



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเมือง

อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
วิไลพร สีสาวิง¹, รพีพัฒน์ จันทนินทร², อรรถสิทธิ์ นิกรวัฒน์³

^{1,2,3} สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,

¹S59123450077@ssru.ac.th, ²rapeepat@ssru.ac.th และ ³attasit.ni@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบางเมือง มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ 2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ได้ทำการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากร คือ ประชาชนในอำเภอเมืองสมุทรปราการ ทั้งหมด 381 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่า T-test ค่า F-test (One-way Anova) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมาปรับใช้กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.87) ด้านการให้บริการต่อประชาชน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.00) ด้านการบริหารและบุคลากรอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.90) ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.84) และน้อยที่สุดด้านการบริหารงบประมาณอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.73)

2. ผลการเปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ที่ต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชนที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ทัศนคติ, การปฏิบัติงาน, บุคลากร, เทศบาลตำบลบางเมือง



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

People's attitudes towards personnel performance Bang Mueang Subdistrict Municipality Mueang Samut Prakan District Samut Prakan Province, Case Study: Bang Mueang Subdistrict Municipality Wilaiporn Seesawang¹, Rapeepat Juntanintorn², Attasit Nikornwat³

^{1,2,3}Police Administration Branch Suansunandha Rajabhat University,
¹s59123450077@ssru.ac.th, ²rapeepat@ssru.ac.th และ ³attasit.ni@ssru.ac.th

Abstract

The research on the attitude of the people towards the performance of personnel. Bang Mueang Subdistrict Municipality, Mueang Samut Prakan District Samut Prakan Province A case study of Bang Mueang Subdistrict Municipality purpose 1.to study the attitude of the people towards the performance of personnel in Bang Mueang Municipality Mueang Samut Prakan District Samut Prakan Province 2. to compare people's attitudes Towards the performance of personnel in Bang Mueang Subdistrict Municipality Mueang Samut Prakan District Samut Prakan Province Subdistrict Municipality The data were collected from 381 people in Mueang Samut Prakan District. The tools used to collect data were questionnaires. The statistics used for data analysis are T-test, F-test (One-way Anova), percentage, mean and standard deviation Adapted to the attitude of the people towards the performance of personnel Bang Mueang Subdistrict Municipality Mueang Samut Prakan District Samut Prakan Province.

The research found that

1.The attitude of the people towards the performance of staff of Bang Mueang Subdistrict Municipality,Mueang Samut Prakan District Samut Prakan Province Subdistrict Municipality Overall Is at a high level (\bar{x} = 3.87) In providing services to the public At a high level (\bar{x} = 4.00) The aspect of administration and personnel were at a high level (\bar{x} = 3.90) Human relations Is at a high level (\bar{x} = 3.84) And the smallest budget management was at a high level (\bar{x} = 3.73)

2.The comparison of results classified by personal factors shows that different sex, age, attitude To the performance of personnel are not different In education, monthly income Occupations and residence periods in different communities Have different attitudes towards the work of personnel.

Keywords : Attitude, working, personnel, Subdistrict Bang Mueang



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

บทนำ

ปัจจุบันเทศบาลมีความสำคัญกับประชาชนมาก ด้วยบทบาทหน้าที่การบำบัดทุกข์ บำรุงสุขเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ให้การดูแลและอำนวยความสะดวกตลอดจนจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่างๆภายในเขตพื้นที่ของเทศบาลได้ครบสมบูรณ์ตรงตามความต้องการของประชาชนและยังคงดูแลเรื่องต่างๆภายในชุมชนผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในเขตพื้นที่และจะนำผลที่ได้ในครั้งต่อไปเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้เป็นองค์กรที่มีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

วันที่ 18 มีนาคม พ.ศ.2448 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงจัดตั้งสุขาภิบาลตำบลท่าฉลอม อำเภอเมืองสมุทรสาคร ถือได้ว่าเป็นการปกครองหัวเมืองแห่งแรกของประเทศไทย ผลของการจัดสุขาภิบาลที่ท่าฉลอมเป็นประโยชน์แก่ทางราชการจึงมีการขยายจัดตั้งสุขาภิบาลออกไปในท้องถิ่นต่างๆได้เพิ่มมากขึ้นถือว่าเป็นสถาบันปกครองท้องถิ่นอันเป็นที่มาของการปกครองรูปแบบเทศบาลในปัจจุบัน พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้เสนอข้อปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 โดยเนื้อหาส่วนใหญ่แก้ไขชื่อเรียกบุคคลและคำศัพท์กฎหมายที่ให้สอดคล้องกับกฎหมายองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นอื่นๆและกำหนดให้มีการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

