบแทนอย่างอื่นนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่กำหนด

ในระเบียบเพราะ

แบบสอบถามข้อนี้เขียนสร้างขึ้นเพื่อต้องการจะวัดว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบในหน้าที่หรือไม่ หรือแสวงหาผลประโยชน์จากประชาชนหรือไม่ ใน ขณะเดียวกันก็ต้องการทราบว่าทำไมประชาชนจึงให้สิ่งตอบแทนอื่นนอกเหนือจากธรรมเนียมที่กำหนดไว้ จะดีหรือไม่ว่าการที่ประชาชนให้สิ่งตอบแทนแก่เจ้าหน้าที่ จนทำให้ เจ้าหน้าที่เสียนิสัย และเมื่อไม่ให้เป็นบริการให้อย่างดี หรือแกล้งถ่วงเรื่องไว้เพื่อ เรียกร่องผลประโยชน์ เป็นต้น ดังนั้นจากการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม ผู้ตอบจำนวน 96 คน ตอบว่า เพื่อต้องการที่จะให้ได้รับบริการที่ดีและสะดวกรวดเร็ว (การที่ประชาชน กระทำเช่นนี้บางคนทำไปโดยไม่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ กล่าวคือไม่คำนึงว่าบุคคลอื่นมายื่นเรื่อง คิดไว้ก่อนตน ควรจะฝึกหัดเป็นคนที่มีคุณค่า รู้จักกฎเกณฑ์ของการมาก่อนหลัง และรู้จัก ออกทนและเสียสละบ้าง ซึ่งเจ้าหน้าที่บางคนเห็นแก่สินจ้างจะยอมทำให้ลัดคิวผู้มาติดต่อ ขอรับบริการก่อน ทำให้ผู้อื่นเกิดความไม่พอใจจึงผลให้ข้าราชการส่วนรวมเสียภาพพจน์ไป) และตอบว่า เพื่อเป็นการตอบแทนที่ข้าราชการอำนวยความสะดวกให้อย่างดี 82 คน คิด เป็นร้อยละ 23.2 ตอบว่าข้าราชการบางคนเรียกร่องจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 อื่น ๆ 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ ซึ่งข้าราชการที่ตอบว่าต้องการบริการที่สะดวก และรวดเร็วที่อยู่ในเขตบางกอกน้อย ชนบุรี และภาษีเจริญ มีจำนวน 29 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.8 ของข้าราชการที่ตอบทั้งหมด 196 คน

ตารางที่ 8

	ธนบุรี	ภาชีเจริญ	คูสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
✓ คู่อกรบริการ ที่สะดวกและ รวดเร็ว	29(14.8)	29(14.8)	22(11.2)	22(11.2)	20(10.2)	26(13.3)	19(9.7)	29(14.8)	196(55.5)
✓ ผู้บริการตอบแทน พิจารณาการ อำนวยความสะดวก ทั่วถึงอย่างดี	4(12.5)	3(9.4)	4(12.5)	6(18.8)	2(6.3)	3(9.4)	5(15.6)	5(15.6)	32(9.1)
✓ ข้าราชการบาง คนเรียกรอง	11(13.4)	9(11.0)	13(15.9)	12(14.6)	10(12.2)	8(9.8)	11(13.4)	8(9.8)	82(23.2)
↓ อื่น ๆ	5(11.6)	6(14.0)	5(11.6)	7(16.3)	8(18.6)	3(7.0)	6(14.0)	3(7.0)	43(12.2)

รวม 353(100.0)



ประชาชนผู้มาติดคอมมิวนิสต์จะสอบถามข้อราชการจากข้าราชการมากกว่าหรือน้อยกว่าการอ่านจากประกาศที่ติดไว้

สำหรับข้อนี้ ผู้เขียนต้องการวัดว่าข้าราชการเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบหรือไม่ กล่าวคือเมื่อประชาชนมาติดคอมมิวนิสต์ข้าราชการแจ้งข้อของใจไปด้วยดีหรือไม่ มีมนุษยสัมพันธ์ดีหรือไม่ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการวัดว่าประชาชนผู้มาติดคอมมิวนิสต์มีความสนใจต่อประกาศต่าง ๆ ที่ทางเขตนั้น ๆ ติดไว้หรือไม่ จากการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถามผู้ตอบจำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 85.6 ตอบว่าประชาชนมักจะถามข้าราชการมากกว่าการอ่านข้อความจากประกาศที่ติดไว้

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ กล่าวคือจะเป็นข้าราชการในเขตพญาไท 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 รองลงมาเป็นเขตภาษีเจริญ คิดเป็นร้อยละ 13.9 และเขตธนบุรี คิดเป็นร้อยละ 12.9 ของผู้ตอบทั้งหมด 302 คน

ตารางที่ 9

	ชนบุรี	ฉะเชิงเทรา	สุพรรณบุรี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	สตูล	ตรัง	น่าน	นบพิตำ	รวม
น้อยกว่า	10(20.0)	5(10.0)	5(10.0)	4(8.0)	5(10.0)	2(16.0)	7(14.0)	7(14.0)		51(14.4)
มากกว่า	39(12.9)	42(13.9)	39(12.9)	43(14.2)	35(11.6)	32(10.6)	34(11.3)	38(12.6)		302(35.6)

รวม 353(100.0)

ทัศนคติเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ

แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบของข้าราชการ เมื่อประชาชนมาติดต่อก็ควรจะให้คำแนะนำอย่างดี ใ้ชาวจากที่สุภาพ และเป็นการวิคย้าขอที่กล่าวมาข้างต้น โดยข้าราชการตอบว่าให้คำแนะนำอย่างดีมีจำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 86.1

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ คิดเป็นร้อยละ 14.8, ร้อยละ 13.8, ร้อยละ 13.2 สำหรับเขตธนบุรี บางกอกน้อย และพญาไท ตามลำดับ

ตารางที่ 10

	ธนบุรี	ภาษีเจริญ	ดุสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
ไม่คำแนะนำ อย่างใด	45(14.8)	38(12.5)	39(12.8)	40(13.2)	28(9.2)	37(12.2)	35(11.5)	42(13.8)	304(86.1)
ควรเป็นหน้าที่ ของฝ่ายประ- ชาสังคมมาก กว่า	4(3.4)	9(18.0)	5(10.4)	7(14.6)	12(25.0)	3(6.3)	6(12.5)	3(6.3)	49(13.9)

รวม

353(100.0)

### ทัศนะเกี่ยวกับรายได้ของข้าราชการ

การทดสอบทางค่านายได้นั้น เพื่อให้สอดคล้องกับความรับผิดชอบของข้าราชการ จากการที่รายได้ของข้าราชการไม่สอดคล้องกับรายจ่าย จำทำให้ข้าราชการบางคนประพฤติมิชอบ ในที่นี้มิได้หมายความว่าข้าราชการทุกคนประพฤติมิชอบ แต่จากสภาวะเศรษฐกิจที่บีบรัดทำให้ข้าราชการบางคนอาจจะรักษาอุดมการณ์ไว้ได้ ทำให้ต้องขมขอมหรือหาประโยชน์โดยมิชอบ โดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่การงานได้ แต่ก็ยังมีข้าราชการส่วนมากที่มีรายได้ไม่ค่อยจะเพียงพอและมีได้แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ อย่างไรก็ตาม ข้าราชการบางคนจำเป็นต้องประกอบอาชีพอย่างอื่นด้วยในเวลาเดียวกัน ซึ่งหากพิจารณาแล้วจะเห็นว่าการทำอะไรพร้อม ๆ กันในเวลาเดียวกันย่อมเป็นไปได้ยากที่จะให้ผลงานออกมาดี ดังนั้นงานราชการจึงค่อยคุณภาพการปฏิบัติงานไม่เต็มที่ ประสิทธิภาพต่ำลง เรื่องนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล อย่างไรก็ตามจากแบบสอบถามนี้ก็อาจพิจารณาได้ว่ารายได้ไม่ค่อยพอใช้ จึงทำให้ข้าราชการบางคนมีแนวโน้มแสวงหาผลประโยชน์อันมิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย ดังนั้นพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้ตอบว่ารายได้ไม่คอยเพียงพอจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 ตอบว่าไม่เพียงพอจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ คิดเป็นร้อยละ 15.8, ร้อยละ 14.6, ร้อยละ 13.9 สำหรับเขตพญาไท คลองสาน และบางกอกน้อย ตามลำดับ



ตารางที่ 11

	ชนบุรี	ภาชีเจริญ	คูสิท	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
เพียงพอ	19(15.7)	15(12.4)	20(16.5)	14(11.6)	11(9.1)	12(9.9)	14(11.6)	16(13.2)	121(34.3)
ไม่พอเพียงพอ	21(13.3)	21(13.3)	12(7.6)	25(15.8)	13(8.2)	21(13.3)	23(14.6)	22(13.9)	153(44.8)
ไม่เพียงพอ	9(12.3)	11(15.1)	12(16.4)	8(11.0)	16(21.8)	7(9.6)	4(5.5)	7(9.6)	74(20.9)

รวม 353(100.0)

### ความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ

การทำงานใด ๆ ก็ตาม หากมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำก็จะทำให้ผลงานออกมาดี แสดงให้เห็นถึงความสนใจตั้งใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ ใหลดวงไป แต่บางครั้งถึงแม้จะมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ ก็มิได้หมายความว่างานที่ทำจะออกมาจะดีเสมอไป อาจมีปัจจัยอย่างอื่นที่ทำให้งานนั้นด้อยคุณภาพ หรือเป็นไปไม่เต็มທີ່ก็ได้ อย่างไรก็ตาม การออกแบบสอบถามข้อนี้เพื่อวัดทัศนคติที่ตอบการทำงานของข้าราชการ กล่าวคือ การจะภูมิใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่อเรารู้วัตถุประสงค์ของงานที่ทำ แต่บางคนภูมิใจในงานที่ทำเพียงเพื่อเป็นข้าราชการเท่านั้น ตามทัศนคติเก่า ๆ ที่เคยมีมาคือ ภูมิใจที่ได้เป็นนายประชาชนนั่นเอง อย่างไรก็ตามแบบสอบถามข้อนี้ก็ยังอาจวัดความรับผิดชอบในการทำงานของข้าราชการควย จากแบบสอบถามผู้ตอบว่ามีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบมีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 โดยข้าราชการจำนวนดังกล่าวอยู่ในเขตชนบุรี 28 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 สำหรับเขตภาษีเจริญ

ตารางที่ 12

	ธนบุรี	ภาษีเจริญ	ดุสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
เห็นควยบ้าง	5(7.5)	8(11.9)	12(17.9)	9(13.4)	10(14.9)	12(17.9)	5(7.5)	6(7.0)	67(19.0)
เห็นควย	21(17.3)	22(13.6)	20(12.3)	21(13.0)	12(11.1)	21(13.0)	16(9.9)	16(9.9)	162(45.9)
เลย	13(13.3)	14(14.3)	10(10.2)	11(11.2)	6(6.1)	6(6.1)	17(17.3)	21(21.4)	90(27.0)
ไม่เห็นควย	3(15.0)	2(10.0)	2(10.0)	5(25.0)	3(15.0)	1(5.0)	2(10.0)	2(10.0)	20(5.7)
ไม่เห็นควยอย่างยิง	0	1(16.7)	0	1(16.7)	3(50.0)	0	1(16.7)	0	6(1.7)

รวม 353(100.0)

### ความพอใจที่ได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญทางการบริหารอย่างหนึ่ง หากสภาพแวดล้อมดี ผู้ปฏิบัติงานพอใจผลงานออกมาก็จะดีตาม สภาพแวดล้อมอาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานได้ ดังนั้นถ้ามีการเปลี่ยนสภาพแวดล้อมบ้างก็จะมีผลดีต่อการปฏิบัติงานด้วย และคนที่ใครก็ตามอยู่ในสภาพแวดล้อมเก่า ๆ โดยไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมจะก่อให้เกิดความจำเจเบื่อหน่าย แต่อย่างไรก็ตาม หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำให้เกิดความพอใจในสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ได้ ก็จะมีผลดีต่อการปฏิบัติงานด้วย สภาพแวดล้อมอาจจะเป็นบรรยากาศในการทำงาน ตัวอย่างที่ รลช จากการศึกษาแบบสอบถามผู้ตอบว่าพอใจในสภาพแวดล้อมจำนวน 134 คน แต่จะเห็นได้ว่าจำนวนผู้ตอบไม่ถึงครึ่งของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยมีผู้ไม่แสดงความกิดเห็นจำนวนถึง 89 คน และไม่พอใจในสภาพแวดล้อมจำนวน 90 คน ดังนั้นจะสรุปเสียทีเดียวว่าเจ้าหน้าที่โดยส่วนรวมพอใจในสภาพที่เป็นอยู่ก็ไม่ได้แน่แท้ อาจกล่าวได้ว่าสภาพแวดล้อมเป็นเพียงตัวหนึ่งที่จะช่วยประกอบวิเคราะห์เรื่องนี้เท่านั้น

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ กล่าวคือเขตภาคีเจริญและเขตคุสิต จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 รองลงมาเป็นเขตธนบุรีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7

ตารางที่ 13

	ชนบุรี	ภาชีเจริญ	คูสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	๕(11.8)	4(23.5)	0	3(17.6)	6(35.3)	0	2(11.8)	0	17(4.3)
ไม่เห็นด้วย	15(16.7)	10(11.1)	3(8.9)	10(11.1)	7(7.8)	12(13.3)	9(10.0)	19(21.1)	90(25.5)
เฉย ๆ	9(10.1)	9(10.1)	9(10.1)	11(12.4)	10(11.2)	12(13.5)	15(16.9)	14(15.7)	89(25.2)
เห็นด้วย	21(15.7)	23(11.2)	23(17.2)	17(12.7)	13(9.7)	12(9.0)	13(9.7)	12(9.0)	134(38.0)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2(8.7)	1(4.3)	4(17.4)	6(26.1)	4(17.4)	4(17.4)	2(8.7)	0	23(6.5)
								รวม	353(100.0)

ความร่วมมือความตั้งใจในการทำงานให้งานบรรลุด้วยความรวดเร็ว

ในเรื่องความตั้งใจความร่วมมือและความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้เขียน  
ต้องการวัดความรับผิดชอบของข้าราชการ วัดการประสานงานและความรวดเร็วใน  
การทำงาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือมีความตั้งใจและให้บริการ  
ด้วยความรวดเร็วมีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 47 ซึ่งแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ  
โดยผู้ตอบจากเขตภาคีเจริญมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 เขตชนบุรี 27 คน  
คิดเป็นร้อยละ 16.3

ตารางที่ 14

	ธนบุรี	ภาษีเจริญ	ดุสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
ไม่เห็นควยอย่าง ยิ่ง	2(13.3)	2(13.3)	0	4(26.7)	2(13.3)	2(13.3)	1(6.7)	2(13.3)	15(4.2)
ไม่เห็นควย	8(10.3)	10(12.8)	7(9.0)	11(14.1)	9(11.5)	8(10.3)	9(11.5)	16(20.5)	73(22.1)
เฉย ๆ	10(14.7)	4(5.5)	9(13.2)	7(10.3)	5(7.4)	10(14.7)	11(16.2)	12(17.6)	63(19.3)
เห็นควย	27(16.3)	28(16.9)	20(12.0)	22(13.3)	20(12.0)	18(10.8)	17(10.2)	14(8.4)	166(47.0)
เห็นควยอย่าง ยิ่ง	2(7.7)	3(11.5)	8(30.8)	3(11.5)	4(15.4)	2(7.7)	3(11.5)	1(3.8)	26(7.4)

รวม 353(100.0)

### ปัญหาการมาทำงานของข้าราชการ

แสดงถึงความต้องการวัดการมาทำงานของข้าราชการ ในขณะเดียวกัน วัดความรับผิดชอบโดยง่าย กล่าวคือผู้ที่ขาดความรับผิดชอบมักจะมาทำงานสาย และ กลับก่อนเวลา และหนีไปทำธุระส่วนตัวอยู่เสมอ ซึ่งข้อนี้มีผลต่อภาพพจน์ของข้าราชการ โดยส่วนรวม กล่าวคือถ้าเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ปฏิบัติงาน เมื่อเวลาประชาชนมาติดต่อ ไม่พบ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลารอคอย ประชาชนเกิดความไม่พอใจ ในทางตรงกันข้ามหากข้าราชการปฏิบัติงานตรงเวลา ประชาชนก็พร้อมที่จะให้อภัยเสมอ หากมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่ ข้าราชการไม่อยู่ปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของสาเหตุที่ทำให้การบริหารงานหรือการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จากการศึกษาในเรื่องการมาทำงานของข้าราชการพบว่า ข้าราชการมักมาทำงานไม่ตรงเวลาโดยผู้ตอบมีจำนวนถึง 129 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ซึ่งจะเป็นข้าราชการในเขตคลอง-สาน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 รองลงมาเป็นเขตภาษีเจริญจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2



ตารางที่ 15

	ชนบท	ภาคเหนือ	ภาคกลาง	ภาคใต้	บางเขน	พระโขนง	คลองสาม	บางกะปิ	รวม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2(12.5)	2(12.5)	4(25.0)	5(31.3)	1(6.3)	0	2(12.5)	0	16(4.5)
เห็นด้วย	16(12.4)	17(13.2)	12(9.3)	15(11.6)	16(12.4)	20(15.5)	20(15.5)	13(10.1)	129(36.5)
เฉย ๆ	5(11.6)	5(11.6)	7(16.3)	4(9.3)	6(14.0)	4(9.3)	6(14.0)	6(14.0)	43(12.2)
ไม่เห็นด้วย	22(17.3)	19(15.0)	17(14.2)	16(12.6)	13(10.2)	9(7.1)	11(8.7)	19(15.0)	127(36.0)
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4(10.5)	4(10.5)	3(7.9)	7(10.4)	4(10.5)	7(10.4)	2(5.3)	7(18.4)	38(10.8)
								รวม	353(100.0)

### ปัญหาอัตรากำลัง

สำหรับอัตรากำลัง ผู้ตอบเพียงพอจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 ปัญหาการให้บริการไม่ค่อยมีประสิทธิภาพนั้นมิได้หมายความว่า เกิดจากอัตรากำลังไม่เพียงพอ บางครั้งอัตรากำลังเพียงพอ แต่ใช้กำลังนั้นไม่เต็มที่ปัญหาจึงเกิดขึ้น

ข้าราชการที่ตอบว่าเพียงพอ 196 คน จะอยู่ในเขตบางกอกน้อย 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และเขตคูสิทร้อยละ 15.3 เขตชนบุรี 14.8 เขตคลองสาน 14.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 16

	อนบุรี	ภาษีเจริญ	ดุสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
เพียงพอ	29(14.8)	26(13.3)	30(15.3)	24(12.2)	9(4.6)	13(6.6)	28(14.3)	37(19.0)	196(55.5)
ไม่เพียงพอ	18(11.8)	20(13.1)	14(9.2)	23(15.0)	31(20.3)	26(17.0)	13(8.5)	12(8.0)	157(44.4)
								รวม	353(100.0)

