

ข

ชื่อ เรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของฝ่ายปกครอง :
ศึกษาเฉพาะกรณีตัวอย่างอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ชื่อผู้เขียน นายสุชาติ ดิขวงศ์

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวัฒน์	วงศ์ภัย	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ สมศักดิ์	เกี่ยวกิ่งแก้ว	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนัน	อนุমানราชชน	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของฝ่ายปกครอง :
ศึกษาเฉพาะกรณีตัวอย่างอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง
ทัศนคติในภาพรวมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองอำเภอเมืองนครสวรรค์
ว่า มีลักษณะหรือแนวโน้มเป็นอย่างไร นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาเพื่อทราบว่า อาชีพ
ระดับการศึกษา ประสบการณ์เดิมในการติดต่อราชการ และทัศนคติต่ออาชีพรับราชการของประชาชน
ที่แตกต่างกันออกไป จะมีความสัมพันธ์ในทิศทางใดกับทัศนคติที่มีต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่าย
ปกครองหรือไม่ อย่างไร หรือจะมีอิทธิพลในการกำหนดทัศนคติที่มีต่อการให้บริการประชาชนด้วย
หรือไม่ ประการใด และวัตถุประสงค์ของการศึกษาในประการสุดท้ายคือ เพื่อทราบความต้องการ
และความเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองว่า มีความต้องการหรือ
ความเห็นให้รัฐปรับปรุงพัฒนาการบริการประชาชนในด้านใดเป็นสำคัญ

ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้มีภูมิลำเนาหรือพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองนครสวรรค์ เฉพาะที่อยู่นอกเขตเทศบาลเมืองนครสวรรค์ และเป็นผู้ที่เคยรับบริการจากฝ่ายปกครองของอำเภอเมืองนครสวรรค์มาแล้ว โดยการสุ่มตัวอย่างได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาหรืออยู่อาศัยในท้องที่ตำบลต่าง ๆ ทุกตำบลในสังกัดอำเภอเมืองนครสวรรค์กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 246 ราย จาก 16 ตำบล การเก็บข้อมูลดำเนินการโดยวิธีแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้นำมาจัดกลุ่ม แปรผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ (SPSS) สถิติที่ใช้ในการพรรณนาและวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{x}) และค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และสำหรับการวัดทัศนคตินั้นดำเนินการตามวิธีการของลิเกิร์ต (Likert) แต่จะกำหนดคำตอบเป็น 3 ระดับเท่านั้น คือ เห็นด้วย ไม่แน่ใจ และไม่เห็นด้วย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

- (1) ทัศนคติในภาพรวมของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองมีแนวโน้มเป็นไปในทางลบ
- (2) ประชาชนผู้รับบริการในกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองในระดับที่แตกต่างกัน
- (3) ระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองในระดับที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับที่สูงกว่าจะมีทัศนคติในเชิงลบต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองมากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า
- (4) ประสิทธิภาพเดิมในการติดต่อราชการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครอง โดยพอสรุปได้ว่าในภาพรวมแล้วผู้มีประสิทธิภาพเดิมในการติดต่อราชการเป็นไปในลักษณะจะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองในลักษณะ เช่นเดียวกันนี้ด้วย
- (5) กลุ่มประชาชนที่มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพรับราชการ จะมีทัศนคติต่อการให้บริการในหน้าที่ของฝ่ายปกครองในเชิงบวกมากกว่ากลุ่มประชาชนที่มีทัศนคติไม่ดีต่ออาชีพรับราชการ

(6) ประชาชนมีความต้องการให้อำเภอปรับปรุงและพัฒนาการบริการของฝ่ายปกครอง
ให้เกิดความเสมอภาค และเป็นธรรม เป็นสิ่งสำคัญลำดับแรก

(7) ในสภาวะการณปัจจุบันประชาชนเห็นว่ารัฐควรเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความ
สำนึกในหน้าที่การให้บริการมากกว่าการมุ่งพัฒนา ปรับปรุงในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้า
มาใช้ในการปฏิบัติงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study : People's Attitude toward Local Public
Administration Service : A Case Study of
Muang District, Nakhon Sawan Province

Author : Suchat Dichawong

M.A.(Political Science) : Politics and Government

Examining Committee : Assit.Prof.Suwat Wongsapai Chairman
Assoc.Prof.Somsak Keawkingkeo Member
Assit.Prof.Dr.Tanun Aunmanrajadhon Member

Abstract

The objectives of this independent study are :

- to learn about the over-all people's perspectives toward the offering of services of Administration and Development Section of Nakorn Sawan's Muang District, especially its trends and characteristics.

- to learn whether professions, levels of education, experiences in contacting governmental offices and the thinkings towards professions in public sector would correlate with attitudes of administration officers or not.

- to learn about the wants and needs of the local people on what kind of improvements should be made at Administration and Development Section.