Peter F. Drucker (2004) ทฤษฎีการบริหารทีมงานของผู้นำทีมที่มีประสิทธิผลไว้ดังนี้

1. การมีข้อมูลพื้นฐาน ผู้นำควรมีการตั้งคำถามว่าอะไรคือสิ่งที่สมควรดำเนินการ ซึ่งคำถามดังกล่าวมักจะประกอบด้วยงานที่เร่งด่วนที่มากกว่าหนึ่งงานเสมอหรือการจัดกิจกรรมกลุ่มความถี่ในการประชุมรวมถึงการสนับสนุนการเรียนรู้ของทีมงานการให้ข่าวสารและการฝึกอบรม แต่ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจะไม่ทำงานหลายๆ อย่างหากได้ทำผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพมักจะให้ความสนใจไปที่งานนั้นเพียงงานเดียวโดยสามารถขจัดความขัดแย้งในงานนั้น รวมถึงการยอมรับในความขัดแย้งตลอดจนการจัดการกับต้นเหตุแห่งความขัดแย้งนั้นได้ หลังมีการตั้งคำถามว่าอะไรคือสิ่งที่สมควรดำเนินการแล้ว ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพย่อมจะจัดลำดับ



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ความสำคัญของงาน และติดตามผลงานอย่างสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตามหลังจากทำงานสำคัญประสบความสำเร็จแล้ว ผู้บริหารจะจัดลำดับความสำคัญของงานในการทำงานขึ้นไป

2. การวางแผนปฏิบัติการ ผู้บริหารจำเป็นต้องวางแผนการดำเนินงานโดยการร่วมระดมสมองจากการมีส่วนร่วมและเปิดโอกาสให้ทีมงานได้แสดงความคิดเห็นและยอมรับในความคิดเห็นร่วมกันโดยที่ ผู้บริหารต้องคิดถึงผลลัพธ์ที่ต้องในแผนนั้นๆ ตลอดจนการทบทวนแผนงานเป้าหมายในอนาคต และตรวจสอบวิธีการดำเนินงานว่าผู้บริหารจะใช้เวลาในแต่ละช่วงงานอย่างไร ผู้บริหารจะกำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการโดยการตั้งคำถามคำถามว่า องค์กรควรคาดหวังให้ผู้บริหารเองทุ่มเทอะไร ตัวผู้บริหารเองจะอุทิศตัวเพื่อผลลัพธ์อะไร การกำหนดผลงานเสร็จจะอยู่ที่ใด จากนั้นผู้บริหารควรพิจารณาข้อจำกัดในการกระทำต่างๆ ว่าต้องเป็นสิ่งที่ถูกจริยธรรมและองค์กรยอมรับได้ตลอดจนสอดคล้องกับภารกิจ ค่านิยม ,นโยบายขององค์กร

3. ลงมือปฏิบัติเมื่อผู้บริหารแปรแผนงานไปเป็นการปฏิบัติ ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสนใจอย่างเคร่งครัดกับการตัดสินใจ การสื่อสาร โอกาสและการประชุมโดยจะขอกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญคือ

3.1 รับผิดชอบในการตัดสินใจด้วยการทบทวนการตัดสินใจอย่างเป็นระบบยังเป็นเครื่องมือที่ได้รับค่านิยมสำหรับการพัฒนาตนเองได้ โดยที่การตรวจสอบผลลัพธ์การทบทวนการตัดสินใจอย่างเป็นระบบยังเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังจะแสดงให้เห็นถึงจุดแข็งผู้บริหารรวมถึงสิ่งที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข

3.2 รับผิดชอบในการสื่อสารโดยที่ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีความมั่นใจว่าทั้งแผนปฏิบัติการและความต้องการข้อมูลของผู้บริหารเองเป็นที่เข้าใจของทีมงาน รู้จักการให้รางวัลเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจรวมถึงการฉลองความสำเร็จในการร่วมการคิดร่วมสร้างหรือการระดมสมองร่วมกันมีสร้างระบบบรรยากาศที่ดีในการทำงาน โดยที่ผู้บริหารจะต้องกล่าวถึงแผนการดำเนินงาน รวมทั้งขอความคิดเห็น จากเพื่อนร่วมงานและทีมงานของผู้บริหารเอง ไม่ว่าจะ เป็น หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ ในขณะที่เดียวกันผู้บริหารจำเป็นต้องกล่าวถึงข้อมูลในแผนการดำเนินงานที่สมาชิกในทีมงานควรทราบและมีการประเมินพนักงานในการดำเนินแผนงานโดยมีแบบประเมินที่ชัดเจนตลอดจนการใช้ทักษะการประเมินผลงานของผู้นำโดยพิจารณาถึงผลงานของสมาชิกในทีมงาน

4. คิดถึงส่วนรวมมากกว่าตนเองผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพต้องทราบว่าผู้บริหารเองควรมีความรับผิดชอบต่อสูงสุด แต่ผู้บริหารซึ่งมีอำนาจสั่งได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อผู้ตัวบริหารเองได้รับความไว้วางใจจากองค์กร นั่นหมายความว่าผู้บริหารเองต้องคิดถึงความต้องการและโอกาสขององค์กรก่อนที่จะคิดถึงความต้องการและโอกาสของตัวเอง

หลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล โดยระเบียบนี้กำหนดให้หน่วยงานทุกหน่วยของรัฐดำเนินการบริหารจัดการ โดยยึดหลักการ 6 หลัก ได้แก่

1. หลักนิติธรรม (Rule of law) ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับต่างๆ ให้เป็นธรรมและทันสมัยเพื่อให้สังคมยอมรับโดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายไม่ใช่ตามอำนาจของตัวบุคคล

2. หลักคุณธรรม (Morality) ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องความดีและธรรมะให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างของสังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเอง เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ทำอาชีพสุจริตให้เป็นนิสัย



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์

4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ การไต่สวนสาธารณะหรืออื่นๆ

5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การตระหนักในสิทธิความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมการกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา การเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและมีความกล้าที่จะยอมรับผลดีผลเสียในการทำงานของตนเอง

6. หลักความคุ้มค่า (Value) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมโดยธรรมาภิบาลให้บุคลากรมีความประหยัด

จันทรานี สวงวนนาม ให้ความหมายว่า การบริหารงานทุกประเภทในทุกองค์กรจำเป็นต้องมีหลักทรัพยากรพื้นฐานทางการบริหารโดยทั่วไปถือว่าองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารมีอยู่ 4 ประการซึ่งรู้จักกันในนามของ 4M's ได้แก่

- คน (Man) ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลในองค์กรที่รวมกันทำงาน
- เงิน (Money) ได้แก่ งบประมาณที่ใช้ในการบริหารทุกๆ ส่วนขององค์กร
- วัสดุสิ่งของ (Materials) ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ เทคโนโลยีต่างๆ
- การจัดการ (Management) ได้แก่ การบริหารงานขององค์กรที่ทำโดยผู้บริหาร

สรุปการบริหาร หมายถึง กระบวนการที่ใช้ความรู้ ทักษะ เทคนิค วิธีการและทรัพยากรอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับคนโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจและประสานงานมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่อดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ของกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด การบริหารมีความสำคัญต่อทุกคนจะเห็นได้จากการที่ประชาชนอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มมีการเลือกคนมาปกครองบังคับบัญชาและการแบ่งงานกันทำตามลักษณะความสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อสังคมขยายตัวมากขึ้นประชาชนก็จะมีควมซับซ้อน เริ่มสร้างและวางระเบียบกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ ขึ้นนามุ่งหวังที่จะเกิดความสำเร็จขึ้นในองค์กรและสังคมมีความสุขมากขึ้น

จากแนวคิดของ สมพงษ์ เกษมสิน เรื่อง “หลักการบริหาร” นำมาปรับเป็นกรอบแนวคิดเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบของงานวิจัยในครั้งนี้และได้สร้างเป็นแบบสอบถามในเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ” มี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคคล หมายถึง คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านที่ให้บริการกับสมาชิกได้ประชุมชี้แจงการดำเนินงานจัดทำข้อมูลด้านการประกอบอาชีพ การรับสมาชิกกองทุนเพิ่มในแต่ละปี