### ปัญหาอุปสรรคในการทำงาน

สำหรับแบบสอบถามข้อนี้ ผู้เขียนมีความประสงค์จะวัดเพื่อพิสูจน์สมมุติฐาน โดยตรง กล่าวคือถามว่าอะไรเป็นปัญหาในการทำงานของข้าราชการ ซึ่งจากผู้ตอบจำนวน 353 คน ตอบว่าข้าราชการด้วยกันเป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 ตอบว่าระเบียบกฎเกณฑ์จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ตอบว่าตัวประชาชนผู้มาติดต่อจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 แสดงว่าข้าราชการผู้ปฏิบัติงานก็ยังพิจารณาเห็นแล้วว่าข้าราชการด้วยกันเป็นปัญหาที่สุด ซึ่งอาจเป็นปัญหาทางด้านการบริหาร ปัญหาส่วนตัว อื่น ๆ เป็นต้น

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ กล่าวคือผู้ตอบว่าข้าราชการด้วยกันเป็นปัญหาและอุปสรรค สำหรับเขตชนบุรีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4, ร้อยละ 13.3, ร้อยละ 12.4 สำหรับเขตภาษีเจริญ และเขตพญาไท ตามลำดับ

ตารางที่ 17

	ธนบุรี	ภาษีเจริญ	สุลิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
ข้าราชการ	38(17.4)	29(13.3)	25(11.5)	33(15.1)	19(8.7)	27(12.4)	21(9.6)	26(11.9)	218(61.8)
ระเบียบกฏเกณฑ์	5(8.1)	9(14.5)	3(12.9)	5(8.1)	8(12.9)	9(14.5)	9(14.5)	9(14.5)	62(17.6)
ประชาชนผู้มาติดต่อ	1(3.3)	2(6.7)	6(20.0)	1(3.3)	7(23.3)	1(3.3)	7(23.3)	5(16.7)	30(8.5)
อื่น ๆ	5(11.6)	7(16.3)	5(11.6)	8(18.6)	6(14.0)	3(7.0)	4(9.3)	5(11.6)	43(12.2)
									รวม 353(100.0)

ทัศนะในการจัดระบบงาน

ผู้ตอบว่าการจัดระบบการทำงานที่ปานกลาง จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ

59.2

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ ร้อยละ 16.7, ร้อยละ 14.8 สำหรับเขต  
ธนบุรี และเขตคูสิต ตามลำดับ

ตารางที่ 18

	ชนบุรี	ภาชีเจริญ	คูสิท	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
ดีมาก	0	1(14.3)	1(14.3)	2(28.6)	0	1(14.3)	0	2(28.6)	7(2.0)
ดี	13(15.9)	14(17.1)	8(9.3)	11(13.4)	11(13.4)	8(9.8)	8(9.3)	9(11.0)	82(23.2)
ปานกลาง	35(16.7)	25(12.0)	31(14.8)	27(12.9)	21(10.0)	22(10.5)	21(10.0)	27(12.9)	209(59.2)
น้อย	1(2.5)	3(7.5)	3(7.5)	5(12.5)	3(7.5)	8(20.0)	10(25.0)	7(17.5)	40(11.3)
น้อยที่สุด	0	4(26.7)	1(6.7)	2(13.3)	5(33.3)	1(6.7)	2(13.3)	0	15(4.2)

รวม 353(100.0)

### ปัญหาการใช้คนให้เหมาะกับงาน

สำหรับการใช้คนให้เหมาะกับงานนั้น เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน หากไม่จัดคนให้เหมาะกับงานแล้ว งานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจากแบบสอบถามที่ได้ตามจากคำถามที่ว่า งานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ เป็นงานที่ท่านมีความถนัดมาก และมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ผู้ตอบว่า เห็นด้วยจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 นั่นคือ ในการทำงานของข้าราชการในหน่วยงานนั้นมีการบรรจุคนได้เหมาะกับงาน

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ กล่าวคือร้อยละ 16.9, ร้อยละ 15.0 และร้อยละ 13.8 สำหรับเขตชนบุรี บางกอกน้อย และพระโขนง ตามลำดับ





ตารางที่ 19

	ชนบุรี	ภาษีเจริญ	คูสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
ไม่เห็นควยอย่างบึ่ง	1(7.7)	1(7.7)	0	4(30.8)	4(30.8)	0	3(23.1)	0	13(3.7)
ไม่เห็นควย	11(15.3)	7(9.7)	7(9.7)	12(16.7)	10(13.9)	7(9.7)	9(12.5)	9(12.5)	72(20.4)
เฉย ๆ	7(10.6)	9(13.6)	8(12.1)	12(8.2)	8(12.1)	7(10.6)	7(10.6)	8(12.1)	66(18.7)
เห็นควย	27(16.9)	19(11.9)	20(12.5)	13(8.1)	16(10.0)	22(13.8)	19(11.9)	24(15.0)	160(45.3)
เห็นควยอย่างบึ่ง	3(7.3)	10(24.4)	9(22.0)	6(14.6)	2(4.9)	4(9.8)	3(7.3)	4(9.8)	41(11.6)

รวม 353(100.0)

### ทัศนคติเกี่ยวกับการเสนอความคิดเห็นในการทำงาน

จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการเสนอความคิดเห็น ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ทอบว่าเสนอความคิดเห็นได้ปานกลาง แสดงว่าในการทำงานนั้นมีอิสระพอสมควร และเป็นการสะท้อนถึงผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นประชาธิปไตยพอสมควร ถ้าหากผู้บังคับบัญชาคำนึงถึงเรื่องนี้แล้ว จะทำให้ข้าราชการปฏิบัติงานมีขวัญในการทำงานดียิ่งขึ้น และจะมีผลต่อการให้บริการแก่ประชาชนดีขึ้นด้วย

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ กล่าวคือร้อยละ 16.6 และร้อยละ 15.2 สำหรับเขตคูสิตและชนบุรี

ตารางที่ 20

	ชนบุรี	ภาชีเจริญ	คูสิค	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
ไม่ไคเลย	1(2.0)	11(21.6)	0	7(13.7)	8(15.7)	7(13.7)	9(17.6)	8(15.7)	51(14.4)
น้อย	16(13.1)	13(10.7)	17(13.9)	16(13.1)	17(13.9)	19(15.6)	9(7.4)	15(12.3)	122(34.6)
ปานกลาง	23(15.2)	19(12.6)	25(16.6)	19(12.6)	14(9.3)	11(7.3)	20(13.2)	20(13.2)	151(42.8)
มาก	9(31.0)	4(13.0)	2(6.9)	5(17.2)	1(3.4)	3(10.3)	3(10.3)	2(6.9)	29(8.2)
								รวม	353(100.0)

### ทัศนะเกี่ยวกับการประสานงาน

การประสานงานเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน ถ้าหากสามารถประสานงานกันได้ในหน่วยงานและทางส่วนราชการ ก็จะทำงานดำเนินไปโดยราบรื่นไม่ติดขัด และเป็นไปด้วยความรวดเร็ว การบริการก็จะดีขึ้น ประชาชนได้รับความพอใจ และเป็นการทำให้อภาพพจน์ในการทำงานของข้าราชการดีขึ้นด้วย แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานนั้น ๆ มีการประสานงานกันดีหรือไม่อย่างไร จากการสุ่มตัวอย่างจะพบว่า ข้าราชการจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 ตอบว่าเพื่อนร่วมงานทุกคนรวมกันทำงานที่ได้รับมอบสำเร็จลุล่วงไปได้มากและจำนวน 131 คน ตอบว่างานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.1

โดยมีผู้ตอบว่าเพื่อนร่วมงานทุกคนรวมกันทำงานที่ได้รับมอบสำเร็จลุล่วงไปได้มาก กล่าวคือข้าราชการในเขตชนบทมีจำนวนมากที่สุดคือ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 รองลงมาจะเป็นเขตคูสิตจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 สำหรับเขตภาษีเจริญ

ตารางที่ 21

	ชนบุรี	ภาษีเจริญ	ดุสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
น้อยที่สุด	0	1(33.3)	0	0	1(33.3)	0	1(33.3)	0	3(0.8)
น้อย	2(11.8)	3(17.6)	3(17.6)	1(5.9)	1(5.9)	4(23.5)	1(5.9)	2(11.8)	17(4.8)
ปานกลาง	13(9.9)	19(14.5)	16(12.2)	20(15.3)	12(9.2)	17(13.0)	16(12.2)	18(13.7)	131(37.1)
มาก	30(18.5)	21(13.0)	22(13.6)	20(12.3)	17(10.5)	16(9.9)	18(11.1)	18(11.1)	162(45.9)
มากที่สุด	4(10.0)	3(7.5)	3(7.5)	6(15.0)	9(22.5)	3(7.5)	5(12.5)	7(17.5)	40(11.3)
								รวม	353(100.0)

### ทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของการให้บริการ

ตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการประชาสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการให้บริการมาก โดยผู้ตอบจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 ตอบว่ามีความสำคัญมากที่สุด นั่นก็คือ การให้บริการจะเป็นไปได้ด้วยดีต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำความเข้าใจและแก้ไขข้อขัดข้องของทางราชการได้เป็นอย่างดี

โดยข้าราชการที่แสดงความคิดเห็นตอบว่า การประชาสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการให้บริการมากที่สุดจะเป็นเขตพญาไทจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 รองลงมาจะเป็นเขตธนบุรีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และ 31 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 สำหรับเขตภาษีเจริญ

ตารางที่ 22

	ชนบท	ภาคเหนือ	ภาคกลาง	ภาคใต้	บางเขน	พระโขนง	คลองสาม	บางกอกน้อย	รวม
น้อยที่สุด	0	0	0	0	0	2(100.0)	0	0	2(0.6)
น้อย	0	0	1(12.5)	3(37.5)	0	1(12.5)	1(12.5)	2(25.0)	8(2.3)
ปานกลาง	1(5.3)	4(21.1)	3(15.8)	1(5.3)	3(15.8)	0	2(10.5)	5(26.3)	19(5.4)
มาก	16(16.8)	12(12.6)	12(12.6)	6(6.3)	10(10.5)	11(11.6)	16(16.8)	12(12.6)	95(26.9)
มากที่สุด	32(14.0)	31(13.5)	28(12.2)	37(16.2)	27(11.8)	26(11.4)	22(9.6)	26(11.4)	229(64.9)
								รวม	353(100.0)

### ทัศนะเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร

ตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานต่าง ๆ ของเขตมีการจัดเก็บเอกสารดีขึ้น จะเห็นได้จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบว่ามีการปรับปรุงจัดเก็บเอกสารจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 53 ของจำนวนผู้ตอบ

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ กล่าวคือร้อยละ 19.3, ร้อยละ 14.4 และร้อยละ 13.4 สำหรับเขตธนบุรี พญาไท และภาษีเจริญ



ตารางที่ 23

	ชนบท	ภายในเมือง	คูสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
ไม่มี	13(7.8)	22(13.3)	22(13.3)	20(12.0)	18(10.8)	24(14.5)	21(12.7)	26(15.7)	166(47.0)
มี	36(19.3)	25(13.4)	22(11.8)	27(14.4)	22(11.8)	16(8.6)	20(10.7)	19(10.2)	187(53.0)
								รวม	353(100.0)

ทัศนคติเกี่ยวกับกฎเกณฑ์หรือระเบียบของทางราชการ

ตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่าระเบียบกฎเกณฑ์เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพหรือไม่ แต่จากแบบสอบถามปรากฏว่าผู้ตอบจำนวน 194 คน ตอบว่าระเบียบกฎเกณฑ์ไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน และผู้ตอบจำนวน 159 คน ตอบว่าเป็นอุปสรรคในการทำงาน เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าช่วงจำนวนผู้ให้ทัศนะไม่ต่างกันมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม แสดงว่าจะต้องมีปัจจัยอื่นที่ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคทางด้านตัวบุคคลก็ได้ (สอดคล้องกับตารางข้างต้นซึ่งได้วิเคราะห์มาแล้ว)

โดยมีผู้ตอบในเขตชนบุรีตอบว่าเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และเขตบางกอกน้อยจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 เขตภาษีเจริญ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 24

	ชนบุรี	ภาษีเจริญ	ดุสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
เป็น	32(16.5)	25(12.9)	22(11.3)	24(12.4)	22(11.3)	17(8.3)	23(11.9)	29(14.9)	194(55.0)
ไม่เป็น	17(10.8)	22(13.9)	22(13.9)	23(14.6)	18(11.4)	23(14.6)	18(11.4)	16(10.1)	159(45.0)
								รวม	353(100.0)

### ทัศนะเกี่ยวกับการตีความระเบียบกฎเกณฑ์ของทางราชการ

ตารางที่ 25 ผู้เขียนต้องการวัดในเรื่องระเบียบกฎเกณฑ์เพิ่มเติม โดยพิจารณาในด้านการตีความ ซึ่งถ้าหากข้าราชการปฏิบัติคอยแต่จะตีความเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง หรือหาข้อไขว้ของกฎหมายเป็นเครื่องมือในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว แล้วก็จะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ และจะก่อให้เกิดความไม่พอใจในที่สุด ประสิทธิภาพในการให้บริการก็จะไม่ดีเท่าที่ควร จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 162 คน ตอบว่าไม่เห็นด้วยกับการที่จะตีความกฎหมายเพื่อผลประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 45.9 นั่นคือข้าราชการบางส่วนก็ยังมีความคิดเห็นที่จะบริการประชาชนด้วยความเป็นธรรมอยู่

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ กล่าวคือคิดเป็นร้อยละ 17.9 และร้อยละ 14.8 สำหรับเขตบางกอกน้อยและเขตภาษีเจริญ

ตารางที่ 25

	อนบุรี	ภาษีเจริญ	คูสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
เห็นควยอย่างยิ่ง	6(26.1)	0	4(17.4)	2(8.7)	4(17.4)	3(13.0)	2(3.7)	2(8.7)	23(6.5)
เห็นควย	19(19.4)	10(10.2)	10(10.2)	12(12.2)	15(15.3)	14(14.3)	11(11.2)	7(7.1)	98(27.8)
เฉย ๆ	3(5.9)	6(11.8)	11(21.6)	7(13.7)	5(9.3)	3(5.9)	9(17.6)	7(13.7)	51(14.4)
ไม่เห็นควย	19(11.7)	24(14.8)	17(10.5)	22(13.6)	15(9.3)	19(11.7)	17(10.5)	29(17.9)	162(45.9)
ไม่เห็นควยอย่างยิ่ง	2(10.5)	7(36.8)	2(10.5)	4(21.1)	1(5.3)	1(5.3)	2(10.5)	0	19(5.4)

รวม 353(100.0)

### ทัศนคติเกี่ยวกับความพอใจของประชาชน

ตารางที่ 26 แสดงทัศนคติของข้าราชการที่มีต่อระดับความพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขตในส่วนรวม โดยตารางนี้จะวัดทัศนคติของความพอใจออกมาตรง ๆ และขณะเดียวกันก็จะนำไปจัดอันดับอื่น ๆ ซึ่งสามารถวัดความพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่มาพิจารณาประกอบด้วย จะพบว่าผู้ตอบจำนวน 212 คน ตอบว่าให้ความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.1 ซึ่งถ้าพิจารณาแนวโน้มในการตอบถัดไปแล้ว จะค่อนข้างไปในทางสร้างความพอใจให้น้อย ซึ่งผู้มีทัศนคติเช่นนี้จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9

โดยผู้ตอบว่าสร้างความพอใจให้ปานกลางจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 สำหรับเขตพญาไท ร้อยละ 13.2 สำหรับเขตธนบุรี เขตคูสิต เขตคลองสาน และเขตบางกอกน้อย ร้อยละ 12.3 สำหรับเขตพระโขนง ร้อยละ 10.4 สำหรับเขตภาษีเจริญ

ตารางที่ 26

	ธนบุรี	ภาษีเจริญ	ดุสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
สร้างความปลอดภัย ไว้มาก	5(10.6)	7(14.9)	6(12.8)	8(17.0)	10(21.3)	2(4.3)	4(8.5)	5(10.6)	47(13.3)
สร้างความปลอดภัย ในปานกลาง	28(13.2)	22(10.4)	28(13.2)	30(14.2)	22(10.4)	26(12.3)	28(13.2)	28(13.2)	212(60.1)
สร้างความปลอดภัย ใบน้อย	14(17.3)	16(19.8)	9(11.1)	9(11.1)	7(8.6)	8(9.9)	6(7.4)	12(14.8)	81(22.9)
ไม่ได้สร้างความปลอดภัย ให้เลย	2(16.7)	3(25.0)	1(8.3)	0	1(8.3)	3(25.0)	3(25.0)	0	13(3.7)

รวม 353(100.0)

ทัศนะเกี่ยวกับความร่วมมือของประชาชนในการ เสนอแนะความคิดเห็น  
ข้อร้องเรียนต่าง ๆ

ตารางนี้ ผู้เขียนกำหนดขึ้นเพื่อวัดความพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเขต โดยตั้งสมมุติฐานย่อยไว้ว่า ถ้าหากเขตใดมีข้อร้องเรียนมากแสดงว่าการบริหารงานย่อมมีข้อบกพร่อง ประชาชนเกิดความไม่พอใจ นั่นคือประสิทธิภาพในการให้บริการยังไม่ดีเท่าที่ควร จากการสุ่มตัวอย่างพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่าขอเสนอแนะข้อร้องเรียนมีจำนวนปานกลาง กล่าวคือผู้ตอบมีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 แสดงว่าโดยทั่วไปแล้วยังมีปัญหาข้อร้องเรียนอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือจะสรุปว่าการให้บริการแก่ประชาชนไม่มีประสิทธิภาพย่อมอาจจะกล่าวได้แต่เป็นเพียงไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เท่านั้น การที่จะให้การให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความร่วมมือทั้งฝ่ายข้าราชการและประชาชน มิใช่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงฝ่ายเดียว

โดยผู้ตอบว่าขอเสนอแนะข้อร้องเรียนมีจำนวนปานกลางในเขตคูสิต และเขตชนบุรีมีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 สำหรับเขตบางกอกน้อย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 สำหรับเขตบางเขน และเขตพระโขนง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 สำหรับเขตภาษีเจริญและเขตพญาไท



ตารางที่ 27

	ชนบุรี	ภาษีเจริญ	ดุสิต	พญาไท	บางเขน	พระโขนง	คลองสาน	บางกอกน้อย	รวม
มากที่สุด	0	0	1(5.0)	7(35.0)	2(10.0)	4(20.0)	3(15.0)	3(15.0)	30(5.7)
มาก	4(7.3)	12(21.8)	5(9.1)	11(20.0)	7(12.7)	11(20.0)	3(5.5)	2(3.6)	55(15.6)
ปานกลาง	26(18.6)	12(8.6)	26(18.6)	12(8.6)	15(10.7)	15(10.7)	13(9.3)	21(15.0)	140(39.7)
น้อย	17(16.2)	16(15.2)	8(7.6)	14(13.3)	12(11.4)	5(4.8)	17(16.2)	16(15.2)	105(29.7)
น้อยที่สุด	2(6.1)	7(21.2)	4(12.1)	3(9.1)	4(12.1)	5(15.2)	5(15.2)	3(9.1)	33(9.3)