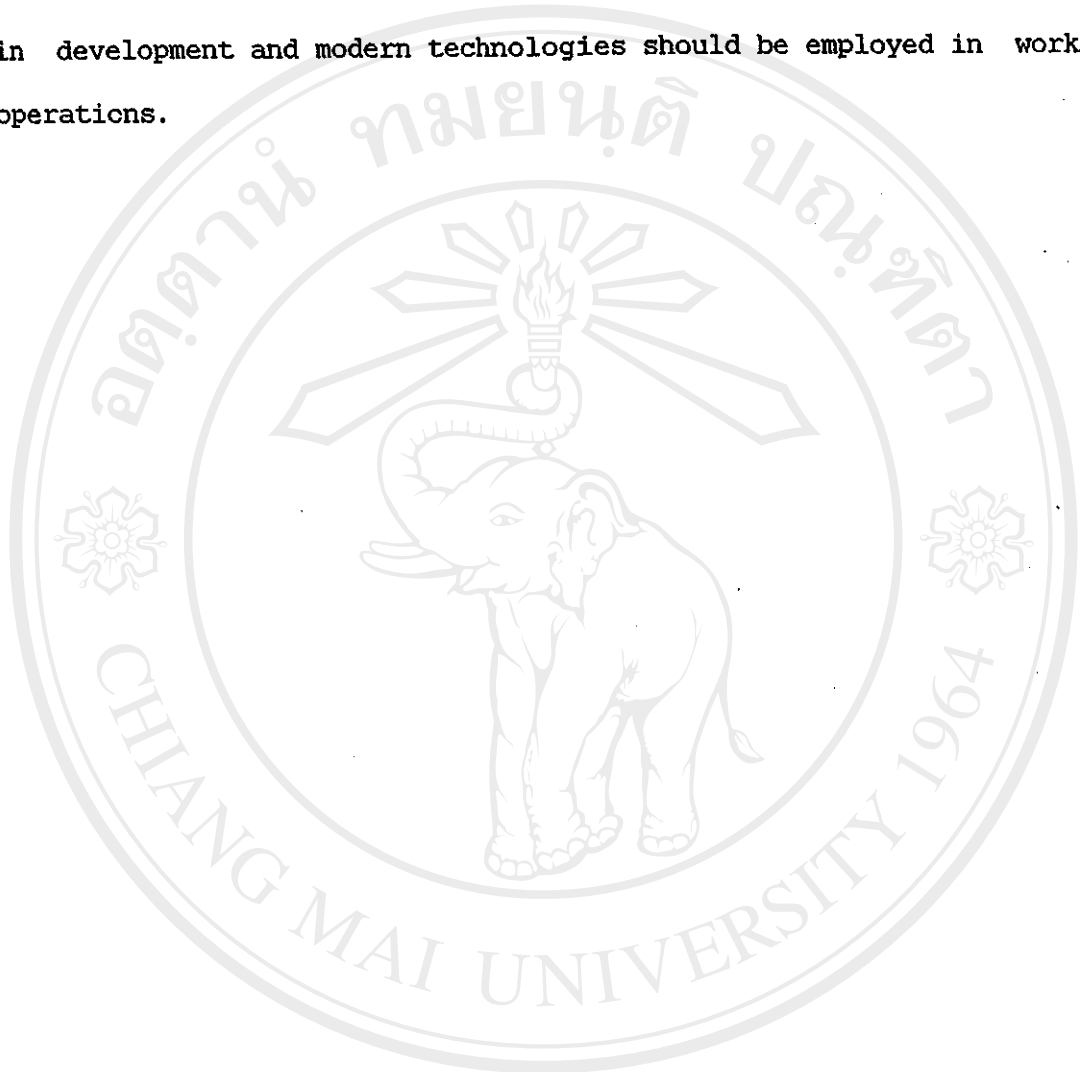
The study's selected samples are people who are residing in Nakorn Sawan, Muang District and, in the past, used to receive services from Administration and Development Section. The Samples are randomly selected, altogether 24 cases from 16 subdistricts. Data are collected by using questionnaires.

The so called SPSS computer program is used to analyse the collected data. Various statistical techniques such as percentage, mathematical means are used in data analysis.

The study findings are :

1. the people's over-all attitudes have a negative tendency.
2. people of different occupational groups have different levels of attitudes towards the service renderings of Administration and Development Section.
3. differences in levels of education generate different attitudes. People with high levels of education tend to have more "negative" attitude than people of low education levels.
4. past experience in contact with government offices formulates people's attitude in such direction.
5. people with good attitude towards public servant profession have positive attitude toward the service renderings of Administration and Development Section.
6. people want the District to improve and develop the service renderings of this Section in order to create equality and justice.

7. in the present environment, people think that the Government should implant consciousness in service rendering more than in development and modern technologies should be employed in working operations.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved