



ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองตากยา อำเภотаม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

People's Attitudes Towards Providing Services to NongTakya Subdistrict
Administrative Organization, Tha Muang District, Kanchanaburi Province

อภิญญา สุขเจริญ¹ และโสภณ ศรีวพจน์²
Apinya Sukcharoen and Sophon Srivapot

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภотаม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภотаม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภотаม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 378 คน จากประชากรทั้งหมด 7,038 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณี 2 ตัวอย่าง (t-test independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่า 1. ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 55.01 2. ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยาอำเภотаม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม พบว่าทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภотаม่วง จังหวัด

¹ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา; Suan Sunandha Rajabhat University

² มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่; Chiang Rai Rajabhat University

Corresponding author, e-mail: apinyasukcharoen0@gmail.com, Tel. 061-6582655



กาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$) 3. ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติ พบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ทัศนคติ, ประชาชน, องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the attitudes of the people towards the services of Nong Takya Subdistrict Administrative Organization, Tha Muang District, Kanchanaburi Province, and 2) to compare the attitudes of the people towards the services of the Nong Tak Subdistrict Administration Organization. The population include 378 people of the total population of 7038 people. The research tool used in the study was a questionnaire consisting of four aspects: 1) participation of the public 2) facilitation 3) public relations and 4) trust in the service of data analysis by finding frequency, percentages, mean, standard deviation T-test independent comparison, one-way ANOVA and data analysis using social science software packages.

The results of the study are as follows: 1) the majority of the 208 people are females, accounting for 55.01%. 2) it is found that the attitude level of the people towards the services of Nong Takya Subdistrict Administration Organization, Tha Muang District was at a high level (\bar{X} 3.64). 3) the comparison of the attitude level showed that people in Nong Takya Subdistrict Administrative Organization, Tha Muang District, Kanchanaburi Province with gender, age, occupation, educational level had different average monthly income. Last, there was no difference in the attitude level of services of Nong Takya Subdistrict Administrative Organization, Tha Muang District, Kanchanaburi Province.



Key words: attitude, people, sub-district administration organization

บทนำ

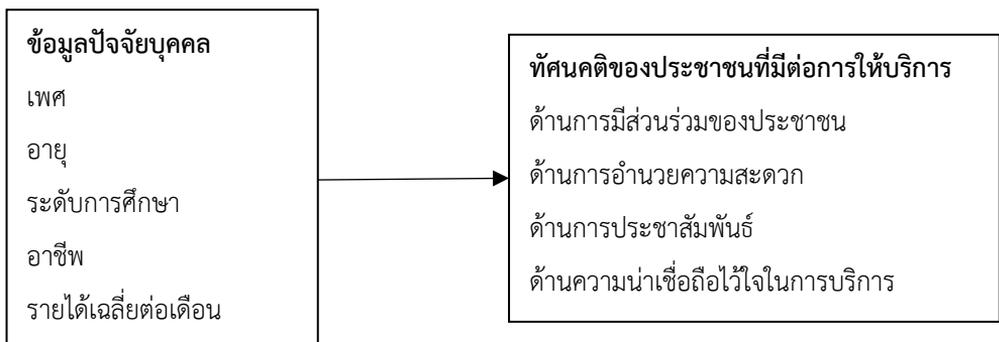
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทยเป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตยซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้นย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุขความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตอีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ในส่วนอื่นๆ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่มากที่สุดทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใจและทราบถึงปัญหาภายในพื้นที่ได้เร็วและดีกว่าหน่วยงานของรัฐในระดับอื่นๆ จึงทำให้สามารถจัดบริการสาธารณะได้ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่และยังสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว หากพิจารณาถึงความสำคัญในการที่จะแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของหน่วยงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจแก่ประชาชนนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุง/แก้ไขการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดกาญจนบุรี” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาเป็นการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดและทฤษฎีการวิจัยด้วยการสืบค้นข้อมูล โดยอาศัยเอกสารเป็นหลัก ด้วยวิธีการศึกษาสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ จากแนวคิดตามทฤษฎีอื่น ๆ ตำราวิชาการ บทความ เอกสารต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและจากการศึกษาข้อมูลแนวคิดเรื่องทัศนคติของประชาชน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน 2) ด้านการอำนวยความสะดวก 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ 4) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแปรต้น (Independent Variables) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดกาญจนบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 7,038 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 378 คนโดยใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (สุภาวดี วรรณสุต, 2551) ระยะเวลาการดำเนินวิจัย ตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึง เมษายน พ.ศ.2562 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 7,038 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (สุภาวดี กรรมสุต, 2551) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 378 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบค่า (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยสุด (Least Significant Difference: LSD)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีจากการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยนำข้อมูลมาสรุปผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 55.01 อายุพบว่าอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 ระดับการศึกษาพบว่าประถมศึกษา จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 อาชีพพบว่าเกษตรกร/ประมง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า 10,001-15,000บาท จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวม พบว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านภาพรวม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านการมีส่วนร่วม



ของประชาชนอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลางและด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ด้านรวม	\bar{X}	S.D	ระดับ
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	4.15	.457	มาก
ด้านการอำนวยความสะดวก	3.32	0.39	ปานกลาง
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.57	.722	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.55	.872	มาก
รวม	3.64	.636	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = .636) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .457) รองลงมาด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = .722) รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = .872) รองลงมาด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.39) ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	N	\bar{X}	S.D	t	Sig
ชาย	170	2.44	.405	.034	.973
หญิง	208	2.44	.340		



จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ

แหล่งรวมความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.185	2	.093	.674	.510
ภายในกลุ่ม	51.521	375	.137		
รวม	51.706	377			

จากตารางที่ 3 ผลการตรวจสอบ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งรวมความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.064	3	0.21	.155	.927
ภายในกลุ่ม	51.642	374	.138		
รวม	51.706	377			

จากตารางที่ 4 ผลจากการตรวจสอบ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้



ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

แหล่งรวมความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.383	3	.128	.232	.874
ภายในกลุ่ม	205.64	374	.550		
รวม	206.03	377			

จากตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีระดับอาชีพแตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งรวมความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.346	1	.346	2.534	.112
ภายในกลุ่ม	51.360	376	.137		
รวม	51.706	377			

จากตารางที่ 6 ผลการตรวจสอบ พบว่า ประชาชนที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัย มีประเด็นที่สำคัญสามารถมาอภิปรายผลเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังมีรายละเอียด ดังนี้



1. ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากและรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาปานกลางได้ ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ สอดคล้องกับ สุภาวดี กรรณสูต (2551) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลยายชา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนมีทัศนคติโดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับเห็นด้วย

2. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมคือไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สาเหตุอาจเป็นเพราะไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายสามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆ ได้ทำให้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาวดี กรรณสูต (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลยายชา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลยายชา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมไม่แตกต่างกัน

2. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมคือไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สาเหตุอาจเป็นเพราะว่าประชาชนทุกวัยสามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆ ได้ทำให้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาวดี กรรณสูต (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลยายชา อำเภอสาม



พราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ยายชา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมไม่แตกต่างกัน

3. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าวัง จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าวัง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมคือไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สาเหตุอาจเป็นเพราะว่าทุกระดับการศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆ ได้ทำให้อุดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาวดี กรรณสูต (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลยายชา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลยายชา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมไม่แตกต่างกัน

4. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าวัง จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าวัง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมคือไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สาเหตุอาจเป็นเพราะว่าทุกอาชีพสามารถออกความคิดเห็นต่างๆ ได้ทำให้อุดคล้องกับผลงานวิจัยของ อมรรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกง่างาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายฝ่ายไม่แตกต่างกัน ในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าประชาชนไม่ว่าจะเป็นอาชีพใดที่มาใช้บริการที่เทศบาลก็เพื่อต้องการบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเมื่อทางเทศบาลสามารถบริการประชาชนในทุกอาชีพให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้จึงอาจทำให้การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการไม่แตกต่างกัน

5. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าวัง จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าวัง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมคือไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สาเหตุอาจเป็นเพราะไม่ว่าจะเป็นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่าไรก็ตามสามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆ ได้ทำให้อุดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาวดี กรรณสูต (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลยายชา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ประชาชนมี



ทัศนคติต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลยายชา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ตัวแปรด้านการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดพื้นที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อและเพิ่มที่นั่งพักให้แก่ประชาชนมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านอื่นๆ เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ได้ทัศนคติของประชาชนอย่างแท้จริง

2) ควรศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

กัมปนาท ปานสุวรรณ. (2558). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

เจมส์ แอล และเคเรย์ตัน. (2552). *คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน การตัดสินใจที่ดีกว่าโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วม*. [Public participation handbook: making better decisions through citizen involvement] (วันชัย วัฒนศัพท์, ผู้แปล). ขอนแก่น: ศิริภรณ์ออฟเซ็ท.

ชดาษา อิมสำราญ. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางเขน*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกริก.



- พีชรินทร์ สุวรรณชมภู. (2553). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- พิทักษ์ แก้วกว้าง. (2553). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจจรรัสบ่าตอง จังหวัดเชียงใหม่*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- วรรณวิภา ชุ่มชื่น. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคี อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์]. (2562). *ภารกิจหน่วยงาน*. เข้าถึงได้จาก : <https://www.bangkokfire.com/organization/missions.html>.
- สินวล ภัยฤทธิ์. (2553). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สุภาวดี วรรณสุด. (2551). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลยายชา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- อมรรรัตน์ บุญภา. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.