รวม 353(100.0)

ตอนที่ 2 การผู้ตัวอย่างทางคานประชาชน (ตารางที่ 28 - 52)

การศึกษานี้หลังของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวกับเพศแล้วพบว่า ผู้มาติดต่อเขตเป็นผู้หญิงและผู้ชายมีจำนวนใกล้เคียงกัน กล่าวคือเป็นผู้หญิงจำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 ผู้ชาย 359 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 725 คน

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ ดังนี้

ตารางที่ 28

เขต	หญิง	ชาย
คลองสาน	51(14.1)	43(12.0)
คูสิต	48(13.3)	34(9.5)
พระโขนง	49(13.6)	37(10.3)
พญาไท	48(13.3)	51(14.2)
ภาษีเจริญ	39(10.8)	59(16.4)
บางกอกน้อย	40(11.0)	44(12.3)
บางเขน	38(10.5)	49(13.6)
ธนบุรี	53(14.6)	42(11.7)
รวม	366(50.5)	359(49.5)

อายุ

แสดงถึงช่วงอายุของผู้มาติดต่อราชการ เขต กล่าวคือผู้มาติดต่อราชการเขต  
จะมีช่วงอายุเฉลี่ยตั้งแต่ 21 - 30 ปี มากที่สุด โดยมีผู้ตอบจำนวน 350 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 48.3 และมีช่วงอายุ 31 - 40 ปี ถัดลงมา

ตารางที่ 28

เขต	น้อยกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
คลองสาน	18(23.7)	50(14.3)	16(8.6)	10(12.0)	2(7.4)	0
คูสิต	4(5.3)	40(11.4)	27(14.6)	11(13.3)	0	0
พระโขนง	6(7.9)	28(8.0)	28(15.1)	17(20.5)	3(11.1)	0
พญาไท	9(11.8)	40(11.4)	27(14.6)	16(19.3)	8(29.6)	0
ภาษีเจริญ	11(14.5)	63(18.0)	18(9.7)	3(3.6)	2(7.4)	1(25.0)
บางกอกน้อย	6(7.9)	47(13.4)	19(10.0)	9(10.8)	3(11.1)	0
บางเขน	8(10.5)	35(10.0)	24(13.0)	14(16.9)	4(14.8)	2(50.0)
ธนบุรี	14(18.4)	47(13.4)	26(14.1)	3(3.6)	5(18.5)	1(25.0)
รวม	76(10.5)	350(48.3)	185(25.5)	83(11.4)	27(3.7)	4(0.6)

### พินความรู

ตารางที่ 30 แสดงถึงพินความรู้ของผู้มาติดต่อปรากฏว่า ผู้มาติดต่อมีพินความรู้ระดับมัธยมศึกษาจำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 และรองลงมาเป็นผู้มีพินความรู้ระดับอนุปริญญาหรือปริญญาตรีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 เฉลี่ยแล้วประชาชนผู้มาติดต่อเขตสวนมากเป็นผู้มีความรู้ชั้นอ่านออกเขียนได้ ซึ่งจะเห็นว่าการให้บริการของเขายังได้เปรียบกว่าต่างจังหวัด ซึ่งประชาชนสวนมากไม่ค่อยรู้หนังสือ แต่การที่มีข้อได้เปรียบที่ว่าประชาชนอ่านออกเขียนได้ มีใจหมายความว่า จะทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพ ประชาชนมีความรู้ความสามารถมักจะใช้สิทธิโดยไม่คำนึงถึงหน้าที่ และมักจะมองว่าราชการต้องเป็น "ข้า" รับใช้ประชาชนในทุก ๆ เรื่อง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ดังนั้นการที่ประชาชนในเมืองหลวงโดยเฉลี่ยมีความรู้ เป็นเพียงสะดวกในการติดต่อกัน และเป็นการสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เท่านั้น ในความคิดเห็นของผู้เขียนแล้ว เห็นว่าการให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในต่างจังหวัดน่าจะมีความสบายใจมากกว่า เพราะประชาชนโดยทั่วไปแม้จะไม่รู้หนังสือ แต่ก็มีความจริงใจและมีวัฒนธรรมมากกว่า

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ ดังนี้ กล่าวคือร้อยละ 18.7, ร้อยละ 13.8 และร้อยละ 12.8 สำหรับเขตพญาไท ธนบุรี และคลองสาน

ตารางที่ 30

	คลองสาน	คูสีต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
ประถม	11(10.9)	9(8.9)	9(8.9)	20(10.8)	16(15.8)	8(7.9)	16(15.8)	12(11.9)	101(13.9)
มัธยม	42(12.8)	37(11.3)	33(10.1)	61(18.7)	41(12.5)	34(10.4)	34(10.4)	45(13.8)	327(45.1)
อนุปริญญาหรือ ปริญญาตรี	32(12.9)	31(12.4)	32(12.9)	14(5.6)	40(16.1)	38(15.3)	30(12.0)	32(12.9)	249(34.3)
สูงกว่าปริญญาตรี	4(14.3)	1(3.6)	8(28.6)	3(10.7)	1(3.6)	3(10.7)	4(14.3)	4(14.3)	28(3.9)
อื่น ๆ	7(35.0)	4(20.0)	0	2(10.0)	0	1(5.0)	3(15.0)	3(15.0)	20(2.8)
								รวม	725(100.0)

อาชีพ

ตารางที่ 31 แสดงว่าประชาชนผู้มาติดต่อก่อส่วนมากประกอบอาชีพส่วนตัว โดยมีจำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8

ซึ่งประชาชนที่ประกอบอาชีพส่วนตัวมีจำนวนมากที่สุด โดยผู้ตอบในเขตพญาไท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 รองลงมาจะเป็นเขตภาษีเจริญจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ในเขตคลองสาน

ตารางที่ 31

	คลองสาม	คูสิต	พระโขนง	สะพาน	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	บางนา	รวม
รับราชการ	4(4.2)	30(31.3)	22(22.9)	1(1.0)	6(6.3)	12(12.5)	11(11.5)	10(10.4)	96(13.2)
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว	52(15.2)	28(8.2)	32(9.3)	55(16.0)	54(15.7)	42(12.2)	45(13.2)	40(11.7)	346(47.0)
อื่น ๆ	39(13.0)	24(8.5)	23(9.9)	43(15.2)	38(13.5)	30(10.6)	35(12.4)	45(16.0)	282(38.9)
ไม่ตอบ	1(100.0)	0	0	0	0	0	0	0	0

รวม 725(100.0)

### ความถี่ของการมาติดตอราชการ

การวัดความถี่ของการมาติดตอราชการของประชาชนด้วยเหตุผลเช่นเดียวกับที่วิเคราะห์ในตารางที่ 5 ของการสุ่มตัวอย่างทางคานขาราชการ จากตารางแสดงถึงความถี่ของการมาติดตอเขตของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏว่าผู้ตอบจำนวน 495 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 ทอวามาคติดตอเขตปีละไม่เกิน 3 ครั้ง

โดยจะเป็นประชาชนที่มาติดตอเขตชนบรูมากที่สุดจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ของผู้ตอบว่ามาติดตอปีละไม่เกิน 3 ครั้ง รองลงมาจะเป็นเขตพญาไท และเขตบางเขนจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 สำหรับเขตคูสิค เขตพระโชนง เขตพญาไท ตามลำดับ



ตารางที่ 32

	คลองสวน	คูสีต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	จตุจักร	รวม
เดือนละครั้ง	15(11.5)	15(11.5)	14(10.8)	35(26.9)	13(10.0)	14(10.8)	9(6.9)	15(11.5)	130(17.9)
มากกว่าเดือน ละครั้ง	11(13.9)	3(3.8)	8(10.1)	23(29.1)	13(16.5)	10(12.7)	7(8.9)	4(5.1)	79(10.9)
ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง	64(12.9)	61(12.3)	57(11.5)	40(8.1)	69(13.9)	6(12.1)	69(13.9)	75(15.2)	495(60.3)
ไม่เคยเลย	6(23.6)	5(23.8)	2(9.5)	2(9.5)	3(14.3)	0	2(9.5)	1(4.8)	21(2.9)

รวม 725(100.0)

### ทัศนคติในการปฏิบัติตนของประชาชนผู้มาติดต่อ

แบบสอบถามข้อนี้ผู้เขียนต้องการจะวัดว่าประชาชนมีความสนใจต่อการที่ตนจะต้องมาติดต่อราชการมากน้อยเพียงใด กล่าวคือถ้าหากมีความสนใจก็จะทราบว่าในการติดต่อราชการตนจะต้องนำหลักฐานใดมาบ้าง จะต้องทำอะไร เป็นต้น จากการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถามมีผู้ตอบจำนวน 408 คน ตอบว่าทราบ คิดเป็นร้อยละ 56.3 แสดงว่าประชาชนมีความสนใจพอสมควร ซึ่งสอดคล้องกับพื้นฐานการศึกษาของประชาชน

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ ดังนี้ กล่าวคือร้อยละ 17.6, ร้อยละ 16.2 และร้อยละ 14.7 สำหรับเขตภาษีเจริญ คลองสาน และธนบุรี ตามลำดับ

ตารางที่ 33

	คลองสาม	คูขี้ก	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
ไม่ทราบ	27(8.5)	33(10.4)	55(17.4)	59(18.7)	34(10.8)	37(11.7)	35(11.1)	36(11.4)	316(43.6)
ทราบ	66(16.2)	49(12.0)	25(6.1)	40(9.8)	72(17.6)	44(10.8)	52(12.7)	60(14.7)	400(56.3)
ไม่ตอบ	1(100)								

รวม 725(100.0)



### ทัศนคติเกี่ยวกับการมาติดต่อราชการ เขต

การวัดทัศนคติเรื่องนี้เพื่อพิจารณาว่า ประชาชนมีความเสียสละหรือไม่อย่างไร หรือชอบใช้ระบบอุปถัมภ์กับข้าราชการหรือไม่ และอีกประการหนึ่งสามารถวัดการแสดงผลทัศนคติในแบบสอบถามควยว่ามีเหตุผลควรรับฟังได้แค่ไหน เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จากผู้ตอบแบบสอบถามตอบวามาคิดต่อควยตนเองมีจำนวนถึง 629 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ ดังนี้ กล่าวคือคิดเป็นร้อยละ 14.8, ร้อยละ 14.0 และร้อยละ 13.8 สำหรับเขตภาษีเจริญ คลองสาน และพญาไท

ตารางที่ 34

	คลองदान	คูสิม	ระโธนง	สุภาไพ	สามใจวิ	บางคอกน้อย	บางเขน	บางบุรี	รวม
กักตุนเอง	88(14.0)	60(9.5)	62(10.0)	87(13.8)	93(14.0)	71(11.3)	70(12.4)	84(13.4)	625(86.7)
ให้เอกชนเช่า กักตุน	13(13.6)	12(12.5)	13(13.5)	12(12.5)	13(13.5)	7(7.3)	9(9.4)	12(12.5)	96(13.2)
								รวม	725(100.0)

ทัศนคติเกี่ยวกับการมาติดคอราชการต้องเสียค่าตอบแทนนอกเหนือจากระเบียบของทางราชการกำหนดไว้หรือไม่

ตารางนี้แสดงว่าประชาชนจำนวน 578 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7 ตอบว่าไม่ต้องเสีย ประชาชนจำนวน 147 คน ตอบว่าต้องเสีย แสดงว่าส่วนหนึ่งยังมีระบบอุปถัมภ์แทรกอยู่ ซึ่งอาจพิจารณาการวัดได้ทั้ง 2 ฝ่าย กล่าวคือ คำนวณตัวข้าราชการ แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบางส่วนยังใช้ระบบอุปถัมภ์อยู่ เรียกรองหาผลประโยชน์จากประชาชน และคำนวณประชาชนอาจเป็นการให้โดยเสนหาหรือเพื่อต้องการให้ตนได้รับบริการก่อนคนอื่น ซึ่งเป็นการใช้ระบบอุปถัมภ์ของประชาชน และทำให้ข้าราชการบางส่วนที่เห็นแก่เงินจางรางวัลเสียนิสัย

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ ดังนี้ กล่าวคือคิดเป็นร้อยละ 15.7 และร้อยละ 15.1 สำหรับเขตพลาไท และเขตชนบุรี

ตารางที่ 35

	คลองสาม	คูสิต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	บางบุรี	รวม
ไม่เสีย	74(12.8)	49(8.5)	62(10.7)	91(15.7)	69(11.9)	72(12.8)	74(12.8)	87(15.1)	578(79.7)
เสีย	22(15.0)	32(21.8)	20(13.6)	18(12.2)	24(23.0)	10(6.3)	12(8.2)	9(6.1)	147(20.3)

รวม 725(100.0)

ตารางถัดมานี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับตารางข้างต้น ผู้เขียนต้องการจะทราบ เหตุผลของการที่ประชาชนให้สิ่งตอบแทนนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่กฎหมาย กำหนดไว้ จากตารางนี้แสดงทัศนคติของประชาชนผู้มาติดต่อที่มีต่อการเสียค่าตอบแทน อย่างอื่นนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมตามระเบียบแล้วคิดว่าจะได้รับบริการที่ขึ้นกว่าเดิม หรือไม่ ประชาชนตอบว่าดีกว่าเดิมจำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 ตอบว่า เหมือนเดิม 220 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 และประชาชนไม่ตอบจำนวน 55 คน คิด เป็นร้อยละ 7.6 แสดงว่าประชาชนยอมเสียค่าตอบแทนเพื่อให้ได้รับการบริการที่รวด เร็ว แสดงถึงประชาชนบางคนไม่เสียสละ ไม่เคารพกฎเกณฑ์ คำนึงถึงแต่สิทธิของตน โดยไม่คำนึงว่าผู้อื่นเข้าคิวคอยรับบริการอยู่ก่อนแล้ว สะท้อนถึงวัฒนธรรม ซึ่งค่านี้นี้จะ พิจารณาระบบอุปถัมภ์เพียงด้านเดียวไม่ได้ ถ้าหากข้าราชการบางคนไม่สมยอมด้วย

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ ดังนี้ กล่าวคือคิดเป็นร้อยละ 15.6 ร้อยละ 14.2 และร้อยละ 12.9 สำหรับเขตพระโขนง เขตคูสิต และเขตคลองสาน



ตารางที่ 36

	กตองสถาน	กุฉิต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
เพิ่มขึ้น	27(12.2)	12(5.5)	12(5.5)	56(25.5)	34(15.5)	20(9.1)	26(11.0)	33(15.0)	220(30.3)
ลดลง	58(12.9)	64(14.2)	70(15.6)	43(9.6)	53(11.8)	55(12.2)	54(12.0)	53(11.3)	450(67.2)
ไม่ตอบ	55(7.6)								

รวม 725(100.0)

### ทัศนคติเกี่ยวกับช่วงเวลาการมาติดต่อเขตของประชาชน

ตารางนี้ แสดงให้เห็นถึงการมาติดต่อราชการเขตของประชาชน โดยประชาชนจำนวน 331 คน ทบวามักจะมาติดต่อราชการช่วงกลาง ๆ ของกำหนดระยะเวลา

สำหรับแบบสอบถามข้อนี้ ผู้เขียนคิดว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ตรงกับความเป็นจริง จากการสังเกตทั้งในหน่วยงานที่ผู้เขียนปฏิบัติอยู่ และหน่วยงานบางเขตปรากฏว่าประชาชนมักจะมาติดต่อเขตเมื่อใกล้จะหมดเวลา ซึ่งทำให้ข้าราชการบริการให้ไม่ทัน เช่น การเสียภาษี การแจ้งเด็กเข้าโรงเรียน การแจ้งย้าย (เช่า) ฯลฯ ประชาชนมักจะเอาแต่ใจตนเอง และมักจะมองว่าข้าราชการไม่อำนวยความสะดวกให้

ประชาชนที่ตอบว่าจะมาติดต่อช่วงกลาง ๆ ของการประกาศอยู่ในเขตคลองสานจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 สำหรับเขตบางเช่น เขตพญาไท เขตภาษีเจริญ ตามลำดับ

ตารางที่ 37

	คลองสาม	คูสิต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
เริ่มแรกที่มีการประกาศ	33(15.3)	23(10.6)	10(4.6)	34(15.7)	35(16.2)	22(10.2)	27(12.5)	32(14.8)	216(29.3)
ของกลาง ๆ	40(14.5)	32(9.7)	39(11.8)	46(13.9)	45(13.6)	36(10.9)	47(14.2)	38(11.5)	331(45.7)
ใกล้ระหมดเวลา	18(10.1)	27(15.2)	33(18.5)	20(11.2)	15(8.4)	26(14.6)	13(7.3)	26(14.6)	178(24.5)

รวม 725(100.0)

ทัศนคติเกี่ยวกับการมาทำงานของข้าราชการเขต

ผู้ตอบจำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 ทบว่าข้าราชการมาทำงาน  
ไม่ตรงต่อเวลา

โดยเป็นประชาชนในเขตคูสิตจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 เขต  
บางกอกน้อยจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 และจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ  
13.1 สำหรับเขตคลองสาน เขตภาษีเจริญ และเขตธนบุรี ตามลำดับ

ตารางที่ 38

	คลองสาน	ดุสิต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
ไม่ตรงต่อเวลา	51(13.1)	67(17.2)	56(14.4)	25(6.4)	51(13.1)	53(13.6)	35(9.0)	51(13.1)	389(53.7)
ตรงต่อเวลา	44(13.1)	14(4.2)	25(7.5)	75(22.4)	42(12.5)	26(7.8)	50(14.9)	59(17.6)	335(46.2)
ไม่ตอบ	1(100.0)								

รวม 725(100.0)

### ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการของเขตกานความรวดเร็ว

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนผู้ตอบ 325 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 ตอบว่า การให้บริการของทางราชการให้ความรวดเร็วปานกลาง และผู้ตอบจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 ตอบว่าการให้บริการล่าช้า จะพบว่าการที่ทางเขตให้ จากทัศนะของประชาชนเห็นว่าให้บริการรวดเร็วปานกลางและค่อนข้างล่าช้า แสดงว่าการให้บริการที่ทางราชการจัดให้ค่อนข้างจะดีขึ้น ในปัจจุบันแต่ก็ยังล่าช้าอยู่ ดังนั้นการให้บริการที่ล่าช้าทำให้ประชาชนไม่พอใจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสาเหตุของการให้บริการแก่ประชาชนไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรนั่นเอง

โดยประชาชนที่ตอบว่าให้ความรวดเร็วปานกลาง โดยผู้ตอบจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 สำหรับเขตชนบุรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 สำหรับเขตคลองสาน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 สำหรับเขตภาษีเจริญ และเขตบางเขน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 สำหรับเขตบางกอกน้อย