2. ด้านงบประมาณ หมายถึง เงินที่ได้รับจากรัฐบาลที่ทำให้สมาชิกได้มีโอกาสเข้าถึงแหล่งทุนในการประกอบอาชีพและระยะเวลาการส่งใช้คืนเงินมีความเหมาะสมทำให้การกู้ยืมกระบวนการน้อยลงและการทำนิติกรรมทางการเงินอย่างถูกต้องมีการพิจารณาอนุมัติให้กู้ยืมตามหลักเกณฑ์เงื่อนไขที่กำหนด

3. ด้านการบริหารจัดการ หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการจัดการบริหารกองทุนหมู่บ้านของสมาชิก คณะกรรมการในการจัดทําระเบียบข้อบังคับ การจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลการให้คำปรึกษาแก่สมาชิก ระบบบัญชี การจัดสรรผลประโยชน์ สวัสดิการ ให้เกิดประสิทธิภาพ



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

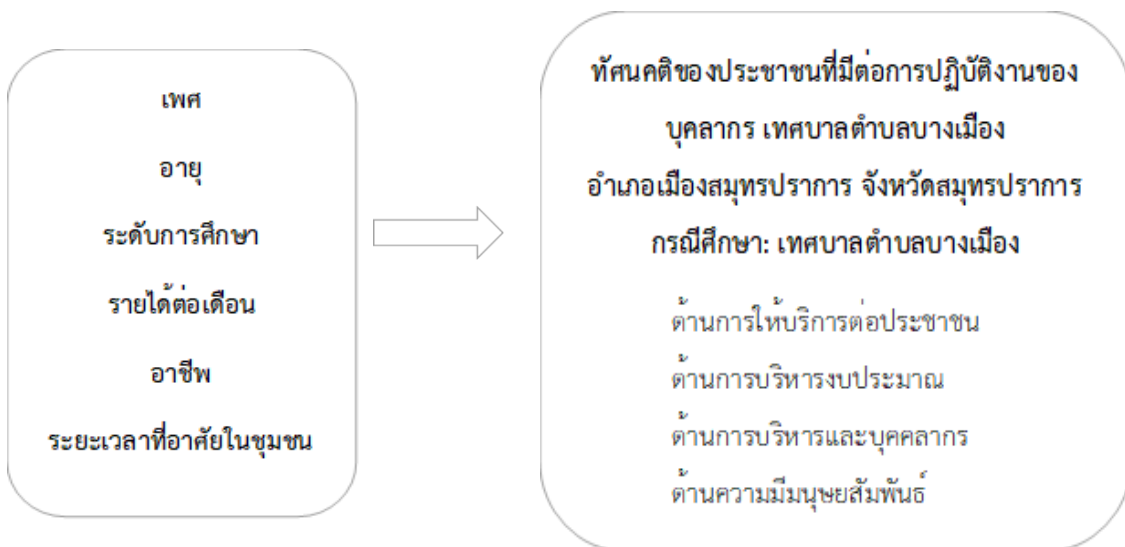
จากแนวคิดของ กฤษณา ศักดิ์ศรี ด้านมนุษยสัมพันธ์ กล่าวไว้ว่า

1. บุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน คือ บุคคลย่อมมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัวและมีความแตกต่างกันตามสิ่งแวดล้อมและพันธุกรรม การวินิจฉัยหรือการตัดสินใจ ควรต้องให้ความสนใจและไม่ควรละเลยต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคล
2. พฤติกรรมของบุคคลย่อมมีสาเหตุที่แสดงออกจากแรงจูงใจอย่างหนึ่งและการสร้างแรงจูงใจสามารถทำให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ได้
3. ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์มีสมอง วัฒนธรรม ศีลธรรม มีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

อนุชา เขียนชื่น (2551) ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ทั้ง 3 ด้าน คือ 1.ด้านการให้บริการ 2.ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ 3.ด้านความมีระเบียบวินัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการให้บริการด้านความมีมนุษยสัมพันธ์และด้านความมีระเบียบวินัยไม่แตกต่างกันแต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการให้บริการด้านความมีมนุษยสัมพันธ์และด้านความมีระเบียบวินัยแตกต่างกัน
3. ประชาชนได้เสนอปัญหาที่สำคัญ คือ 1.ผู้รับบริการไม่ค่อยทราบข้อมูลข่าวสารของทางราชการ 2.เจ้าหน้าที่ขาดการประสานงานกับหน่วยอื่นในการให้ความช่วยเหลือประชาชน 3.เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์และความอดทนในการทำงานในสถานที่เร่งด่วน และได้เสนอข้อแก้ไข คือ 1.ควรจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ในหลายรูปแบบเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอ 2.เจ้าหน้าที่ ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้ช่วยเหลือประชาชนทำได้รับความเดือดร้อน 3.เจ้าหน้าที่ควรมีประสบการณ์และความอดทนในการทำงานในสถานที่เร่งด่วนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างสูง

