

ศึกษาทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง  
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

**A Study of Attitude of Public Service**

**Under The Subdistrict Administrative Organization Mueang Samutsakhon District**

อัจฉรา ยาคุ\* และ อาจารย์ ดร. อนรรักษ์ ไกรยูท<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

<sup>2</sup>คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

\* ผู้รับผิดชอบบทความ

Atchara Yaku<sup>1\*</sup> and Anurak Kraiyuth<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Management Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

<sup>2</sup> Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

\* Corresponding Author

**บทคัดย่อ**

การจัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้น พนักงานจ้างจำเป็นต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นที่มาของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ศึกษาทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร 2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติโดยการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การทดสอบ f-test การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียวและกระบวนการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการค้นคว้าพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน

คิดเป็นร้อยละ 54.25 อายุ 31 - 35 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 และประสบการณ์การทำงาน 3 - 6 ปี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 จากการวิเคราะห์ ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหาร ส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย 3 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{x}$  = 4.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x}$  = 4.37) ด้านความรู้สึกรู้สึกในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x}$  = 4.31) และด้านการคิดอย่างมีระบบ ( $\bar{x}$  = 4.08) ทั้งนี้ องค์การบริหาร ส่วนตำบลจะประสบความสำเร็จ ด้านการให้บริการสาธารณะได้นั้น จำเป็นที่พนักงานจ้างผู้ให้บริการ สาธารณะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการสาธารณะ หรือเรียกได้ว่ามีทัศนคติเชิงบวก

**คำสำคัญ :** ทัศนคติ , การให้บริการสาธารณะ

**A Study of Attitude of Public Service Under the Subdistrict Administrative Organization  
Mueang Samutsakhon District.**

**ABSTRACT**

The important function is Public service arrangement for the benefit of the people. The researcher initiated this independent study entitled "A Study of Attitude of Public Service Under the Subdistrict Administrative Organization Mueang Samutsakhon District." The objective is: 1. To study the level of opinion on the attitude of public services of employees under the Subdistrict Administrative Organization Mueang Samutsakhon District. 2. To study the differences between personal factors and public service attitudes of employers employees under the Subdistrict Administrative Organization Mueang Samutsakhon District. A sample of 400 people was used by random sampling. using questionnaires as a research tool Statistical analysis of data by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, f-test, one-way analysis of variance and related research processes. The results showed that Most of the personal factors of the sample were female, aged 31 - 35 years, bachelor's degree. Average monthly income

15,001 - 20,000 baht and working experience 3 - 6 years from the analysis of opinion level data on employee attitudes in public service. Under the Subdistrict Administrative Organization in Mueang Samutsakhon District Samutsakhon Province consists of 3 areas. Overall, it was at the highest level ( $\bar{X}$  = 4.25). When considering each aspect, it was found that the behavioral aspect in the work performance ( $\bar{X}$  = 4.37), the feeling of work performance ( $\bar{X}$  = 4.31) and the think systematically ( $\bar{X}$  = 4.08). Subdistrict administrative organizations will be successful in providing public services It is imperative that employees employing public service providers have a positive attitude towards public service. or call it a positive attitude.

**Keywords :** attitude , public service

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกนั้น ทำให้องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการและระบบการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไป ถือได้ว่าระบบราชการมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนราชการระดับท้องถิ่นหรือองค์กรบริหารส่วนตำบลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งทำหน้าที่จัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ดังนั้น ผู้ให้บริการสาธารณะนั้นจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจต่อการให้บริการ การแสดงออกด้านการให้บริการสาธารณะที่แตกต่างกันมีผลมาจากทัศนคติที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล องค์กรจึงมีหน้าที่ปรับเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของผู้ให้บริการสาธารณะให้เป็นผู้มีทัศนคติเชิงบวก เพื่อให้ผู้นั้นมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการสาธารณะ ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ส่งผลต่อการมีผลงานที่ดี มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการสาธารณะ ทัศนคติมีผลต่อการตัดสินใจในเหตุการณ์ โดยเฉพาะที่เป็นเหตุการณ์ปัจจุบัน ซึ่งเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกของผู้นั้น ทัศนคติจึงเป็นแนวความคิดเห็นที่ประกอบด้วยการใช้ปัญญา ไม่ว่าจะเป็นผู้มีทัศนคติเชิงบวก หรือทัศนคติเชิงลบก็ตาม ทุกคนล้วนต้องมีทัศนคติอยู่ตลอดเวลา ทัศนคติจะแสดงออกมาโดยผ่านกระบวนการให้ผู้อื่นได้รับรู้ หรือพฤติกรรมของบุคคลนั้น เช่น วาจา กิริยาท่าทาง เกิดจากความคิดและสังเคราะห์จากทัศนคติของบุคคล และสามารถแบ่งทัศนคติออกได้เป็น 3 อย่าง ดังนี้