ตารางที่ 39

	คลองสวน	คูคอก	พระโขนง	พลาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
รวดเร็วมาก	1(4.3)	1(4.3)	0	0	6(26.1)	1(4.3)	4(17.4)	10(43.5)	23(3.2)
รวดเร็ว	7(9.6)	3(11.0)	7(9.6)	7(9.6)	6(8.2)	7(9.6)	17(23.3)	14(19.2)	73(10.1)
ปานกลาง	48(14.8)	19(5.8)	34(10.5)	41(12.6)	45(13.3)	44(13.5)	45(13.3)	49(15.1)	325(44.8)
ช้า	31(11.1)	48(17.1)	41(14.6)	51(18.2)	33(11.8)	31(11.1)	25(8.9)	20(7.1)	280(38.6)
ช้ามาก	8(33.3)	5(20.8)	0	1(4.2)	6(25.0)	0	1(4.2)	3(12.5)	24(3.3)

รวม 725(100.0)

ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการด้านความสะดวก

สำหรับด้านความสะดวก ผู้ตอบทบทวนว่าการให้บริการของทางราชการให้  
ความสะดวกปานกลางจำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 ตอบว่าไม่สะดวก  
จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4

โดยแยกพิจารณาตามเขตดังนี้ กล่าวคือผู้ตอบว่าให้ความสะดวกปานกลาง  
ในเขตชนบุรีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 รองลงมาจำนวน 49 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 15.3 จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ  
13.1 สำหรับเขตภาษีเจริญ เขตคลองสาน และเขตบางเขน ตามลำดับ



ตารางที่ 40

	คลองสาน	คูสิต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
สะดวกมาก	1(2.7)	3(8.1)	0	3(8.1)	7(18.9)	4(10.8)	7(18.9)	12(32.4)	37(15.1)
สะดวก	9(6.6)	9(6.6)	15(10.9)	21(15.3)	16(11.7)	20(14.6)	25(18.2)	22(16.1)	137(18.9)
ปานกลาง	47(14.7)	21(6.6)	30(9.4)	40(12.5)	49(15.3)	39(12.2)	42(13.1)	52(16.3)	320(44.1)
ไม่สะดวก	36(16.9)	36(16.9)	37(17.4)	35(16.4)	23(10.8)	21(10.0)	13(6.1)	12(5.6)	213(29.4)
ไม่สะดวก อย่างยิ่ง	2(11.1)	12(66.7)	0	1(5.6)	3(16.7)	0	0	0	18(2.5)
								รวม	725(100.0)

### ทัศนคติเกี่ยวกับการให้คำแนะนำแก่ประชาชน

ด้านการให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ให้ทัศนคติในการมาขอรับบริการจากทางราชการแต่ละครั้งได้รับคำแนะนำที่ปานกลาง โดยผู้ตอบจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 จากแบบสอบถามแสดงถึงหากข้าราชการให้คำแนะนำที่ดีพอ ประชาชนก็จะพอใจ และจะเป็นการลบภาพพจน์ที่ไม่ดีที่ประชาชนมีต่อข้าราชการลงได้บ้าง และการวัดถึงความมีมนุษยสัมพันธ์ของข้าราชการได้อีกด้วย แสดงว่าในการให้คำแนะนำแก่ประชาชนในปัจจุบันของหน่วยราชการดีขึ้น

โดยผู้ตอบว่าให้คำแนะนำที่ปานกลางแยกเป็นเขต ๆ คือ เขตคลองสาน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 สำหรับเขตพระโขนง เขตคูสิด เขตบางเขน และเขตภาษีเจริญ ตามลำดับ และจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 สำหรับเขตบางกอกน้อย

ตารางที่ 4.1

	คลองสาน	คูด้ต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
แถว	7(28.0)	3(12.0)	0	2(8.0)	4(16.0)	6(24.0)	2(8.0)	1(4.0)	25(3.4)
ไม้ก	16(9.0)	29(16.4)	40(22.6)	5(2.8)	21(11.9)	25(14.1)	21(11.9)	20(11.3)	177(24.4)
ปานกลาง	42(17.5)	30(12.5)	34(14.2)	25(10.4)	28(11.7)	28(11.7)	24(10.0)	29(12.1)	240(33.1)
ค	30(12.7)	16(6.3)	7(3.0)	55(23.2)	40(16.9)	22(9.3)	33(13.9)	34(14.3)	237(32.7)
คมาก	1(2.2)	4(8.7)	1(2.2)	13(28.3)	5(10.9)	3(6.5)	7(15.2)	12(26.1)	46(6.3)

รวม 725(100.0)

ทัศนะเกี่ยวกับความถูกต้องของผลงานที่ให้บริการ

ตารางนี้ แสดงให้เห็นถึงทัศนะของประชาชนที่มีต่อความถูกต้องเรียบร้อยของผลงานที่ได้รับบริการ โดยผู้ตอบว่าถูกต้องเรียบร้อยพอสมควรจำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 ทอบว่าไม่คอยถูกต้องจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ ดังนี้ กล่าวคือคิดเป็นร้อยละ 18.7, ร้อยละ 16.4 และร้อยละ 13.6 สำหรับเขตพระโขนง คลองสาน และเขตภาษีเจริญ ตามลำดับ

ตารางที่ 42

	คลองสาน	คูสีต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
ถูกกองเรือรบรอย ฉีก	0	1(20.0)	0	0	1(20.0)	2(40.0)	1(20.0)	0	5(0.7)
ถูกกองเรือรบรอย ฉีก	13(18.8)	29(42.0)	0	3(4.3)	7(10.1)	8(11.6)	3(4.3)	6(8.7)	69(9.5)
ถูกกองเรือรบรอย พอสมควร	58(16.4)	27(7.6)	66(18.7)	46(13.0)	48(13.6)	40(11.3)	32(9.1)	36(10.2)	353(48.7)
ไม่ถูกกองเรือรบ	23(8.7)	23(8.7)	21(8.0)	43(16.3)	32(12.1)	34(12.9)	42(15.9)	46(17.4)	264(36.4)
ไม่ถูกกองเรือรบ	1(2.9)	2(5.9)	0	8(23.5)	7(20.6)	0	8(23.5)	8(23.5)	34(4.7)

รวม 725(100.0)

### ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อความสนใจของข้าราชการ

ตารางนี้ แสดงถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อความสนใจของข้าราชการ โดยผู้ตอบว่าข้าราชการไม่ค่อยสนใจต่อประชาชนจำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 ซึ่งแบบสอบถามข้อนี้ ผู้เขียนต้องการวัดความพอใจของประชาชน กล่าวคือหากข้าราชการให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อแล้ว ประชาชนก็จะได้รับความสะดวกในการมาติดต่อราชการ จะเป็นการสร้างความพอใจให้แก่ประชาชนด้วย ซึ่งความสนใจของข้าราชการนั้นเป็นสาเหตุหนึ่งด้านตัวข้าราชการที่ทำให้การให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

โดยประชาชนตอบว่าไม่ค่อยสนใจ โดยมีผู้ตอบในเขตพญาไทจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 สำหรับเขตคูสิต เขตคลองสาน และเขตพระโขนง ตามลำดับ

ตารางที่ 43

	คลองदान	คูสิต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
สนใจมาก	2(4.9)	3(7.3)	0	2(4.9)	7(17.1)	3(7.3)	10(24.4)	14(34.1)	41(5.7)
สนใจ	18(8.9)	13(6.4)	13(8.9)	14(6.9)	29(14.3)	30(14.8)	40(19.7)	41(20.2)	203(23.0)
เฉย ๆ	25(15.2)	16(9.7)	21(12.7)	13(7.9)	33(20.0)	27(16.4)	17(10.3)	13(7.9)	165(22.8)
ไม่คอยสนใจ	48(15.5)	50(16.2)	43(13.9)	71(23.0)	27(8.7)	21(6.8)	22(7.1)	27(8.7)	309(42.5)
ไม่สนใจเลย	3(42.9)	0	0	0	2(23.6)	1(14.3)	0	1(14.3)	7(1.0)

รวม 725(100.0)



### ทัศนคติเกี่ยวกับการวางตัวของข้าราชการ

ตารางนี้ แสดงถึงการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่เขต หรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อข้าราชการในด้านการวางตน โดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 ตอบว่าไม่นับถือปานกลาง แสดงว่าประชาชนมีทัศนคติต่อข้าราชการค่อนข้างไปทางบวกมากขึ้น

โดยพิจารณาเป็นเขต ๆ ดังต่อไปนี้ กล่าวคือร้อยละ 14.1 สำหรับเขตบางเขน และเขตภาษีเจริญ และร้อยละ 13.5 สำหรับเขตคลองสาน และเขตพระโขนง



ตารางที่ 44

	คลองสาน	คูสิต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
ไม่นานนับถืออย่างยิ่ง	0	0	1(5.3)	0	2(10.5)	1(5.3)	9(47.4)	6(31.6)	19(2.6)
ไม่นานนับถือ	15(10.1)	12(6.5)	15(3.1)	30(16.2)	29(15.7)	25(13.5)	22(11.9)	37(20.0)	135(25.5)
ปานกลาง	42(13.5)	30(9.6)	42(13.5)	36(11.6)	44(14.1)	30(12.2)	44(14.1)	35(11.3)	311(42.9)
นานนับถือ	37(10.2)	40(19.7)	24(11.8)	33(16.3)	20(9.9)	20(9.9)	12(5.9)	17(8.4)	203(28.0)
นานนับถืออย่างยิ่ง	2(28.6)	0	0	0	3(42.9)	1(14.3)	0	1(16.7)	7(1.0)

รวม 725(100.0)

### ทัศนะเกี่ยวกับความพอใจในการให้บริการของเขต

ตารางนี้ แสดงถึงความพอใจที่ประชาชนมีต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่ โดยประชาชนจำนวน 395 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ตอบว่าไม่ค่อยพอใจในเรื่องต่าง ๆ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

ในจำนวนประชาชนที่ตอบว่าไม่พอใจจำนวน 395 คน แยกพิจารณาตามเขตปรากฏว่า ประชาชนผู้ตอบในเขตพญาไทจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 สำหรับผู้ตอบในเขตคลองสาน เขตคูสิต และเขตภาษีเจริญ ตามลำดับ

ตารางที่ 45

	คลองสาน	คูสิต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางคอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
พอใจมาก	1(3.7)	3(11.1)	2(7.4)	2(7.4)	4(14.8)	3(11.1)	5(18.5)	7(25.9)	27(3.7)
พอใจ	5(3.4)	10(6.8)	17(11.6)	7(4.8)	15(10.3)	22(15.1)	34(23.3)	36(24.7)	146(20.1)
เฉย ๆ	17(13.2)	7(5.4)	18(14.0)	8(6.2)	21(16.3)	24(18.6)	20(15.5)	14(10.9)	129(17.8)
ไม่พอใจ	67(17.0)	59(14.9)	44(11.1)	83(21.0)	50(12.7)	30(7.6)	24(6.1)	38(9.6)	395(54.5)
ไม่พอใจอย่างยิ่ง	6(21.4)	3(10.7)	1(3.6)	0	8(28.6)	5(17.9)	4(14.3)	1(3.6)	28(3.9)
								รวม	725(100.0)

ทัศนะเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบกฎเกณฑ์ของทางราชการ

จากตาราง แสดงถึงความคิดเห็นในเรื่องกฎหมายระเบียบกฎเกณฑ์ของทางราชการ ผู้ตอบจำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ตอบว่ามีมากเกินไป ซึ่งจากการที่กฎหมายระเบียบกฎเกณฑ์มีมากเกินไปส่วนหนึ่งทำให้ขั้นตอนในการทำงานมาก และทำให้การทำงานล่าช้า การให้บริการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

โดยผู้ตอบว่าระเบียบกฎเกณฑ์ของทางราชการมีจำนวนมากเกินไป พิจารณาแยกตามเขตต่าง ๆ ปรากฏว่า ประชาชนในเขตพระโขนงจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 สำหรับเขตบางกอกน้อย และเขตคูสิตตามลำดับ

ตารางที่ 46

	คลองสาม	คูสิต	พระโขนง	ห้วยโท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
มากเกินไป	30(9.7)	46(14.9)	50(16.2)	36(11.7)	36(11.7)	47(15.2)	34(11.0)	30(9.7)	309(42.6)
ปานกลาง	42(13.9)	15(5.0)	19(6.3)	60(19.8)	41(13.5)	27(8.9)	43(14.2)	56(18.5)	303(41.8)
น้อยเกินไป	24(20.9)	21(18.3)	13(11.3)	4(3.5)	19(16.5)	10(8.7)	13(11.3)	9(7.8)	115(15.6)

รวม 725(100.0)

### ทัศนคติเกี่ยวกับระบบงาน

จากตาราง แสดงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อระบบงานของเขต โดยผู้ตอบจำนวน 412 คน ทอบว่าจึกได้ค้แล้ว คิคเป็นร้อยละ 56.8 จะพบว่าการสูมตัวอย่างค่านนี้จะสอคคลงกับการสูมตัวอย่างทางคานขาราชการ

โดยพิจารณาแยกเป็นเขต ๆ คังนี้ ถล่าวคือคิคเป็นร้อยละ 16.7, ร้อยละ 14.8 และร้อยละ 14.6 สำหรับเขตพญาไท คลองสาน และชนบุรี ตามลำดับ

ตารางที่ 47

	คลองสาม	คูสิต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ชนบุรี	รวม
มี	61(14.8)	42(10.2)	44(10.7)	69(16.7)	45(10.9)	39(9.5)	52(12.6)	60(14.6)	412(50.2)
ไม่มี	34(11.4)	40(13.5)	34(11.4)	29(9.8)	50(16.9)	43(14.5)	34(11.4)	32(10.8)	296(40.9)

รวม 725(100.0)

### ทัศนะเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

จากตาราง แสดงให้เห็นถึงทัศนะเกี่ยวกับจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยผู้ตอบจำนวน 435 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 ตอบว่าอัตรากำลังมีเพียงพอ ซึ่งตรงกับความจริงในปัจจุบันอัตรากำลังมีเพียงพอ แต่จากการที่มีการวิพากษ์วิจารณ์กันอยู่เสมอว่า การให้บริการแก่ประชาชนไม่มีประสิทธิภาพ อาจเป็นเพราะอัตรากำลังที่มีเพียงพอแต่ใช้อัตรานั้นไม่เต็มที่ และงานอาจจะมีมากเป็นช่วง ๆ

โดยผู้ตอบว่าอัตรากำลังเพียงพอจำนวน 438 คน นั้นแยกพิจารณาตามเขต กล่าวคือผู้ตอบในเขตธนบุรีมีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 สำหรับเขตคลองสาน เขต ภาษีเจริญ เขตคูสิต เขตบางเขน เขตพระโขนง เขตบางกอกน้อย และเขตพญาไท



ตารางที่ 48

	คลองสาน	คูสิต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
ไม่เพียงพอ	25(8.7)	29(9.4)	30(10.5)	65(22.6)	39(13.6)	40(13.9)	35(12.2)	26(9.1)	281(38.8)
เพียงพอ	63(15.5)	55(12.6)	51(11.6)	35(8.0)	58(13.2)	44(10.0)	52(11.9)	75(17.1)	438(60.4)

รวม 725(100.0)

### ทัศนะเกี่ยวกับการเก็บเอกสาร

ตารางนี้ แสดงให้เห็นถึงทัศนะที่มีต่อการเก็บเอกสารบางหน่วยงานเขต ผู้ตอบตอบว่าเก็บเป็นระเบียบเรียบร้อย พอให้มีจำนวน 365 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 51.1 นั่นก็คือหากการจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อยดี การค้นหาสะดวกหยิบใช้ได้สะดวก ก็จะทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดความพอใจทั้งผู้ปฏิบัติและผู้มาติดต่อด้วย แต่จากการตั้งสมมุติฐานไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ อาจเป็นเพราะปัจจัยอย่างอื่นได้ เช่น การไหลเวียนของงานไม่ดีทำให้งานล่าช้า

โดยพิจารณาแยกเป็นเขต ๆ ดังต่อไปนี้ กล่าวคือคิดเป็นร้อยละ 16.5 ร้อยละ 15.7 และร้อยละ 13.8 สำหรับเขตพระโขนง เขตบางกอกน้อย และเขตคลองสาน ตามลำดับ

ตารางที่ 49

	คลองสาน	คูสิต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
เก็บไม่เก็บระเบียบ คลองปรับปรุง	8(9.3)	17(19.8)	11(12.8)	13(15.1)	11(12.8)	13(15.1)	8(9.3)	5(5.8)	86(11.0)
เก็บเป็นระเบียบ เรียบรอยท่อใต้	51(13.8)	46(12.5)	61(16.5)	38(10.3)	42(11.4)	58(15.7)	29(7.9)	44(11.9)	365(51.1)
เก็บเป็นระเบียบ เรียบรอยคิ	28(12.5)	16(7.1)	8(3.6)	52(23.2)	33(14.7)	11(4.9)	38(17.0)	38(17.0)	224(31.0)
เก็บเป็นระเบียบ เรียบรอยคิมาก	8(18.6)	3(7.0)	0	4(9.3)	7(16.3)	2(4.7)	11(25.6)	8(18.6)	43(6.0)

รวม 725(100.0)

ทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการให้บริการ

ตารางนี้แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของประชาชนที่คิดว่าสาเหตุของปัญหาการให้บริการแก่ประชาชนนั้นเกิดจากอะไรบ้าง โดยตอบว่าเกิดจากข้าราชการ 291 คน โดยแยกเป็นข้าราชการชั้นผู้ใหญ่จำนวน 101 คน ข้าราชการชั้นผู้น้อย 190 คน เกิดจากกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เช่น การแจกจ่ายขยายออก การทำบัตรประจำตัวประชาชน ฯลฯ จำนวน 206 คน เกิดจากประชาชน 129 คน

โดยพิจารณาแยกเป็นเขต ๆ ดังนี้ กล่าวคือคิดเป็นร้อยละ 61.2 และร้อยละ 27.8 สำหรับเขตพญาไท และเขตภาษีเจริญ

ตารางที่ 50

	คลองสาน	คูสิต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
ข้าราชการระดับสูง	7(6.9)	12(11.9)	4(4.0)	48(47.5)	10(9.9)	8(7.9)	8(7.9)	4(4.0)	101(14.0)
ข้าราชการระดับล่าง	26(13.7)	16(8.4)	20(10.5)	26(13.7)	34(17.9)	23(14.7)	18(9.5)	22(11.6)	190(26.3)
ประชาชน	33(25.6)	7(5.4)	7(5.4)	10(7.8)	18(14.0)	10(7.3)	10(14.0)	26(20.2)	129(17.0)
กัญเฒ่า	19(9.2)	31(15.0)	32(15.5)	9(4.4)	25(12.1)	30(14.6)	27(13.1)	33(16.0)	206(20.5)
อื่น ๆ	11(11.3)	16(16.5)	19(19.6)	7(7.2)	11(11.3)	8(8.2)	15(15.5)	10(10.3)	97(13.4)
ไม่ตอบ	2(0.3)								

รวม 725(100.0)

### ทัศนคติในการปรับปรุง

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาการให้บริการแก่ประชาชนยังมีสาเหตุตามตารางข้างต้น และเสนอแนะว่าควรจะได้มีการแก้ไขในทุกเรื่อง และแก้ไขไปพร้อม ๆ กัน โดยมีผู้ตอบจำนวน 415 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 ของผู้ตอบทั้งหมด

จากทัศนคติดังกล่าวข้างต้นปรากฏว่า ผู้ตอบว่าการปรับปรุงควรปรับปรุงไปพร้อม ๆ กัน โดยเป็นประชาชนในเขตพระโขนงจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 มากที่สุด รองลงมาจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 สำหรับเขตภาษีเจริญ

ตารางที่ 51

	คลองสาม	คูสีต	พระโขนง	ชลาทิศ	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
ข้าราชการ	19(15.0)	16(12.6)	10(7.9)	7(5.5)	23(18.1)	23(18.1)	15(11.8)	14(11.0)	127(19.5)
ระเบียบกฎเกณฑ์	11(12.8)	12(14.0)	3(3.5)	11(12.8)	5(5.8)	8(9.3)	16(18.6)	20(23.3)	86(11.9)
ประธานผู้ว่าฯ	13(20.0)	2(3.1)	3(4.6)	7(10.8)	13(20.0)	7(10.0)	2(12.3)	12(8.5)	65(9.0)
รับส่งไปรวม ๆ กันทุกเรื่อง	51(12.3)	52(12.5)	66(15.9)	51(12.3)	55(13.3)	46(11.1)	45(10.8)	49(11.8)	415(59.2)
อื่น ๆ	2(6.3)	0	0	24(75.0)	2(6.3)	0	3(9.4)	1(3.1)	32(4.4)

รวม 725(100.0 )

### ทัศนคติต่อข้าราชการ

ตารางนี้แสดงถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อข้าราชการ โดยคิดว่าข้าราชการจะเป็นที่พึงของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด ผู้ตอบจำนวน 548 คน ตอบว่าพอจะให้ความช่วยเหลือไบบ้าง โดยคิดเป็นร้อยละ 75.6 ย่อมเป็นที่แสดงว่าประชาชนก็ยังให้ความไว้วางใจแก่ข้าราชการอยู่พอควร แม้จะมีการวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของข้าราชการบ้างก็ตาม แต่โดยหลักการแล้วย่อมมีการแก้ไขกันได้ทั้ง 2 ฝ่ายพยายามปรับเข้าหากันและกัน การให้บริการแก่ประชาชนย่อมมีประสิทธิผลมากขึ้น

โดยแยกพิจารณาเป็นเขต ๆ ดังนี้ กล่าวคือคิดเป็นร้อยละ 13.7 และร้อยละ 13.5 สำหรับเขตคลองสานและเขตพระโขนง



ตารางที่ 52

	คลองสาน	คูสิต	พระโขนง	พญาไท	ภาษีเจริญ	บางกอกน้อย	บางเขน	ธนบุรี	รวม
เป็นที่พึ่งไต่อย่างดี	9(8.8)	6(5.9)	2(2.0)	28(27.5)	12(11.8)	4(3.0)	15(14.7)	26(25.5)	102(14.1)
พอจะให้ความช่วยเหลือไต่อย่าง	75(13.7)	65(11.0)	74(13.5)	69(12.6)	17(13.0)	69(12.6)	64(11.7)	61(11.1)	540(75.6)
ไม่คิดจะขอความช่วยเหลือเลย	12(16.0)	17(14.7)	6(6.0)	3(4.0)	15(20.0)	11(14.7)	8(10.7)	9(12.0)	75(10.3)
								รวม	725(100.0)

ตอนที่ 3 ตารางความสัมพันธ์ของทัศนคติของข้าราชการและประชาชน  
(ตารางที่ 53 - 68)

ตารางแสดง

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับและความตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายและให้บริการที่รวดเร็ว โดยตั้งสมมุติฐานย่อยไว้ว่า ข้าราชการในระดับกลาง ๆ จะมีความตั้งใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และให้บริการที่รวดเร็วกว่าข้าราชการในระดับต่ำกว่า จากตารางความสัมพันธ์จะพบว่า ข้าราชการในระดับ 3 และ 4 จะให้บริการที่รวดเร็ว โดยเป็นข้าราชการในระดับ 3 จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42 และระดับ 4 จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 สำหรับข้าราชการในระดับ 1 มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ระดับ 2 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 ระดับ 5 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 สูงกว่าระดับ 5 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ดังนั้นจะเห็นได้ว่าข้าราชการระดับกลาง ๆ จะมีความตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายและให้บริการที่รวดเร็วกว่าข้าราชการในระดับที่สูงกว่าและต่ำกว่า

ตารางที่ 53

ระดับ ความตั้งใจ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม
1	3	6	19	29	7	64
	4.7	9.4	29.7	45.3	10.9	18.1
	20.0	7.7	27.9	17.5	26.9	
	0.8	1.7	5.4	8.2	2.0	
2	2	15	8	28	5	58
	3.4	25.9	13.8	48.3	8.6	16.4
	13.3	19.2	11.8	16.9	19.2	
	0.6	4.2	2.3	7.9	1.4	
3	6	27	23	47	4	12
	5.4	24.1	25.0	42.0	3.6	31.7
	40.0	34.6	41.2	28.3	15.4	
	1.7	7.6	7.9	13.3	1.1	
4	4	21	8	31	4	68
	5.9	30.9	11.8	45.6	5.9	19.3
	26.7	26.9	11.8	18.7	15.4	
	1.1	5.9	2.3	8.8	1.1	
5	0	9	4	28	4	45
	0.0	20.0	3.9	62.2	8.9	12.7
	0.0	11.5	5.9	16.9	15.4	
	0.0	2.5	1.1	7.9	1.1	
ระดับ 5 ขึ้นไป	0	0	1	3	2	6
	0.0	0.0	16.7	50.0	33.3	1.7
	0.0	0.0	1.5	1.8	7.7	
	0.0	0.0	1.3	.8	0.6	
รวม	15	78	68	166	26	353
	4.2	22.1	19.3	47.0	7.4	100.0

ตารางแสดง

ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจทำงานและความรวดเร็วในการให้บริการ โดยตั้งสมมุติฐานย่อยไว้ว่า ข้าราชการที่อายุมากจะตั้งใจทำงานและให้ความรวดเร็ว น้อย โดยจากตารางแสดงถึงข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 353 คน เป็นข้าราชการอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 200 คน ในจำนวนนั้นให้ทัศนะในเรื่อง ความตั้งใจและให้บริการด้วยความรวดเร็วจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และ คิดเป็นร้อยละ 45.8 ของข้าราชการที่มีช่วงอายุที่สูงขึ้นไป ดังนั้นจะเห็นได้ว่าข้าราชการที่มีอายุน้อยจะมีความตั้งใจและให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว

ตารางที่ 54

ความตั้งใจ / ความ รวดเร็ว	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม
21 - 30	11 5.5 73.3 3.1	52 26.0 66.7 14.7	49 24.5 72.1 13.9	76 38.0 45.8 21.5	12 6.0 46.2 3.4	200 56.7
31 - 40	3 3.4 20.0 8.0	12 13.5 15.4 3.4	14 15.7 20.6 4.0	53 59.6 31.9 15.0	7 7.9 26.9 2.0	89 25.2
41 - 50	1 2.0 6.7 0.3	11 21.6 14.1 3.1	5 9.8 7.4 1.4	27 52.9 16.3 7.6	7 13.7 26.9 2.0	51 14.4
51 - 60	0 0.0 0.0 0.0	3 23.1 3.3 .8	0 0.0 0.0 0.0	10 76.9 6.0 2.8	0 0.0 0.0 0.0	13 3.7
รวม	15 4.2	78 22.7	68 19.3	166 47.0	26 7.4	353 100.0

ตารางแสดง

ความสัมพันธ์ระหว่างความสนใจในการมาติดต่อของประชาชนกับความพอใจที่ได้รับ โดยตั้งสมมุติฐานย่อยไว้ว่า มักมาติดต่องานเมื่อใกล้หมดเวลา ทำให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจเพราะบริการให้ไม่ทันตามความต้องการ แบบสอบถามปรากฏว่าผู้ตอบวามมาติดต่อเมื่อใกล้หมดเวลามีจำนวนถึง 328 คน จากผู้ตอบทั้งหมด 353 คน ซึ่งเมื่อหาความสัมพันธ์กับความพอใจที่ประชาชนมีจะพบว่าประชาชนที่มีความพอใจปานกลางจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 นั่นคือ ประชาชนมักจะมาติดต่อเขตเมื่อใกล้หมดเวลา และจะมีความพอใจปานกลางหรือค่อนข้างไม่ค่อยพอใจ เพราะเขตบริการให้ไม่ทัน

ตารางที่ 55

ความสนใจ ความ พอใจ	สร้าง ความพอ ใจใหม่มาก	สร้าง ความพอ ใจใหม่ปานกลาง	สร้าง ความ พอใจใหม่เลย	ไม่ได้สร้าง ความพอใจ ใหม่เลย	รวม
ระยะเริ่มแรก ที่มีการประกาศ	1	5	2	8	8
	12.5	62.5	25.0	0.0	2.3
	2.1	2.5	2.5	0.0	
ระยะกลาง ๆ	0.3	0.6	0.6	0.0	
	2	9	4	3	17
	11.0	52.9	23.5	11.8	4.7
ใกล้จะหมด เวลา	4.3	4.2	4.9	16.7	
	0.6	2.5	1.1	0.5	
	44	198	75	10	328
รวม	13.4	60.4	22.9	3.0	93.0
	93.6	93.4	92.6	83.3	
	12.5	56.1	21.2	2.8	
รวม	47	212	81	13	353
	13.3	60.1	22.9	3.7	100.0

## ตารางแสดง

ความสัมพันธ์ระหว่างการให้คำแนะนำกับความพอใจ โดยตั้งสมมุติฐานย่อยไว้ว่า ประชาชนไม่คอยพอใจเพราะข้าราชการไม่คอยให้คำแนะนำ จากตารางความสัมพันธ์ขาราชการทั้งหมด 353 คน ตอบว่าให้คำแนะนำเป็นอย่างดี 304 คน โดยข้าราชการที่ตอบว่าให้คำแนะนำด้วยตนเองตอบว่าประชาชนจะได้รับความพอใจปานกลาง 185 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 และตอบว่าประชาชนมีความพอใจน้อย 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 นั่นคือข้าราชการให้คำแนะนำด้วยตนเองเป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนได้รับความพอใจปานกลาง

ตารางที่ 56

ให้คำแนะนำ ความพอใจ	สร้าง ความพอใจใหม่มาก	สร้าง ความพอใจปานกลาง	สร้าง ความพอใจเล็กน้อย	ไม่ได้สร้าง ความพอใจเลย	รวม
ให้คำแนะนำ	41 13.5 87.2 11.6	185 60.9 37.3 52.4	69 22.7 35.2 19.5	8 2.6 66.7 2.3	304 86.1
ควรเป็นหน้าที่ของประชาสัมพันธ์	6 12.5 12.8 1.7	26 54.2 12.3 7.4	12 25.0 14.8 3.4	5 8.3 33.3 1.4	49 13.9
รวม	47 13.3	212 60.1	81 22.9	13 3.7	353 100.0

ตารางแสดง

ความสัมพันธ์ระหว่างความภูมิใจในหน้าที่กับความตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว โดยตั้งสมมุติฐานย่อยไว้ว่าข้าราชการที่มีความภูมิใจในหน้าที่จะตั้งใจปฏิบัติงานและทำงานด้วยความรวดเร็ว จากตารางความสัมพันธ์จะพบว่าข้าราชการที่ตอบว่ามีความภูมิใจในหน้าที่การงานทั้งหมด 162 คน จากจำนวนข้าราชการที่ตอบทั้งหมด 353 คน โดยข้าราชการที่ตอบดังกล่าวให้ทัศนะเห็นชอบกับการตั้งใจทำงานด้วยความรวดเร็วจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 ของข้าราชการ 162 คน ที่ตอบว่ามีความภูมิใจในหน้าที่การงาน และคิดเป็นร้อยละ 56 ของข้าราชการ 166 คน ที่ตอบว่าปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและให้บริการด้วยความรวดเร็ว นั่นคือ ข้าราชการที่มีความภาคภูมิใจในหน้าที่จะตั้งใจปฏิบัติงานและให้บริการที่รวดเร็ว ยังผลให้บริการมีประสิทธิภาพที่สูงด้วย

ตารางที่ 57

ความภูมิใจ ปฏิบัติงาน ด้วยความรวดเร็ว	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม
ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 66.7 26.5 1.1	2 33.3 2.6 0.6	0 0.0 0.0 0.0	0 0.0 0.0 0.0	0 0.0 0.0 0.0	6 1.7
ไม่เห็นด้วย	2 10.0 13.3 0.6	5 25.0 7.4 1.4	5 25.0 7.4 1.4	7 35.0 4.2 2.0	1 5.0 3.8 0.3	20 5.7
เฉย ๆ	2 2.0 13.3 0.6	34 34.7 43.6 9.6	27 27.6 39.7 7.6	31 31.6 18.7 3.8	4 4.1 15.4 1.1	98 27.8
เห็นด้วย	5 3.1 33.3 1.4	30 18.5 38.5 8.5	27 16.7 39.7 7.6	93 57.4 56.0 26.3	7 4.3 26.9 2.0	168 45.9
เห็นด้วย อย่างยิ่ง	2 3.0 13.3 0.6	7 10.4 9.0 2.0	9 13.4 13.2 2.5	35 52.2 21.1 9.9	14 20.9 53.8 4.0	67 19.0
รวม	15 4.2	78 22.1	68 19.3	166 47.0	26 7.4	353 100.0



ตารางแสดง

ความสัมพันธ์ระหว่างการประชาสัมพันธ์กับความพอใจ โดยตั้งสมมุติฐานย่อยไว้ว่า ประชาสัมพันธ์ที่ดีได้รับความรวดเร็ว ประชาชนจะพอใจทำให้งานมีประสิทธิภาพสูง จากตารางจะพบว่า ข้าราชการที่เห็นว่าการประชาสัมพันธ์สำคัญมากและสำคัญที่สุดคิดเป็นร้อยละ 73.7 ของจำนวน 95 คน และเป็นร้อยละ 55.9 ของจำนวน 230 คน โดยมีความสัมพันธ์กับความพอใจของประชาชนปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33 กับ 60.4 นั่นคือ ประชาสัมพันธ์ดีประชาชนจะได้รับความสะดวกรวดเร็ว ประชาชนจะได้รับความพอใจปานกลาง และค่อนข้างมากซึ่งคิดเป็นร้อยละ 12.8 และ 76.6 ของผู้ตอบทั้งหมด 47 คน

ตารางที่ 58

ประจํา สัมพันธ์	ความ พอใจ	สร้างภาพ พอใจใ มาก	สร้างภาพ พอใจใ ปานกลาง	สร้างภาพ พอใจใ น้อย	ไม่ได้สร้าง ภาพพอใจ ใเลย	รวม
น้อยที่สุด		0	1	1	1	1
		0.0	50.0	33.3	0.0	0.3
		0.0	0.5	1.2	0.0	
		0.0	0.3	0.3	0.0	
น้อย		2	6	1	0	8
		25.0	62.5	12.5	0.0	2.3
		4.3	2.4	1.2	0.0	
ปานกลาง		3	3	7	1	19
		15.8	42.1	36.8	5.3	5.4
		6.4	3.8	8.6	3.3	
มาก		0.8	2.3	2.0	0.3	
		6	70	15	4	95
		6.3	73.7	15.8	4.2	26.9
มากที่สุด		12.8	33.0	18.5	33.3	
		1.7	19.8	4.2	1.1	
		36	128	58	8	230
รวม		15.7	55.9	25.3	3.1	65.1
		96.6	60.4	71.6	58.4	
		10.2	36	16.4	2.3	
รวม		47	212	81	13	353
		13.3	60.1	22.9	3.7	100.0

ตารางแสดง

ความสัมพันธ์ระหว่างการเสนอแนะในการปรับปรุงกับความพอใจของประชาชน โดยตั้งสมมุติฐานย่อยไว้ว่า ข้าราชการที่สามารถเสนอแนะได้มากก็จะสามารถปรับปรุงงานให้ดีขึ้น การปฏิบัติงานที่ดีประชาชนก็จะได้รับความพอใจ ดังนั้นจากตารางข้าราชการที่สามารถให้คำแนะนำได้มากมีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 ประชาชนจะมีความพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.6 ทอบว่าเสนอแนะได้น้อยจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 จะมีความพอใจปานกลางร้อยละ 57.4 และพอใจน้อยร้อยละ 26.2 นั่นคือ ข้าราชการที่สามารถเสนอแนะได้มากจะมีขวัญในการทำงานดี ทำงานด้วยความตั้งใจและให้บริการที่รวดเร็ว ประชาชนจะได้รับความพอใจ

ตารางที่ 59

การเสนอแนะ ความ พอใจ	สร้าง ความ พอใจ ดีมาก	สร้าง ความ พอใจ ปานกลาง	สร้าง ความ พอใจ เล็กน้อย	ไม่ สร้าง ความ พอใจ เลย	รวม
ไม่ ได้เลย	4	28	14	5	51
	7.8	54.9	27.5	9.8	14.4
	8.5	13.2	17.3	41.7	
	1.1	7.9	4.0	1.4	
น้อย	17	70	32	3	122
	13.9	57.4	26.2	2.5	34.6
	36.2	33.0	39.5	25.0	
	4.8	19.8	9.1	0.8	
ปานกลาง	18	99	30	4	151
	11.9	65.6	19.9	2.6	42.8
	38.3	46.7	37.0	33.3	
	5.1	28.0	8.5	1.1	
มาก	8	15	5	1	29
	27.6	51.7	17.2	2.4	8.2
	17.0	7.1	6.2	0.0	
	2.3	4.2	1.4	0.3	
รวม	47	212	81	13	725
	13.3	60.1	22.9	3.7	100.0

ตารางแสดง

ความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานกับความพอใจ โดยตั้งสมมุติฐานย่อยไว้ว่า การประสานงานที่ดีทำให้การบริการดี ประชาชนได้รับความพอใจ จากตารางข้างราชการ ที่ทำงานประสานงานก็มีทั้งหมด 108 คน จากข้าราชการที่ตอบทั้งหมด 162 คน และจำนวน 27 คน ตอบว่าเสนอแนะได้ปานกลาง โดยจะสร้างความพอใจให้มากและปานกลาง คิดเป็น ร้อยละ 57.4 ของผู้ตอบ 47 คน นั่นคือ การประสานงานที่ดีทำให้การให้บริการแก่ประชาชนดี พอจะได้รับความพอใจปานกลางและค่อนข้างมาก