กรอบแนวคิด





การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกเทคนิคการวิเคราะห์เชิงสถิติที่เหมาะสมได้แก่ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน คือค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation ; S.D.) ทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยการเปรียบเทียบทัศนคติ ของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาล ตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ กับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรต้นด้านเพศ ใช้ทดสอบค่าสถิติ t-test ส่วนตัวแปรตาม ใช้สถิติ F-test (One-way anova) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะ ทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอ เมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ในปี พ.ศ.2562 จำนวน 50,105 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 50,105 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้วิธี เป็นตารางสุ่มตัวอย่างของ เครจซี่ (R.V.Krejcie) และมอร์แกน (D.W.Morgan) เป็นตารางคำนวณประชากรที่ 50,105 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือ คือ แบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองซึ่ง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของ เครจซี่ (R.V.Krejcie) และมอร์แกน (D.W.Morgan)
- 2) ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมือง สมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกคือด้านการให้บริการต่อประชาชนอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.00) รองลงมาคือด้านการบริหาร และบุคลากรอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.90) ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.84) และน้อยที่สุด คือด้านการบริหารงบประมาณอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.73) ตามลำดับ



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของบุคลากรโดยภาพรวม

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับทัศนคติ			ลำดับ
	Mean	S.D.	แปลผล	
1. ด้านการให้บริการต่อประชาชน	4.00	.584	มาก	1
2. ด้านการบริหารงบประมาณ	3.73	.794	มาก	4
3. ด้านการบริหารและบุคลากร	3.90	.654	มาก	2
4. ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์	3.84	.806	มาก	3
ภาพรวม	3.87	.572	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของบุคลากร โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือด้านการให้บริการต่อประชาชน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.00) รองลงมา คือ ด้านการบริหารและบุคลากร อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.90) ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.84) และน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารงบประมาณ อยู่ในระดับ มาก (\bar{X} = 3.73) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามเพศ

(n=381)

เพศ	จำนวน(คน)	\bar{X}	S.D.	T	Sig.
ชาย	165	3.95	5.82	2.373	.998
หญิง	216	3.81	.555		

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวม ด้านการให้บริการต่อประชาชน ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารและบุคลากร และความมีมนุษยสัมพันธ์

มีค่า Sig. เท่ากับ .998, .105, .633, .233 และ.144 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ บุคลากร เพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเมืองโดยภาพรวม ด้านการให้บริการต่อประชาชน ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารและบุคลากร และความมีมนุษยสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามอายุ (n=381)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.393	4	.348	1.065	.374
ภายในกลุ่ม	123.034	376	.327		
รวม	124.427	380			

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาล ตำบลบางเมืองจำแนกตามอายุ พบว่า โดยภาพรวม ด้านการให้บริการต่อประชาชน ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารและบุคลากร และความมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .374, .310, .429, .241 และ .765 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ด้านการให้บริการต่อประชาชน ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารและบุคลากร ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ที่มีอายุไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา (n=381)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.851	4	.463	1.420	.227
ภายในกลุ่ม	122.576	376	.326		
รวม	124.427	380			

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาล ตำบลบางเมืองของระดับการศึกษาที่มีต่อบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารและบุคลากร และความมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .411, .343 และ .218 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารและบุคลากร ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ที่มีระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

ส่วนด้านการให้บริการต่อประชาชน มีค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ด้านการให้บริการต่อประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (n=381)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.444	5	.089	2.69	.930
ภายในกลุ่ม	123.983	375	.331		
รวม	124.427	380			

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ด้านการให้บริการต่อประชาชน ด้านการบริหารและบุคลากร ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่า sig. เท่ากับ .069, .125, .070 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ด้านการให้บริการต่อประชาชน ด้านการบริหารและบุคลากร ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

ส่วนด้านการบริหารงบประมาณ มีค่า Sig. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการบริหารงบประมาณ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามอาชีพ (n=381)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.041	5	.408	1.251	.285
ภายในกลุ่ม	122.386	375	.326		
รวม	124.427	380			