1. บุคคลมีทัศนคติต่อบุคลิกภาพ หมายถึง บุคคลมีทัศนคติเพื่อใช้ในการดำเนินชีวิตอยู่ภายในสังคม เช่น การเดิน การนั่ง การกิน การเสพสิ่งบริโภควัตถุ

2. บุคคลมีทัศนคติต่อการพิจารณาและการควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกของตนเอง ทั้งที่เป็นเหตุปัจจัยที่เกิดจากตนเองหรืออาจเกิดจากสังคมรอบข้าง เช่น การโกรธ การดีใจ การเสียใจ

3. บุคคลมีทัศนคติต่อความคิดเห็น และแสดงความคิดเห็นโดยผ่านกระบวนการคิดที่แยกคาย ทั้งในเรื่องของตนเองและเรื่องของสังคมรอบข้าง เช่น การแก้ปัญหา การแสดงความคิดเห็นของเหตุ การคิดหาเหตุผลต่อเรื่องต่างๆ หรือต่อปัญหาต่างๆ การตัดสินใจ เป็นต้น

เมื่อทัศนคติเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล และมีผลต่อการปฏิบัติงาน พนักงานจ้างสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการสาธารณะนั้น พนักงานจ้างยังไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักการตัวชี้วัดการดำเนินงาน เนื่องจากทัศนคติของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน การให้บริการสาธารณะจึงมีความแตกต่างกันด้วย ทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาในการบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจ ซึ่งยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจ เนื่องจากเป็นปัญหาในเชิงโครงสร้างการปกครองที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ มีความซับซ้อน

2. ปัญหาการจัดการบริหารสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับทรัพยากรและสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นอีกด้วย ขาดความชัดเจน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ตามแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการ และได้ดำเนินการสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดอย่างเป็นระบบ ด้านความรู้สึกในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำนวนทั้งสิ้น 1,088 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2564 - พฤศจิกายน 2564

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีของทัศนคติของบุคคลถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญยิ่งในการให้บริการสาธารณะที่ดี มีคุณภาพ การพัฒนาความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานนั้น ในฐานะขององค์การบริหารส่วนตำบล จำเป็นต้องมีส่วนช่วยในการพัฒนาทักษะในเชิงทัศนคติที่ดีต่อตัวของพนักงานจ้าง ทัศนคติเชิงบวก มีผลต่อความสุขและประสิทธิภาพในการทำงาน ทัศนคติของบุคคล โดยการเอาตัวบุคคลเป็นที่ตั้งนั้น สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ ทัศนคติต่อตนเอง และทัศนคติต่อผู้อื่น และทัศนคติทั้ง 2 ประการดังกล่าวของบุคคลนั้นเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดกระบวนการคิด ความรู้สึก และการกระทำ ทั้งในด้านที่ดี และในด้านที่ไม่ดี ดังนั้น การที่บุคคลจะสามารถดำเนินกิจกรรมใดๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้มากหรือน้อยเพียงใดนั้น ย่อมมาจากทัศนคติในตัวของบุคคลนั่นเอง

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการพัฒนาบุคคลให้มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่หน่วยงานจำเป็นต้องให้ความสำคัญ ซึ่งนอกจากจะช่วยทำให้ปัญหาต่างๆ ภายในองค์กรคล้อยลงแล้วยังสามารถช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ได้ง่ายมากขึ้น

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานจ้างที่ให้บริการสาธารณะ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,088 คน ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบประชากร โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ขอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5

### ตัวแปรที่ใช้การวิจัย

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ศึกษาทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์และค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดลองใช้ จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.921 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการแจกแจงความถี่ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 มีอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 และมีประสบการณ์การทำงาน 3 - 6 ปี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศึกษาทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

## ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยแสดงเป็นภาพรวม

ทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านความคิดอย่างเป็นระบบ	4.08	0.58	มาก
ด้านความรู้สึกลงในการปฏิบัติงาน	4.31	0.48	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	4.37	0.54	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 1 พบว่า ทุกด้านในภาพรวมของการศึกษาทัศนคติ 3 ประการ ของพนักงานจ้าง ที่ให้บริการสาธารณะ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.37$ ) ด้านความรู้สึกลงในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.31$ ) และด้านการคิดอย่างมีระบบ ( $\bar{X} = 4.08$ )