ตารางที่ 60

ประสานงาน ความ พอใจ	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้สร้าง ความ พอใจให้เลย	รวม
น้อยมาก	0	1	1	1	3
	0.0	33.3	33.3	33.3	0.8
	0.0	0.5	1.2	8.3	
	0.0	0.3	0.3	0.3	
น้อย	2	6	9	0	17
	11.8	35.3	52.9	0.0	4.8
	4.3	2.8	11.1	0.0	
	0.6	1.7	2.5	0.0	
ปานกลาง	8	80	36	7	131
	6.1	61.1	27.5	5.3	37.1
	17.0	37.7	44.4	58.3	
	2.3	22.7	10.2	2.0	
มาก	27	108	24	3	162
	16.7	66.7	14.8	1.9	45.9
	57.4	50.9	29.6	25.0	
	7.6	30.6	6.8	0.8	
มากที่สุด	10	17	11	2	40
	25.0	42.5	27.5	5.0	11.3
	21.3	8.0	13.6	8.4	
	2.8	4.8	3.1	0.6	
รวม	47	212	81	13	353
	13.3	60.1	22.9	3.7	100.0

ตารางแสดง

ความสัมพันธ์ระหว่างระเบียบกฎเกณฑ์กับความพอใจของประชาชน โดยตั้งสมมุติฐานย่อยไว้ว่า ถ้าระเบียบกฎเกณฑ์เป็นอุปสรรคก็จะสร้างความพอใจให้ประชาชนน้อย จากตารางการตอบที่ตอบว่าระเบียบไม่อุปสรรคในการทำงาน 194 คน ในจำนวนนั้นผู้ตอบ 113 คน ตอบว่าไม่อุปสรรคและสร้างความพอใจให้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.2 นั่นคือ ระเบียบกฎเกณฑ์ที่ไม่เป็นอุปสรรคแก่การทำงาน ก็จะสร้างความพอใจให้ประชาชนปานกลาง ตรงกันข้ามถ้าเป็นอุปสรรคก็จะสร้างความพอใจให้น้อย

ตารางที่ 61

ระเบียบกฎเกณฑ์ / ความพอใจ	สร้างความพอใจให้มาก	สร้างความพอใจให้ปานกลาง	สร้างความพอใจให้น้อย	ไม่ได้สร้างความพอใจให้เลย	รวม
ไม่เป็น	36 18.6 76.6 10.2	113 58.2 53.3	37 19.1 45.7 10.5	8 4.1 66.7 2.3	194 55.0
เป็น	11 7.0 23.4 3.1	99 62.0 46.7	44 27.8 54.3 12.5	5 2.5 33.3 1.3	159 45
รวม	47 13.3	212 60.1	81 22.9	13 3.7	725 100.0

ตารางแสดง

ความสัมพันธ์ระหว่างการเสียค่าตอบแทนกับการได้รับบริการ โดยตั้งสมมุติฐาน  
 ย่อยไว้ว่า ถ้าเสียค่าตอบแทนแก่ราชการนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ตามกฎหมายแล้ว จะได้  
 รับบริการที่รวดเร็วกว่า จากตารางความสัมพันธ์ประชาชนตอบว่าไม่เสียค่าตอบแทนจำนวน  
 578 คน ในจำนวนนั้นตอบว่าบริการของเขตให้ความรวดเร็วปานกลางจำนวน 272 คน  
 คิดเป็นร้อยละ 47.1 และจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 ตอบว่าให้บริการล่าช้า นั้น  
 คือถ้าเสียค่าตอบแทนก็จะได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าขึ้น

ตารางที่ 62

เสียค่า ตอบแทน บริการ ที่ได้รับ	รวดเร็ว มาก	รวดเร็ว	ปานกลาง	ช้า	ช้า มาก	รวม
ไม่เสีย	18	64	272	208	16	578
	3.1	11.1	47.1	36.0	2.8	79.7
	78.3	87.7	83.7	75.9	66.7	
	2.5	8.3		37.5	28.7	
เสีย	5	9	53	72	8	147
	0.7	6.5	38.4	47.8	5.8	20.3
	21.5	12.3	16.3	24.1	33.3	
	0.7	1.2	7.3	10.0	1.1	
รวม	23	73	325	280	24	725
	3.2	10.1	44.8	38.7	3.3	100.0

ตารางแสดง

ความสัมพันธ์ระหว่างการเสียค่าตอบแทนแก่บริการที่ได้รับบริการ โดยตั้งสมมุติฐานย่อยไว้ว่า ถ้าตอบแทนแก่บริการนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ตามกฎหมายแล้วจะได้รับการที่สะดวกขึ้น จากตารางความสัมพันธ์มีประมาณลงมาไม่เสียค่าตอบแทนจำนวน 578 คน ในจำนวนนั้นตอบว่าบริการของเขตเทศบาลสะดวกปานกลาง 263 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 และตอบว่าไม่สะดวก 159 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 นั่นคือถ้าเสียค่าตอบแทนจะได้รับการที่สะดวกมากขึ้น

ตารางที่ 63

เสียค่า ตอบแทน บริการ ที่ได้รับ	สะดวก มาก	สะดวก	ปานกลาง	ไม่สะดวก	ไม่สะดวก อย่างยิ่ง	รวม
ไม่เสีย	27	124	263	159	5	578
	4.7	21.5	45.5	27.5	0.9	79.7
	73.0	90.5	82.2	75.4	27.8	
	3.7	3.7	36.3	21.9	.7	
เสีย	14	12	56	52	13	147
	2.9	8.7	40.6	37.7	9.4	20.3
	10.8	8.8	17.5	24.6	72.2	
	1.9	1.7	7.7	7.2	1.3	
รวม	41	136	319	211	18	725
	5.6	18.8	44	29.1	2.5	100.0



ตารางแสดง

ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อราชการกับการให้บริการ โดยตั้งสมมุติฐานย่อยไว้ว่า ประชาชนที่ไม่มาติดต่อในเวลาที่กำหนดจะไม่ได้รับบริการที่รวดเร็ว ประชาชนตอบว่ามาติดต่อในช่วงกลาง ๆ ของระยะเวลาที่กำหนดจำนวน 331 คน โดยในจำนวนนั้นประชาชนตอบว่าได้รับบริการปานกลางจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 และตอบว่าได้รับบริการที่ล่าช้าจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 นั่นคือประชาชนที่มาติดต่อราชการภายในระยะเวลาที่กำหนดจะได้รับบริการที่รวดเร็ว (ปานกลาง)

ตารางที่ 64

การมาติดต่อ บริการที่ได้รับ	รวดเร็ว มาก	รวดเร็ว	ปานกลาง	ช้า ล่าช้า	ช้า ล่าช้า มาก	รวม
เริ่มแรกที่มี การประกาศ	9	24	100	75	8	216
	4.2	11.1	46.3	34.7	3.7	29.8
	39.1	32.9	30.8	27.4	33.3	
	1.2	3.3	13.8	10.3	1.1	
ช่วงกลาง ๆ ของระยะเวลา	10	30	167	113	11	331
	2.1	9.1	50.5	34.1	3.3	45.7
	30.4	41.1	51.4	41.2	45.8	
	1.3	4.1	23.0	15.6	1.5	
ใกล้จะหมด เวลา	4	19	58	92	5	178
	2.9	10.9	33.3	49.4	2.9	24.5
	21.7	26.0	17.8	31.4	20.8	
	0.7	2.6	8.0	12.8	0.7	
รวม	23	73	325	280	24	725
	3.2	10.0	44.8	37.7	3.3	100.0

ตารางแสดง

ความสัมพันธ์ระหว่างการให้คำแนะนำของข้าราชการกับความพอใจของประชาชน โดยตั้งสมมุติฐานย่อยไว้ว่า ประชาชนที่ได้รับคำแนะนำจากข้าราชการก็จะทำให้เกิดความพอใจในบริการที่ได้รับ จากตารางความสัมพันธ์ประชาชนตอบว่าได้รับคำแนะนำที่ปานกลาง จำนวน 240 คน ในจำนวนนั้นประชาชนจำนวน 140 คน ตอบว่าไม่ค่อยพอใจ คิดเป็นร้อยละ 58.3 นั่นคือ หากประชาชนได้รับคำแนะนำก็จะก่อให้เกิดความพอใจจากบริการที่ได้รับนั้น

ตารางที่ 65

การให้คำแนะนำ / ความพอใจที่ได้รับ	ไม่พอใจเลย	ไม่ค่อยพอใจ	เฉย ๆ	พอใจ	พอใจมาก	รวม
ไม่คิด	2 8.0 7.7 0.3	2 8.0 1.4 0.3	4 16.0 3.1 0.6	14 56.0 3.5 1.9	3 12.0 10.7 0.4	25 3.4
พอใจได้	2 1.1 7.7 0.3	27 15.3 18.5 3.7	35 19.8 27.1 4.8	107 60.5 27.1 14.8	6 3.4 21.4 0.8	177 24.4
ปานกลาง	3 0.8 7.7 0.3	39 16.3 26.7 5.4	50 20.8 38.8 6.9	140 58.3 35.4 19.3	8 3.3 28.6 1.1	240 33.1
ดี	7 3.0 26.9 1.0	68 28.7 46.6 9.4	34 14.3 26.4 4.7	120 50.6 30.4 16.6	8 3.4 28.6 1.1	237 32.7
ดีมาก	13 28.3 50.0 1.8	10 21.7 6.8 1.4	6 13.0 4.7 0.8	14 30.4 3.5 1.9	3 6.5 10.7 0.4	46 6.3
รวม	27 3.7	146 20.1	129 17.8	395 54.5	28 3.9	725 100.0



ตารางแสดง

ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความสนใจของข้าราชการกับความพอใจ  
 ของประชาชน โดยตั้งสมมุติฐานย่อยไว้ว่า ถ้าข้าราชการให้ความสนใจแก่ประชาชนจะ  
 ก่อให้เกิดความพอใจแก่ประชาชน จากตารางแบบสอบถามปรากฏว่าประชาชนตอบว่า  
 ข้าราชการไม่ค่อยให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาทักต้อจำนวน 307 คน ในจำนวนนั้น  
 ตอบว่าไม่คอยพอใจ 249 คน คิดเป็นร้อยละ 81.1 นั่นคือข้าราชการไม่ค่อยให้ความ  
 สนใจแก่ประชาชน ประชาชนจึงไม่คอยพอใจ

ตารางที่ 66

ความ สนใจ / ความ พอใจ	ไม่พอใจ เลย	ไม่คอย พอใจ	เฉย ๆ	พอใจ	พอใจ มาก	รวม
สนใจมาก	13 31.7 50.0 1.8	15 34.1 9.6 2.1	8 17.1 5.4 1.0	6 14.6 1.5 0.8	1 2.4 3.6 0.1	43 5.9
สนใจ	10 4.9 32.5 1.4	93 45.8 63.7 12.8	44 21.7 34.1 6.1	53 26.1 13.4 7.3	3 1.5 10.7 0.4	203 28.0
เฉย ๆ	1 0.6 3.0 0.1	24 14.5 16.4 3.3	44 26.7 34.1 6.1	05 51.5 21.5 11.7	11 6.7 39.3 1.5	165 22.8
ไม่คอยสนใจ	3 0.7 7.1 0.3	13 4.2 8.9 1.8	31 10.1 24.0 4.3	249 81.1 63.0 34.3	11 3.6 39.3 1.5	307 42.3
ไม่สนใจเลย	0 0.0 0.0 0.0	1 14.3 0.7 0.1	2 28.6 1.6 0.3	2 23.6 0.5 0.3	2 23.6 7.1 0.3	7 1.0
รวม	27 3.7	146 20.1	129 17.8	395 54.5	28 3.9	725 100.0

ตารางแสดง

ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่กับความพอใจของประชาชน โดยตั้งสมมุติฐานย่อยไว้ว่า การปฏิบัติตัวของข้าราชการที่ไม่นานับถือ จะก่อให้เกิดความพอใจแก่ประชาชน จากตารางพบว่าประชาชนตอบว่าเฉลี่ย ๆ จำนวน 311 คน ในจำนวนนี้ตอบว่าไม่ค่อยพอใจ 163 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 และตอบว่าการปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ไม่นานับถือ 203 คน ในจำนวนนั้นตอบว่าไม่ค่อยพอใจ 172 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7 นั่นคือสภาพจริงที่ประชาชนมีต่อข้าราชการในเรื่องการปฏิบัติตัวของข้าราชการ ประชาชนไม่แสดงความคิดเห็นแต่ไม่พอใจในการให้บริการ และจำนวนร้อยละรองลงมาแสดงให้เห็นว่าข้าราชการปฏิบัติตัวไม่นานับถือ ประชาชนชนจึงไม่ค่อยพอใจ

ตารางที่ 67

การปฏิบัติ ตน / ความ พอใจ	ไม่พอใจ เลย	ไม่ ค่อย พอใจ	เฉย ๆ	พอใจ	พอใจ มาก	รวม
นานับถือ อย่างยิ่ง	9 47.4 34.6 1.2	6 31.6 4.1 0.8	2 10.5 1.6 0.3	2 5.3 0.3 0.4	1 5.3 3.6 0.1	20 2.8
นานับถือ	15 8.1 57.7 2.1	89 48.1 61.0 12.3	24 13.0 18.6 3.3	56 30.3 14.2 7.7	1 0.5 0.0 0.1	185 25.5
เฉย ๆ	1 0.3 3.8 0.1	43 13.8 29.5 5.9	90 28.9 69.8 12.4	163 52.4 41.3 22.5	14 4.5 50.0 1.9	311 42.9
ไม่นานับถือ	1 0.5 3.3 0.1	8 3.9 5.5 1.1	12 5.9 9.3 1.7	172 34.7 43.5 23.7	10 4.9 35.7 1.4	203 28.0
ไม่นานับถือ อย่างยิ่ง	0 0.0 0.0 0.0	0 0.0 0.0 0.0	1 16.7 0.3 0.1	2 33.3 0.5 0.3	3 50.0 10.7 0.4	6 0.8
รวม	26 3.6	146 20.1	129 17.3	395 54.6	28 3.9	725 100.0

ตารางแสดง

ความถี่กับระหว่างระเบียบกฎเกณฑ์ที่มากเกินไปกับการให้บริการ โดยตั้งสมมุติฐานย่อยไว้ว่า ระเบียบกฎเกณฑ์ที่มากทำให้การให้บริการล่าช้า จากตาราง ประชาชนตอบว่าระเบียบกฎเกณฑ์ที่น้อยเกินไปจำนวน 309 คน ในจำนวนนั้นตอบว่า ทำให้การให้บริการเกิดความล่าช้า 147 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9

ตารางที่ 68

กฎเกณฑ์ บริการ ที่ได้รับ	รวดเร็ว มาก	รวดเร็ว	ปานกลาง	ช้า	ช้า มาก	รวม
มากเกินไป	9	27	118	147	11	312
	2.6	8.7	38.2	46.6	3.6	43
	34.8	37.0	36.3	52.6	45.8	
	1.2	3.7	16.3	18.9	1.5	
ปานกลาง	14	41	155	88	5	303
	3.6	13.5	51.2	28.7	1.7	41.8
	47.8	56.2	47.7	31.8	20.8	
	1.9	5.7	21.4	12.1	.7	
น้อยเกินไป	3	5	51	43	8	110
	2.7	4.5	46.4	39.1	6.4	15.2
	13.0	6.8	15.7	15.7	29.2	
	0.4	0.7	7.0	5.9	1.0	
รวม	26	73	324	278	24	725
	3.5	10.1	44.7	38.4	3.3	100.0

## ส่วนที่ 2

### สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อพิสูจน์สมมุติฐาน โดยใช้ทฤษฎีเป็นแนวทางในการวิเคราะห์

ในส่วนที่ 2 นี้ อาศัยทฤษฎีมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยแยกพิจารณาออกเป็น 2 ตอน กล่าวคือ ตอนที่ 1 จะพิจารณาถึงทัศนคติต่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมายกับทัศนคติต่อความสามารถในการประหยัคทรัพยากรทางการบริหาร ตอนที่ 2 จะพิจารณาถึงการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยจะแยกศึกษาให้สอดคล้องกับสมมุติฐาน กล่าวคือทางด้านราชการ ด้านประชาชน และด้านการบริหาร

#### ตอนที่ 1

ทัศนคติต่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย กับทัศนคติต่อความสามารถในการประหยัคทรัพยากรทางการบริหาร

#### ข้าราชการ

##### 1. ความรับผิดชอบ

ในเรื่องการนาปฏิบัติงาน จากแบบสอบถามประชาชน 725 ชุด ประชาชนตอบว่าข้าราชการไม่ตรงต่อเวลา 389 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 (ตารางที่ 38)

ความรวดเร็วในการให้บริการ จากแบบสอบถามที่ออกไปยังประชาชนจำนวน 725 คน จากสมมุติฐานที่ว่าถ้าติดต่อกับข้าราชการที่รู้จักก็มักจะได้รับการที่รวดเร็วไม่ต้องรอนาน แต่จากการที่ประชาชนส่วนหนึ่งได้รับการที่พิเศษกว่าประชาชนรายอื่นนั้น ทำให้ประชาชนบางส่วนหรือส่วนมากซึ่งรอคอยอยู่ก่อนเกิดความไม่พอใจ ดังนั้นในการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถามส่วนหนึ่งจึงสุ่มในลักษณะที่ว่าประชาชนเคยขอความช่วยเหลือในการติดต่อดำเนินการเขตจากข้าราชการที่รู้จักเป็นส่วนตัวหรือไม่ โดยประชาชนจำนวน 503 คน ตอบว่าไม่เคยขอความช่วยเหลือ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 69.4 และสอบถามถึงความรวดเร็วในการปฏิบัติ จากผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า

การให้บริการของทางราชการมีความรวดเร็วปานกลาง 325 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 และค่อนข้างล่าช้า 280 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 (ตารางที่ 39)

ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการให้บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 725 คน ตอบว่าได้รับความสะดวกสบายปานกลาง จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 ตอบว่าไม่สะดวก 211 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 นั่นก็คือในปัจจุบันการให้บริการในเรื่องความสะดวกค่อนข้างจะดีขึ้น แต่เปอร์เซ็นต์ของการตอบรองลงมาก็คือไม่สะดวก นั่นคือฐานของการอำนวยความสะดวกก็ยังมีอยู่ อย่างไรก็ตามแนวโน้มแบบสอบถามที่ตอบว่าให้ความสะดวกปานกลางนั้น ส่วนหนึ่งอาจเกิดจากสาเหตุที่รู้จักกันเป็นส่วนตัว

ความถูกต้องของงานที่บริการให้แก่ประชาชน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 725 คน ตอบว่าผลงานถูกต้องพอสมควรจำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 และตอบว่าไม่ถูกต้อง 259 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 ที่รองลงมา (ตารางที่ 42) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผลงานที่ให้บริการแก่ประชาชนนั้น เป็นเพียงการถูกต้องพอสมควรเท่านั้น และค่อนข้างไม่ถูกต้อง ดังนั้นจึงพบเสมอว่าการให้บริการเป็นการสร้างปัญหาให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อเช่นเดียวกันในการที่จะต้องกลับไปกลับมาเพื่อขอแก้ไขเอกสารให้ถูกต้อง และในบางครั้งทั้ง ๆ ที่ถูกต้องแล้ว แต่ข้าราชการเขียนผิดพลาดไป ครั้นเมื่อจะแก้กลับ กลับกลายเป็นปัญหาซึ่งทำให้เสียเวลาไปโดยใช่เหตุ ทำให้เสียเวลาในการพามาหากินของประชาชนไป