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีต่อการบริหารบุคลากร จำแนกตามอาชีพ พบว่า ด้านการให้บริการต่อประชาชน , ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .394 .139, และ .283 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือประชาชนเมืองสมุทรปราการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ส่วนด้านการบริหารบุคลากร มีค่า Sig. เท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือประชาชนที่มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการบริหารบุคลากร แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน

(n=381)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.549	3	1.183	3.690	.012
ภายในกลุ่ม	120.878	377	.321		
รวม	124.427	380			

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน พบว่า ด้านการให้บริการต่อประชาชน มีค่า Sig. เท่ากับ .491 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ประชาชนที่มีระยะเวลาการอาศัยในชุมชน ไม่แตกต่างกัน

ส่วนด้านภาพรวม ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารและบุคลากรและด้านความ มีมนุษยสัมพันธ์มีค่า Sig. เท่ากับ .012, .012 .003 และ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ประชาชนที่มีระยะเวลาการอาศัยในชุมชนแตกต่างกัน มีทัศนคติด้านภาพรวม ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารและบุคลากร และด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลการวิจัย พบว่า

1. เพศ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากว่า ประชาชนทุกเพศได้รับการบริการที่เท่าเทียมกันไม่แยกปฏิบัติเจ้าหน้าที่มีการใส่ใจ ดูแล ประชาชนทุกคนส่งผลให้มีทัศนคติไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนุชา เขียนชื่น (2551) ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลวิจัยพบว่าประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐมที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

2. อายุ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบล บางเมือง อำเภอมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากว่า เจ้าหน้าที่ให้การดูแลประชาชนในทุกช่วงอายุ ไม่แบ่งแยกกว่าเด็กต้องปฏิบัติต่างจากผู้ใหญ่ เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญกับประชาชนทุกวัยเท่าเทียมกัน ประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปีมีระดับทัศนคติมากกว่าประชาชนในช่วงอายุอื่นๆส่งผลให้มีทัศนคติมากที่สุดสอดคล้องกับการศึกษาของ นฤมล ศิลา (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอมือง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอมือง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากว่าเจ้าหน้าที่อาจดูแลประชาชนที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าได้ดีกว่าประชาชนที่จบการศึกษา



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ระดับสูงเพราะประชาชนที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าอาจขาดความรู้และความเข้าใจในการติดต่อขอรับบริการซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิทธิกร ขอลุลชัน (2551) ศึกษาเรื่องกรณีความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผลวิจัยพบว่าประชาชน ในองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน

4. รายได้ต่อเดือน ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากว่ารายได้ของประชาชนไม่ส่งผลกระทบต่อระดับทัศนคติ เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างครบถ้วนจึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับทัศนคติไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ บรรจง พัฒโนทัยและนายทศพล แก้วทิมา (2556) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดราชบุรี : ศึกษาในห้วงเวลา พ.ศ.2556 ผลวิจัยพบว่าประชาชนชาวจังหวัดราชบุรีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี ในห้วงเวลาปี พ.ศ.2556 ไม่แตกต่างกัน

5. อาชีพ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากว่าการดูแลประชาชนของเจ้าหน้าที่เทศบาลไม่ได้ให้ความสำคัญกับอาชีพใดอาชีพหนึ่ง ไม่มีการแบ่งแยกปฏิบัติแต่เจ้าหน้าที่ทุกคนมีการดูแลเอาใจใส่ประชาชนทุกสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีทัศนคติมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปฏิพัทธ์ ชูเสน และคณะ (2555) ได้ศึกษา เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินนโยบายของรัฐบาลนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร : กรณีศึกษาการดำเนินการในระหว่างเดือนสิงหาคม 2554 - เดือนมกราคม 2555” ผลวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการดำเนินนโยบายของรัฐบาลนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตรไม่แตกต่างกัน

6. ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยในชุมชนต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันไปไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากว่าเจ้าหน้าที่อาจดูแลประชาชนที่พียงย้ายเข้ามาอยู่อาศัยได้ดีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่เป็นเวลานานเพราะว่าประชาชนกลุ่มนี้อาจต้องการความดูแลจากเจ้าหน้าที่มากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่เป็นเวลานาน ประชาชนที่อาศัยในชุมชน 11 ปี ขึ้นไปมีทัศนคติมากกว่าประชาชนที่อาศัยในช่วงเวลาอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิทธิกร ขอลุลชัน (2551) ศึกษาเรื่อง กรณีความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระยะเวลา ที่อาศัยในชุมชนต่างกันประชาชน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ที่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มีระดับทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมากเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ที่มีการใส่ใจ ด้านบริการให้ความสำคัญในด้านปัจจัย 4 และการบริหารงบประมาณเอื้ออำนวยต่อสาธารณูปโภคต่างๆ ด้านบริหารและบุคลากรโดยมีการประสานงานกับประชาชนในเรื่องการกำหนดนโยบายของเทศบาลและด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ที่หน่วยงานให้ความสำคัญเป็นพิเศษทั้งในด้านของการต้อนรับ ยิ้มแย้มและสถานที่ที่มีความสะอาดพร้อมให้บริการแก่ประชาชนจึงเห็นว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี ส่งผลให้มีระดับทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนุชา เขียนชื่น (2551) ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม พบว่าประชาชนที่มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการต่อประชาชน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยท่าทางสุภาพและให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้ดีเป็นกันเองไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลของการศึกษาของ อนุชา เขียนชื่น (2551) ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนที่มีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางเมืองได้ทำตามแผนการประชุมของเทศบาลอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น การเบิกงบประมาณจำนวนหนึ่งล้านบาทมาซ่อมแซมถนนในเขตของชุมชน จึงทำให้ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งสอดคล้องกับผลของการศึกษาของ อำนาจ ชูตินทราศรี ศึกษาเรื่อง “การศึกษาประเมินผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษากองทุนหมู่บ้านหนองป่าครั่ง อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประเมินผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษา : กองทุนหมู่บ้านหนองป่าครั่ง อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก

ด้านการบริหารและบุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางเมืองในด้านการบริหารจัดการชัดเจนมีความโปร่งใส ในการดำเนินงานแต่ละด้านสามารถตรวจสอบได้ และสามารถอธิบายด้วยเหตุผลเพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อมั่น ไว้วางใจ มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลให้ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรปภัทร จันทรสาขาและ กมลชนก ชิตรัถธา ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ.2556” ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของประชาชนชาวจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ.2556 อยู่ในระดับมาก

ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายได้ว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเป็นมิตร มีความเข้าใจ และให้การอำนวยความสะดวกกับประชาชน เป็นอย่างดี เพื่อให้การทำงานของเทศบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ณพรัตน์ รักษาศิลป์ ศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะพิเศษของข้าราชการตำรวจและมวลชนสัมพันธ์ ศึกษาเปรียบเทียบความต้องการของสถานี



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ตำราวจุธรและประชาชนในเขตอำเภอกมลาไสยจังหวัดกาฬสินธุ์” ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะพิเศษของข้าราชการตำรวจและมวลชนสัมพันธ์ ศึกษาเปรียบเทียบความต้องการของสถานีตำรวจภูธรและประชาชนในเขตอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงานเทศบาลตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534). มนุษย์สัมพันธ์ , กรุงเทพมหานคร ; พิมพ์ลักษณะ.
- นฤมล ศิลา (2554), ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินทราย อำเภอเมือง จังหวัดตราด ; ตราด
- บรรจง พัฒโนทัยและนายทศพล แก้วทิมา (2556), ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี ; ราชบุรีเปรียบเทียบความต้องการของสถานีตำรวจภูธรและประชาชนในเขตอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์. พิมพ์ครั้งที่ 1, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย นครปฐม.
- ปฎิพัทธ์ ชูเสน (2555), ทัศนคติของประชาชนในกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินนโยบายของรัฐบาลนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ; กรุงเทพมหานคร.
- ลิขิต ธีรเวคิน (2548), วิวัฒนาการเมืองการปกครองไทย, พิมพ์ครั้งที่ 7, 335. กรุงเทพมหานคร ; มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธิกร ขจรจลช้วน (2551), กรณีความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะขวาง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ; จันทบุรี.
- อนุชา เขียนชื่น (2551), ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ; พิมพ์ลักษณะ.
- Peter F. Drucker (2004), ทฤษฎีการบริหารที่มงานของผู้นำทีม.