### 2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศึกษาทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยสามารถสรุปผลการศึกษา 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความคิดอย่างเป็นระบบ 2. ด้านความรู้สึกลงในการปฏิบัติงาน 3. ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.37$ ) ด้านความรู้สึกลงในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.31$ ) และด้านการคิดอย่างมีระบบ ( $\bar{X} = 4.08$ )

## อภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการศึกษาเรื่อง ศึกษาทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

### 1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศึกษาทัศนคติในการให้บริการสาธารณะ

ของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของระดับความคิดเห็นศึกษาทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร หนูพรหม (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ผลการศึกษพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชาวไทย มีทัศนคติต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ ตามแนวคิดทัศนคติของ Ajzen & Fishbein (1980) ซึ่งประกอบไปด้วย (1) มิติด้านความเชื่อและการรับรู้ (2) มิติด้านอารมณ์ความรู้สึก และ (3) มิติด้านพฤติกรรม

### 2. ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลให้ทัศนคติในการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นด้านความคิดอย่างเป็นระบบ ด้านความรู้สึกลงในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องนำความรู้จากทัศนคติของการให้บริการสาธารณะของพนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร สอดคล้องกับ ชิฟแมนและคานุก (Schiffman and Kanuk, 2010) ได้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติออกเป็น 3 ประการดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) เป็นความเชื่อของ บุคคลที่เกิดจากการได้รับความรู้หรือประสบการณ์ที่เกี่ยวกับสิ่งต่างๆที่พอใจและพึงพอใจ หากบุคคล นั้นมีความรู้หรือความเชื่อมากเพียงพอ มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ในทางกลับกันหากบุคคลนั้นมีความรู้หรือความเชื่อว่ามีสิ่งนั้นไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น ซึ่งความเชื่อที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อ พฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป



2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) เป็นความ เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ สะท้อนความรู้สึกในใจที่แตกต่างกันไปตาม บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลสามารถ เป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ โดยสามารถแสดงออก สภาวะทางอารมณ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น ความกลัว ความชอบ ความเกลียด เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavior Component) เป็นพฤติกรรม การแสดงออกของ บุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่มีผลจากความรู้ ความคิดและความรู้สึก

### ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป จึง ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ หรือผสมผสานวิธีวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับวิธีวิจัยเชิงปริมาณเข้ามาประยุกต์ใช้กับ การศึกษาควบคู่ไปด้วย ซึ่งจะช่วยให้ผลการวิจัยที่ได้มีความครอบคลุมรอบด้านหรือได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ตลอดจนทราบถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

2. ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากมุมมองทัศนคติของผู้มาใช้บริการด้วยเพื่อเป็นการศึกษาข้อมูล ทั้งสองด้าน จะ ได้มีการประกอบการพิจารณาประเด็นต่างๆ อย่างครอบคลุมมากขึ้น นอกจากนี้ ยังสามารถ พิจารณาได้ด้วยว่าในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ ได้มาก น้อยเพียงใด เพื่อที่จะนำผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษามาใช้ประกอบกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด

## เอกสารอ้างอิง

- อรรถชด ทรัพย์ทวี. (2537). ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน  
ทะเบียนราษฎร. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชน คณาวงษ์/ภูมิิต วงศ์หล่อสายชล. ทัศนคติของพนักงาน ลูกจ้างธนาคารออมสินที่มีต่อการปรับเปลี่ยน  
โครงสร้างองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ประภัสสร หนูพรหม,/รวิวรรณ โปยรุ่งโรจน์. (2562). ทัศนคติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ส่งผล  
ต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและ  
นานาชาติ ครั้งที่ 10.
- พูนศักดิ์ บุญสาถี. Positive Attitude การพัฒนาทัศนคติเชิงบวก.
- บุญญนิตย์ วงศ์รักมิตร. (2564) 5 ทัศนคติแง่บวกที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน. EGAT TODAY.  
สืบค้น 1 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.egat.co.th/egattoday/>
- Milton Rokeach. (1967). Attitude Change and Behavioral Change. The Public Opinion Quarterly, Vol. 30,  
No. 4, pp. 529-550.
- Melvin Manis. (1993). The Psychology of Attitudes. The Public Opinion Quarterly, Vol. 57, No. 3  
(Autumn, 1993), pp. 434-436.
- L. Erwin Atwood. (1968). Theories of Attitude Change. The Public Opinion Quarterly, Vol. 32, No. 3
- James W. Taylor and Robert M. Jones. (1978). The Attitude Change. Behavior Change Problem. Journal of  
Marketing, Vol. 42, No.3, p. 71-73.