ความสำคัญของข้าราชการ การทำงานที่จะให้มีประสิทธิภาพได้นั้น ข้าราชการจะต้องมีความสำนึก ดังนั้นความสำนึกจึงเป็นส่วนหนึ่งของความรับผิดชอบ ข้าราชการจะมีความสำนึกหรือไม่นั้น อาจจะวัดได้ในหลายกรณี กล่าวคือ ถ้าข้าราชการมีความสำนึก อยู่เสมอว่าตนเป็นข้าราชการรับใช้ประชาชนแล้ว ก็จะต้องทำงานหรือให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว และไม่เห็นแก่สินจ้างรางวัลหรือเงินทอง (ไม่เรียกเงินทองจากประชาชน) จากแบบสอบถามเพื่อหาความสำนึกของประชาชน ผู้ตอบทั้งหมด

725 คน ผู้ที่ตอบว่าในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของเขตจะต้องเสียค่าตอบแทนนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ซึ่งทางราชการกำหนดหรือไม่ ผู้ตอบว่าไม่เคยจำนวน 578 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7 (ตารางที่ 35) และเมื่อเสียค่าตอบแทนแล้วจะได้รับการที่ดีกว่าเดิมหรือไม่ ซึ่งผู้ตอบว่าดีกว่าเดิมจำนวน 450 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 725 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 (ตารางที่ 36) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสำคัญของประชาชนในการให้บริการแก่ประชาชนนั้น ส่วนหนึ่งอาจวัดได้ว่าข้าราชการที่มีความสำคัญจะให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และไม่หวังสิ่งตอบแทน (ไม่ว่าจะได้รับสิ่งตอบแทนหรือไม่) การให้บริการจำต้องสม่ำเสมอและรวดเร็ว มิใช่ถ้าไม่ได้รับค่าตอบแทนก็จะทำงานด้วยความล่าช้า และในความเป็นจริงก็ค่อนข้างจะเป็นเช่นนั้น (จากแบบสอบถาม)

ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ (การให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อเขต เป็นส่วนหนึ่งที่อาจกล่าวได้ว่า เป็นส่วนหนึ่งของความรับผิดชอบ เพราะถ้าข้าราชการให้ความสนใจแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ ที่ระดับเดิมที่ประชาชนมีต่อข้าราชการที่มองข้าราชการในทางลบอาจจะลดลง นั่นก็คือว่าข้าราชการให้ความสำคัญแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ โดยมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะทำให้ของว่างระหว่างประชาชนกับข้าราชการลดน้อยลง และจะทำให้การทำงานหรือการให้บริการแก่ประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นั่นก็คือนอกจากผลที่ได้ ซึ่งวัดไม่ได้แล้วส่วนที่จะเป็นตัววัดประสิทธิภาพได้ก็คือความพอใจ ซึ่งประชาชนมีต่อการบริหารงานของข้าราชการด้วย จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 725 คน ผู้ตอบว่าข้าราชการไม่คอยให้ความสนใจจำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 ดังนั้นตามสมมุติฐานขอยืนยันถ้าข้าราชการให้ความสนใจแก่ประชาชน ประชาชนก็必将มีความพอใจถือได้ว่างานนั้นมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้แล้วด้านความรับผิดชอบของข้าราชการนั้นอาจวัดได้จากความภาคภูมิใจ ในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 353 คน ในจำนวนนี้ 162 คน มีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 45.9 (ตารางที่ 12)



ความตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและด้วยความรวดเร็ว จากสมมุติฐานที่ว่าข้าราชการที่มีความรับผิดชอบในตัว จะมีความตั้งใจในการประกอบงานให้เป็นที่ไปด้วยความรวดเร็ว โดยข้าราชการที่สุ่มจำนวน 353 คน มีความตั้งใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและด้วยความรวดเร็วมีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 47 (ตารางที่ 14) (เมื่อข้าราชการมีความตั้งใจดี มีความรับผิดชอบสูง ประชาชนพอใจถึงอวการให้บริการมีประสิทธิภาพ)

ความรับผิดชอบเรื่องเวลา ประชาชนส่วนมากมักจะมองภาพพจน์ของข้าราชการไปในทางที่ไม่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องเวลา ข้าราชการมักจะเข้ามาทำงานสายหรือไม่คอยอยู่ปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวาระบบราชการไม่เหมือนกับหน่วยงานของเอกชน ในการที่จะเอาคนที่ทำงานไม่มีประสิทธิภาพออกนั้นจะต้องปรากฏชัดและถึงขั้นความผิดวินัยร้ายแรงจึงจะเอาออกได้ ซึ่งต่างจากเอกชนซึ่งพร้อมที่จะให้ปฏิบัติงานที่ทำงานไม่มีประสิทธิภาพออกได้ทุกเมื่อ และข้าราชการบางคนก็ทำงานโดยไม่รู้จุดหมาย จึงไม่มีความสำนึกหรือความรับผิดชอบในหน้าที่ และอีกประการหนึ่งในเรื่องของระบบอุปถัมภ์ยังใช้การได้คืออยู่ ดังนั้นในเรื่องมาทำงานสายกลับก่อนเวลาจึงเป็นสิ่งที่ถูกมองข้าม เพราะปฏิบัติเช่นนั้นกันเป็นส่วนมาก และก็ไม่สามารถจะวากลาวกันได้ ดังนั้นภาพพจน์ที่ประชาชนมองข้าราชการในเรื่องนี้ก็ยิ่งปรากฏอยู่ แมกระทั้งข้าราชการช่วยกันเองบางคนซึ่งเป็นคนที่มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลาก็ยังคงเป็นเช่นนั้น ดังนั้นในการสุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามจำนวน 725 คน ตอบว่าข้าราชการไม่ตรงต่อเวลา 389 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 (ตารางที่ 38) และจากการสุ่มข้าราชการจำนวน 353 คน ข้าราชการเห็นด้วยกับคำถาม ซึ่งจุดประสงค์ของคำถามต้องการจะตรวจสอบความรับผิดชอบในด้านเวลา โดยมีผู้ตอบว่าข้าราชการไม่ตรงต่อเวลาจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 (ตารางที่ 15)

## 2. ค่านิยมสัมพันธ

การประสานงาน ข้าราชการที่มโนธรรมสัมพันธคือการประสานงานก็ด้วย ภิรยา มารยาทของข้าราชการ นั่นคือเมื่อประชาชนมาติดต่อขอรับบริการนั้น ถ้าหน่วยงานใด

ข้าราชการมีมนุษยสัมพันธ์ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้คำแนะนำในข้าราชการ เป็นอย่างดี และมีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาติดต่อ ดังนั้นจากแบบสอบถามซึ่ง ครอบคลุมกับประชาชนจำนวน 725 คน ประชาชนจำนวน 240 คน ตอบว่าได้รับคำแนะนำ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.1 (ตารางที่ 41) มนุษยสัมพันธ์ เป็นตัวสำคัญตัวหนึ่งที่จะ เป็นตัวชี้ถึงความพอใจของประชาชนได้ ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงการให้บริการที่มีประสิทธิ- ภาพนั่นเอง

### 3. ความรู้ความสามารถ

สำหรับในด้านความรู้ ผู้เขียนคิดว่าข้าราชการทุกคนมีความรู้ความสามารถ ควบกันทั้งนั้น แต่จะมีมากน้อยอย่างไรก็แล้วแต่พื้นฐานและโอกาสของแต่ละบุคคล ที่สำคัญ อยู่ที่ว่า ข้าราชการมีความสนใจที่จะชวนช่วยหาความรู้เพิ่มเติมหรือสนใจจะรู้หรือไม่ ทางหาก นอกจากความรู้แล้วการทำงานในรูปของการให้บริการแก่ประชาชนนั้นยังต้อง อาศัยความชำนาญด้วย จะพบวางงานบางอย่างไม่จำเป็นต้องอาศัยความรู้มากมายนักเพียง แต่มีประสบการณ์และอาศัยความชำนาญนั้นก็เพียงพอ แต่ก็ยังมีข้าราชการบางคนทำงาน เมื่อเริ่มมีความชำนาญก็ลาออกไป ซึ่งการลาออกป็นนั้นอาจมีสาเหตุต่าง ๆ กันมากมาย แต่สาเหตุที่สำคัญอันหนึ่งได้แก่ข้าราชการขาดขวัญในการทำงาน ซึ่งจะได้อธิบายในบทสรุป ต่อไป

### 4. ทัศนคติ

สำหรับในเรื่องทัศนคตินั้นมองในรูปแบบ กล่าวคือด้านตัวข้าราชการเองจาก ทัศนคติเก่า ๆ ที่ถือว่าเป็นนายประชาชน ซึ่งแม้ในปัจจุบันก็ยังมียุอยู่อย่างเต็มที่ แม้จะได้ มีการแกต่างโตเดียวกันไปต่าง ๆ นา ๆ เพื่อเป็นการแก้ภาพพจน์ก็ตาม แต่ในส่วนลึก แล้วทัศนคตินี้ยังฝังรากอยู่ทุกระบบก็ว่าได้ (สังเกตได้จากการทำงาน) สำหรับประชาชน มักจะมองพฤติกรรมของข้าราชการเป็นบุคคลที่เฉื่อยชา และเป็นบุคคลหรือระดับที่เขา สามารถใช้ระบบอุปถัมภ์ได้ ซึ่งเกี่ยจ มองระบบการทำงานว่าล้าช้า ไม่จำเป็นเขาจะไม่ ไปติดต่อทางราชการ และข้าราชการมักจะชุกตะคอกประชาชนผู้มาติดต่อและวางท่าและ

ชอบแต่งตัวหรือทำกิจกรรมอื่นนอกหน้าที่ในเวลาว่าง เป็นต้น ดังนั้นจากการสุ่ม  
ตัวอย่างสอบถามความคิดเห็นของประชาชนจำนวน 725 คน ในเรื่องการวัดทัศนคติ  
ในเรื่องนี้ เช่น ในเรื่องของการปฏิบัติตัวของข้าราชการนานับถือหรือไม่ มีผู้ตอบ  
ว่าเฉย ๆ (คือไม่ขอออกความเห็น) 311 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 และรองลงมา  
ตอบว่าไม่นานับถือจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 28 นอกนั้นก็ตอบอย่างอื่น (ตาราง  
ที่ 44) จากการสุ่มตัวอย่างแม้จะเป็นส่วนน้อย แต่จะเห็นได้ว่าแนวโน้มทัศนคติใน  
ขณะนี้ เป็นไปในทางลบ

### สรุปค่านข้าราชการ

จากการสุ่มแบบสอบถามในหลาย ๆ ข้อ ซึ่งกล่าวมาแล้วในข้างต้นนั้น ผู้เขียน  
ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดการให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร  
ออกเป็นปัจจัยหลัก 4 ประการ ซึ่งในแต่ละปัจจัยก็มีปัจจัยย่อย ๆ สนับสนุนมากมาย ดัง  
ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น และผลก็คือปัจจัยเหล่านี้มีผลทำให้การให้บริการแก่ประชาชน  
ของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ผู้เขียนมิได้กล่าวว่ามีประสิทธิภาพโดยสิ้นเชิง  
เพราะในปัจจุบันมีการเสริมวิธีการในการบริหารบางอย่าง และผู้บริหารระดับสูงก็ให้  
ความสนใจในเรื่องนี้มากขึ้นกว่าเดิม จึงทำให้มีการตรวจสอบแก้ไขการทำงาน (ใน  
ระบบ) บางไม่มากก็น้อย และมีแนวโน้มจะดีขึ้นในอนาคต

### ประชาชน

ประชาชนนับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การบริการแก่ประชาชนเองไม่มี  
ประสิทธิภาพเท่าที่ควร กล่าวคือ

ประชาชนเองไม่ค่อยให้ความสนใจในข่าวสารของทางราชการ คือจะ  
ว่าไปแล้ว เราไม่มีการฝึกฝนงานของการเป็นประชาชนที่ดี เหมือนอย่างในต่าง  
ประเทศ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าประชาชนไม่ค่อยจะสนใจในเรื่อง ระเบียบ  
กฎเกณฑ์ของทางราชการที่กำหนดไว้ คำนี้ถึงแต่สิทธิของตนเท่านั้น มิได้คำนึง

ถึงหน้าที่ คั้งนั้นในการติดต่อราชการจึงเป็นไปในลักษณะที่ทำอะไรให้ใดคั้งใจหมายและให้รวดเร็วทันใจ โดยไม่คำนึงถึงหน้าที่ (สำหรับบางคน) ประชาชนส่วนมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนที่มีการศึกษา แต่การศึกษานั้นมิได้ช่วยให้เขาเหล่านั้นพัฒนาด้วย ยังคิดว่าราชการเป็นข้าราชการรับใช้ตน คนจะเอาอะไรต้องได้ และบางคนคิดว่าตนเป็นลูกเจ้าขุนมูลนาย ใช้นามบัตรต่าง ๆ มาลัดคิวประชาชนผู้มาติดต่อก่อน (แต่สำหรับเรื่องนี้นักขึ้นอยู่กับราชการบางคนที่จะเป็นทาสรับใช้คนกอมันหรือไม่)

จากการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม เพื่อศึกษาว่าการกล่าวอ้างคำนิกรทำงานของข้าราชการนั้น ประชาชนเขาได้เคยมาติดต่อหรือไม่ หรือรับฟังจากทางอื่นมาแล้ว ภายทอคณิด ๆ จากการสอบถามนั้นประชาชนจำนวน 495 คน ตอบว่ามาติดต่อราชการปีละไม่เกิน 3 ครั้ง จะเห็นได้ว่าคิดเป็นร้อยละ 68.3 (ตารางที่ 32) เฉลี่ยแล้ว 3 เดือนเศษค่อ 1 ครั้ง และถามต่อไปถึงการปฏิบัติตนในการมาติดต่อราชการ (หมายถึงทราบหรือไม่ว่าจะต้องนำหลักฐานอะไรบางหรือหมายถึงการมีหน้าที่ที่ตนจะต้องปฏิบัติตนเอง) ประชาชนจำนวน 408 คน ตอบว่าไม่ทราบซึ่งคิดเป็นร้อยละ 56.3 (ตารางที่ 33) ซึ่งคำถามข้อนี้ไม่ว่าจะสุ่มทางคานประชาชนหรือสุ่มทางคานข้าราชการ ผลออกมาแบบเดียวกัน นั่นก็คือตอบว่าไม่ทราบว่าจะต้องปฏิบัติตนอย่างไรในการมาติดต่อราชการเขต กล่าวคือข้าราชการจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6 (ตารางที่ 5) ตอบข้อนี้ แต่เป็นที่น่ายินดีอยู่บางที่ว่าประชาชนส่วนมากจะไปติดต่อเขตด้วยตนเอง ซึ่งจากแบบสอบถามจำนวน 629 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8 (ตารางที่ 34) ซึ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ที่สูงมาก นอกจากนั้นแล้วจากแบบสอบถามซึ่งได้สอบถามเกี่ยวกับเรื่องการมาติดต่อราชการของประชาชนว่าจะมาติดต่อเมื่อใด เมื่อทางราชการกำหนดระยะเวลาให้มาติดค่อนั้น ประชาชนจำนวน 331 คน ตอบว่ามาติดค่อช่วงกลาง ๆ ของกำหนดระยะเวลา คิดเป็นร้อยละ 45.7 (ตารางที่ 37) และจากการสุ่มทางคานข้าราชการ จากการสุ่มข้าราชการจำนวน 353 คน ตอบว่าประชาชนมาติดค่อเมื่อใกล้จะหมดเวลา 328 คน คิดเป็นร้อยละ 92.9 (ตารางที่ 7) เมื่อเปรียบเทียบกับการสุ่มทางคานประชาชนแล้วจะเห็นว่าจำนวนประชากรที่สุ่มต่างกัน ประชาชนจำนวน 725 คน ตอบว่าช่วงกลาง ๆ และจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5

ตอบว่าช่วงหลังของการประกาศกำหนดช่วงเวลา (ตารางที่ 37) สำหรับข้าราชการ  
 สุ่ม 353 คน จำนวน 328 คน ที่ตอบว่าช่วงหลัง ๆ ซึ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ที่สูงมาก ดังนั้น  
 เมื่อเปรียบเทียบพิจารณาแล้วเห็นว่า ข้อมูลทางคานข้าราชการน่าเชื่อถือเพราะในช่วง  
 ใกล้เคียง ๆ จะหมดเวลานั้น ประชาชนระมัดคิดถือเป็นจำนวนมาก บางครั้งทำให้บริการไม่  
 ทัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ เสียภาษีมักจะมา เสียกันในวันใกล้จะหมดเวลาหรือวันสุดท้าย  
 ของกำหนดระยะเวลา จากการสุ่มตัวอย่างดังกล่าวอาจสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนเอง  
 ก็ไม่เคยที่จะสนใจเลยว่าตนจะต้องมีหน้าที่อย่างไร

### การให้สิ่งตอบแทนของประชาชน

เมื่อพิจารณาทางด้านระบบอุปถัมภ์ของตัวข้าราชการแล้ว หันมาพิจารณาระบบ  
 อุปถัมภ์ทางด้านตัวประชาชนบ้าง กล่าวคือประชาชนบางกลุ่มชอบที่จะใช้วิธีการลัดคิวโดย  
 ให้สินจ้างเป็นค่าตอบแทน เมื่อต้องการให้งานที่ตนระมัดคิดก่อนั้นเสร็จรวดเร็ว ซึ่งเป็นการ  
 เอาเปรียบบุคคลอื่น (ข้าราชการบางคนรับ) บางครั้งประชาชนให้เพื่อเป็นการตอบแทน  
 แก่ข้าราชการบางคนที่ไม่ให้บริการ เขาเป็นอย่างไร ซึ่งการกระทำของประชาชนทำให้ข-  
 ราชการบางคนเสียนิสัย เมื่อรายได้หมดคิดขอไม่ให้เงินก็จะไม่บริการให้หรือบายเบี่ยง  
 ไปให้เพื่อนข้าราชการคนอื่นทำ จากแบบสอบถามซึ่งสุ่มทางคานข้าราชการในแบบสอบ  
 ถามที่ถามถึงสาเหตุที่ทำให้ประชาชนบางคนให้สิ่งตอบแทนอย่างอื่นนอกเหนือจากค่าธรรมเนียม  
 ต่าง ๆ ที่ระมัดกำหนดไว้แก่ข้าราชการ เป็นเพราะเหตุใด ปรากฏว่าผู้ที่ตอบว่า  
 ต้องการให้ได้รับบริการที่ดีและสะดวกจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 (ตาราง  
 ที่ 8) และจากการสุ่มทางคานประชาชน ประชาชนจำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2  
 (ตารางที่ 36) ตอบว่าหากเสียค่าตอบแทนอย่างอื่นนอกเหนือจากระมัดเบี่ยงที่ทางราชการ  
 กำหนดแล้วจะได้รับบริการที่ดีกว่าเดิม นั่นแสดงว่าการใช้ระบบอุปถัมภ์ของประชาชนเพื่อ  
 ต้องการให้งานของตนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การให้บริการ  
 แก่ประชาชนของ เขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

### ความเสียหายของประชาชน

ประชาชนบางคนไม่มีความเสียหาย เช่น ในการมาติดต่อราชการไม่ยอมมาเอง ให้บุคคลอื่นมาติดต่อหรือบางกรณีไม่อดทนรอ มาติดต่อที่หลังแต่ใช้ระบบอุปถัมภ์กับข้าราชการบางคนเพื่อให้งานของตนเสร็จไปโดยเร็ว โดยไม่คำนึงถึงว่าบุคคลอื่นมาติดต่อไวก่อนตนและกำลังรอรับบริการอยู่

### การบริหาร

การปกครองบังคับบัญชาในด้านการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบราชการ เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นการให้บริการหรือการดำเนินงานจะเป็นไปโดยดียิ่งขึ้นขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาที่ดี การบังคับบัญชาที่ส่วนหนึ่งทำให้ช่วยในการทำงานคือช่วย ในการทำงาน สิ่งที่จะแสดงให้เห็นว่าการปกครองบังคับบัญชาดีหรือมีประชาธิปไตยหรือไม่ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถแสดงความคิดเห็น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความคิดเห็นในการทำงานหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงาน จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ตอบว่าเสนอแนะใตปานกลางจำนวน 122 คน ตอบว่าเสนอแนะใตน้อยซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34.6 (ตารางที่ 20) จะเห็นได้ว่าในการทำงานโดยทั่วไปนั้นในเรื่องของการเสนอแนะความคิดเห็น เจ้าหน้าที่สามารถทำได้บ้างและค่อนข้างน้อย ดังนั้นในการบริหารหรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งมีผลให้ข้าราชการมีแรงจูงใจในการทำงานน้อย หรืออาจกล่าวได้ว่ามีขวัญต่ำและมีผลกระทบต่อการให้บริการแก่ประชาชนไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรด้วย

### อัตรากำลัง

นับว่าเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนของเขต บางแห่งอัตรากำลังไม่เพียงพอทำให้การให้บริการไม่เป็นไปด้วยความรวดเร็วต้องเสียเวลานาน แต่บางเขตอัตรากำลังเพียงพอแต่เจ้าหน้าที่ทำงานไม่เต็มที่ จึงทำให้งานล่าช้าได้ ดังนั้นจากการสุ่มตัวอย่างคานข้าราชการตอบว่าอัตรากำลังเพียงพอ 196 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5

(ตารางที่ 16) การสุ่มทางค่านประชาชนตอบว่าอัตรากำลังเพียงพอ 438 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 (ตารางที่ 48) เมื่อมาวิเคราะห์จะพบว่าอัตรากำลังเพียงพอ แต่ไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนเป็นที่น่าพอใจได้ ทั้งนี้อาจด้วยสาเหตุหลายประการส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับอัตรากำลัง บางครั้งเจ้าหน้าที่ทำงานไม่เต็มที่ ไม่อยู่ที่ทำงานบาง อยู่แล้วไม่ทำงานบาง เป็นต้น และอีกประการหนึ่งอัตรากำลังมีไม่เพียงพอ ดังนั้นการให้บริการจึงเป็นไปได้ไม่เต็มที่ ผลที่ได้ ( output ) ออกมาน้อยกว่าปัจจัยที่ใส่เข้า ( input ) ดังนั้นการให้บริการจึงไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

แต่ในปัจจุบันกรุงเทพมหานครได้มีการเพิ่มอัตรากำลังให้แก่เขตอย่างเพียงพอ แต่อย่างไรก็ตามบางงานเป็นงานซึ่งมีประชาชนมาขอรับบริการมาก เช่น งานทะเบียน และในบางช่วงจะมีผู้ขอรับบริการมากเป็นพิเศษ เช่น ช่วงต้น ๆ ปี ดังนั้นจะพบว่าแม้ส่วนกลางจะจัดอัตรากำลังให้เพียงพอ ก็ไม่สามารถให้บริการให้ประชาชนอย่างทั่วถึง ดังนั้นประชาชนที่มาติดต่อในช่วงนี้บางคนจึงไม่พอใจ และประกอบกับทัศนคติที่มีต่อข้าราชการในทางลบซึ่งมีเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว จึงทำให้เกิดความไม่พอใจและประกอบกับข้าราชการก็ต้องรับภาระในช่วงนั้น ๆ หนัก บางครั้งก็มีอารมณ์และใจหายไปโดยไม่สุภาพบ้างจึงทำให้การให้บริการไม่สามารถตอบสนองได้เท่าที่ควร กล่าวโดยทั่วไปแล้วการให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สาเหตุเกิดจากทั้ง 2 ฝ่ายนั่นเอง กล่าวคือทั้งข้าราชการและประชาชนผู้มาติดต่อด้วย รวมทั้งการพิจารณาถึงการบรรจุคนให้เหมาะสมกับงานนั้นด้วย ( put the right man on the right job )

### ระบบงาน

ในการบริหารงาน ระบบงานเป็นสิ่งสำคัญซึ่งหากระบบงานดี มีข้อดีเดียวกันระหว่างคำว่า "ระบบ" กับ "คน" ทัศนคติของคนบางกลุ่มมีว่า "ระบบดีจะทำให้คนดี" บางกลุ่มกล่าวว่า "คนดีจะทำให้ระบบดี" สำหรับผู้เขียนคิดว่าเป็นไปได้ทั้ง 2 ฝ่าย แต่ในทางค่านบริการและความเป็นไปได้นั้น กล่าวคือระบบเป็นแกนกล่าวคือถ้าวางระบบให้ดีคนก็จะดี การดำเนินงานจะเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ สำหรับในเรื่องระบบงานนั้น

ประกอบไปด้วยปัจจัยหลายประการรวมทั้งการประสานงานด้วย จากการสุ่มตัวอย่างในเรื่องระบบงาน มีผู้ตอบว่าการจัดระบบงานในหน่วยงานที่ปานกลางจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 (ตารางที่ 18)

ระบบงานในที่นี้หมายความถึง การไหลเวียนของงาน ( work flows ) ซึ่งจะพบว่างานของเขานั้น ประชาชนมักจะมองว่ามีขั้นตอนมากมาย เวลาไปติดต่อจะต้องไปติดต่อหลายโต๊ะ ซึ่งผู้เขียนก็ยอมรับว่าเป็นเช่นนั้นจริง ๆ ผู้ปฏิบัติเองก็มีความลำบากใจในการปฏิบัติ ทั้งนี้ก็เนื่องจากระบบราชการได้กำหนดระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ รวมทั้งวินัยไว้มากมาย จึงทำให้การทำงานไม่คล่องตัว แต่ถ้าจะพิจารณาอีกด้านหนึ่งเป็นเพราะระบบราชการมีข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติมาก ผู้ปฏิบัติมีทั้งคนดีและคนเลว ดังนั้นเพื่อเป็นการควบคุมการดำเนินงานที่ดีจึงได้กำหนดคกฏหมายระเบียบไว้อ่างมากมาย ปัญหาจึงอยู่ที่ว่า เพื่อให้การให้บริการหรือการบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำอย่างไรจึงจะทำให้การไหลเวียนของงาน ( work flows ) น้อยลงเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็ว

### สำนักงาน

เป็นส่วนประกอบอย่างหนึ่งที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพหรือไม่ ในปัจจุบันสถานที่ทำงานได้รับการปรับปรุงให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นการตอบสนองความต้องการรับบริการของประชาชนและการทำงานของข้าราชการได้เกิดความคล่องตัวยิ่งขึ้น จากแบบสอบถามในเรื่องสำนักงานนั้น ข้าราชการมีความพอใจในสำนักงานที่เป็นอยู่จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 38 (ตารางที่ 13) ดังนั้นในคานสำนักงานจึงไม่เป็นปัญหา ในปัจจุบันการติดขัดมักจะเป็นเรื่องของสถานที่ตั้งสำนักงาน บางเขตมักจะตั้งในที่ลับทางไกลชุมชนและทางเขาคอนข้างจะหายากและลำบาก อาจเป็นเพราะสมัยก่อนกรุงเทพมหานครมักจะมีอาศัยการคมนาคมทางน้ำ ดังนั้นตัวที่ว่าการเขตจึงมักจะตั้งริมน้ำ เมื่อสภาพบ้านเมืองเปลี่ยนแปลงไป การคมนาคมทางบกก็มีความเป็นไปได้มากกว่าที่ว่าการเขตก็ยังคงตั้งอยู่ที่เดิม จึงทำให้ทางเขาคอนข้างที่ว่าการเขตกับถนนใหญ่ห่างกันมาก



อีกประการหนึ่งในด้านของความพอใจเป็นส่วนตัวต่อสำนักงาน อันมีผลสะท้อนต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีผลต่อการให้บริการแก่ประชาชน

### การจัดเก็บเอกสาร

เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารและสะท้อนถึงการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือถ้าการจัดเก็บเอกสารไม่ดี การทำงานก็จะล่าช้าต้องเสียเวลาค้นหาค้นหา ทำให้การให้บริการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นในด้านการจัดเก็บเอกสาร การสุ่มตัวอย่างแบบสอบถามหน่วยงานมีการปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสาร จากการสุ่มตัวอย่างทางคานซาราชการตอบว่ามีการปรับปรุง 187 คน คิดเป็นร้อยละ 53 (ตารางที่ 23) สุ่มทางคานประชาชนในด้านการจัดเก็บว่าเป็นระเบียบเรียบร้อยเพียงใด ผู้ตอบจำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 ตอบว่าเก็บเป็นระเบียบพอใช้ (ตารางที่ 49)

### ระเบียบกฎเกณฑ์

ระเบียบกฎเกณฑ์ของทางราชการมีมากมายจนผู้ปฏิบัติตามไม่ค่อยจะทัน จะต้องคอยสนใจอยู่เสมอจึงจะทำให้บุคคลนั้น ๆ เป็นคนทันสมัยในระบบราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระเบียบกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการเงิน ซึ่งระเบียบกฎเกณฑ์นี้เองที่เป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งที่ทำให้การให้บริการแก่ประชาชนล่าช้า เพราะต้องทำไปตามกฎเกณฑ์ขั้นตอน และจากการสุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 725 คน ในเรื่องของอะไรเป็นปัญหาในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อเขตปรากฏว่า ประชาชนจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ตอบว่าระเบียบกฎเกณฑ์ซึ่งเป็นเปอร์เซ็นต์การตอบ ซึ่งมากกว่าการตอบอย่างอื่น (ตารางที่ 50) จากแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องระเบียบกฎเกณฑ์ปรากฏว่า มีผู้ตอบจำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ที่ตอบว่าระเบียบกฎเกณฑ์มีมากเกินไป (ตารางที่ 46) ซึ่งเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งที่ทำให้การให้บริการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

## ประชาสัมพันธ์

เป็นส่วนสำคัญมากทางการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเขตซึ่งเป็นหน่วยงานที่จะต้องทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานรัฐบาลกับประชาชนในเบื้องต้นเป็นอันดับแรก

ดังนั้นหากการประชาสัมพันธ์จะทำให้การให้บริการดี คือสามารถทำให้ประชาชนเข้าใจและสนใจที่จะมาติดต่อกับทางราชการลงล่างทัศนคติเกา ๆ ลงได้ และเป็นการลดการขัดแย้งระหว่างรัฐบาลกับเอกชนในที่สุด อย่างไรก็ตามประชาชนเองก็ต้องสนใจจากประชาชนด้วย ไม่ใช่ทางราชการเป็นผู้ปฏิบัติอยู่ฝ่ายเดียว ดังนั้นจากการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถามแล้วปรากฏว่า ข้าราชการที่สุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 353 คน ตอบว่า ประชาสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการให้บริการมากที่สุดจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 และในเรื่องของการประชาสัมพันธ์นั้นทำได้ในหลายลักษณะ แต่ส่วนมากแล้วประชาชนไม่ค่อยจะให้ความสนใจกับการประชาสัมพันธ์ในลักษณะที่เป็นประกาศิตไว้ มักจะสอบถามเอากับตัวข้าราชการมากกว่า ซึ่งเรื่องนี้จากการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถามด้านข้าราชการตอบว่ามักจะทำสอบถามตัวข้าราชการมากกว่าจำนวนถึง 302 คน คิดเป็นร้อยละ 85.6 ของจำนวนผู้ตอบทั้งหมด (ตารางที่ 9)

ตอนที่ 2

ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ถึงการวัดประสิทธิภาพในข้อนี้ แยกย่อย ๆ เป็น 5 หัวข้อกล่าวคือ

1. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเพียงพอ ในที่นี้หมายถึงเพียงพอในด้านอัตรากำลัง ความรวดเร็วทันอกทันใจ ซึ่งจะสอดคล้องกับผลวิเคราะห์ซึ่งได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งไม่ค่อยจะรวดเร็วนัก

2. เท่าเทียมกัน นั่นก็คือไม่ว่าใครก็ตามมาติดต่อเขตควรจะได้รับบริการที่ดีเท่าเทียมกันในทุกด้านที่มีบริการให้ไม่เลือกว่าคนรวยหรือคนจน แต่ในทางปฏิบัติก็จะเป็นเช่นนั้นเพราะคนรวยมักจะมีโอกาสมากกว่า ยกตัวอย่างง่าย ๆ ในการมาติดต่อคนรวยมักจะทำให้สิ่งตอบแทนอย่างอื่นนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมที่ทางราชการกำหนด เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วก่อนผู้อื่น (เป็นการลัดคิว) เป็นต้น ซึ่งได้กล่าวมาบ้างแล้วข้างต้น

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่องกัน ข้อนี้ก็จะไม่เป็นปัญหาเพราะบริการของทางราชการเปิดอยู่ตลอดไม่มีการปิดกิจการ แม้รัฐขาดทุนอยู่ร่ำไปก็ตาม เพราะกิจการที่รัฐทำถือเป็นบริการสาธารณะที่จะต้องให้แก่ประชาชน อันนี้เองประสิทธิภาพของทางราชการจึงมีสามารถจะคำนวณออกมาเป็นผลกำไรเหมือนอย่างกิจการของฝ่ายเอกชนได้

4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ( timely service ) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ ในที่นี้หมายถึงการอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการนั่นเอง จากการศึกษาในตอนต้นที่ 1 จะพบว่าบริการของเขตมีความรวดเร็วปานกลาง อย่างไรก็ตามจะพบว่าในปัจจุบันหน่วยราชการได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้มาก สาเหตุเนื่องจากการร้องเรียนวิพากษ์วิจารณ์กันอยู่เสมอ ซึ่งเป็นการทำให้ภาพพจน์ของทางราชการเสียไป ดังนั้นในเรื่องของการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วจึงเป็นเรื่องที่ได้มีการกำชับกันอยู่เสมอ อย่างไรก็ตามการจะเป็นไปด้วยดีหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของทั้ง 2 ฝ่าย ระหว่างข้าราชการและประชาชน

5. ความสามารถในการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่าง  
 กว้างขวาง หมายถึงความสามารถในการพัฒนาบริการที่คิดได้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ  
 ให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของบริการนั้น ๆ ขึ้นไปเรื่อย ๆ งานทุกอย่างเมื่อได้  
 ลงมือทำแล้วยอมรับต้องการที่จะพัฒนาให้ก้าวหน้าไปในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้าน  
 คุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นงานของเอกชนหรือส่วนราชการ สำหรับคุณภาพนั้นทางด้านการ  
 คำว่าคุณภาพมีน้อยมากในสายตาของประชาชนทั่วไปมักจะมองว่าราชการทำงานไม่คุ้ม  
 กับทุนที่ลงไป ซึ่งการมองอันนี้ก็อาจจะเป็นความจริง เพราะข้าราชการเรามีมาก ย่อมมี  
 ทั้งคนดีและเลว อย่างไรก็ตามคุณภาพนั้นเกินความกว้างทั้งในด้านการให้บริการแก่ประ-  
 ชาชน ด้านตัวข้าราชการ ตลอดจนการบริหารงานในบรรดาระดับประเศก็คือการบังคับ  
 ทุกขบ่ารุงสุขแก่ประชาชน สำหรับด้านปริมาณนี้ปัจจุบันแทบจะกล่าวได้ว่างานที่ทำไป  
 ทุกวันนี้ทำไปโดยปริมาณ คนทำงานมีมากแต่งานไม่เดิน ประชาชนมาติดต่อต้องรอนาน  
 ในบางครั้งบริการที่ได้รับไม่ถูกต้องอีกด้วย ดังนั้นในด้านปริมาณและคุณภาพจะพบว่ารัฐ  
 ลงทุนสูงมาก แต่ผลที่ได้ออกมาไม่คุ้มทุน ซึ่งทุนในที่นี้ไม่สามารถจะตีค่าออกมาเป็นตัวเลข  
 ได้ ถึงแม้ว่าจะโดยไมคุ้มค่า รัฐก็ต้องดำเนินการอยู่เห็นเอง นั่นก็คือเพื่อให้เกิดการคุ้มทุน  
 ในอนาคต รัฐก็จำเป็นต้องพัฒนาบริการที่เป็นอยู่ให้ก้าวหน้าขึ้น เพื่อสร้างความพอใจ  
 แก่ประชาชนต่อไป

จากการวิเคราะห์ปรากฏผลโดยสังเขปดังต่อไปนี้ คือ

ด้านตัวข้าราชการ

- ความรับผิดชอบ ข้าราชการไม่มีความรับผิดชอบเท่าที่ควร
- มนุษยสัมพันธ์ ยังขาดการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ความรู้ความสามารถ ข้าราชการมีความรู้ความสามารถปานกลาง
- แต่ยังขาดความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
- ทัศนคติ ยังคงมีทัศนคติแบบเดิม กล่าวคือทัศนคติที่คิดว่าราชการ
- เป็นนายประชาชนหลงเหลืออยู่

### ค่าน้ำประชาชน

- ประชาชนไม่มีความเสียสละ ไม่รู้จักหน้าที่ค่าน้ำถึงแต่สิทธิ มักจะให้สิ่งตอบแทนแก่ราชการเพื่อ(ลัทธิ) ต้องการบริการที่รวดเร็วจนเกินไป โดยไม่คำนึงถึงการมาก่อนหลัง (ไม่เคารพกฎเกณฑ์ ไม่มีความอดทน)

### ค่าน้ำการบริหารงาน

- ยังคงประสบปัญหาเพราะปัจจัยสำคัญและปัจจัยเสริมในค่าน้ำการบริหารงานยังอยู่ในลักษณะที่ไม่ดีเท่าที่ควร หรืออยู่ในลักษณะปานกลาง จำเป็นจะต้องหาทางแก้ไขเพื่อให้การให้บริการแก่ประชาชนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ขอรับบริการได้อย่างเพียงพอ เท่าเทียม ครอบคลุมและก้าวหน้าทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณงานด้วย

### สรุป

จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณปรากฏผลเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ นั่นก็คือ การให้บริการแก่ประชาชนของเขตของกรุงเทพมหานครยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งนี้เพราะสาเหตุ 3 ประการ กล่าวคือ

1. ค่าน้ำราชการผู้ปฏิบัติงาน
2. ค่าน้ำประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ
3. การบริหารงานของเขต.