

ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี¹

**The Satisfaction of Citizens Receiving Services from the Staff at the Mueang Saraburi
District Office.**

บุณทริก แสงทอง²

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 166 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation), และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้เข้ารับบริการเป็นทั้งเพศหญิงและเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 41 -50 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานราชการ และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 – 25,000 บาท 2) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า 3) ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี พบว่าการให้บริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรีในทุกๆ ด้าน

Abstract

The objectives of this research are: 1) to study the public service delivery of the staff at the Mueang Saraburi District Office, and 2) to examine the satisfaction of citizens who receive services from the staff at the Mueang Saraburi District Office. The sample size consists of 166 individuals. This is a quantitative study, utilizing a questionnaire as the research instrument. The statistics used for analysis include percentage, arithmetic mean, standard deviation, and Pearson correlation analysis. The study found that:

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปญญาโท หลักสูตรทวีปญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1) Service recipients included both male and female individuals, aged between 41 and 50. The majority held a bachelor's degree or equivalent, worked as government officials or public employees, and had a monthly income between 15,001 and 25,000 baht. 2) The public services were evaluated in terms of equality in service, promptness, adequacy, continuity, and progressiveness. 3) Citizen satisfaction with the performance of the staff at the Mueang Saraburi District Office showed that public service delivery is positively related to citizen satisfaction across all aspects of the staff's performance.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันกันสูงในประเทศไทย มีผลต่อทางการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน จำเป็นต้องบริหารงานให้ทันต่อกระแสของความเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัย โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงเพื่อที่จะนำประเทศชาติให้มีการพัฒนาก้าวหน้า โดยเน้นถึงการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งเสริมการเมืองภาคพลเมือง สิทธิและเสรีภาพของ ประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชน และการตรวจสอบอำนาจรัฐ เป็นต้น

จึงต้องสร้างศักยภาพของระบบราชการไทยให้รองรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงและยกระดับขีดความสามารถรวมทั้งมาตรฐานการทำงานให้สูงเทียบเท่าระดับสากล ภายใต้แผนปฏิรูประบบการบริหารภาครัฐ ได้มีการปรับปรุงระบบการบริหารงานราชการให้มีความทันสมัย จึงได้มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารรูปแบบเดิมที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้า ซึ่งได้แก่ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจอำนาจความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบ ของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลการติดตามตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของภารกิจ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ปัจจุบันประชาชนเริ่มมีความสนใจตื่นตัวเกี่ยวกับธรรมาภิบาลยิ่งขึ้น และเป็นที่เชื่อกันว่าหากประเทศไทยมีการนำหลักธรรมาภิบาลไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานในภาครัฐหรือภาคเอกชนจะทำให้ประเทศมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีและเกิดความเป็นธรรมในสังคม เศรษฐกิจและการเมืองธรรมาภิบาลจึงเป็นมิติของกระบวนการทัศน์ใหม่ในการบริหารงานภาครัฐ โดยเน้นบทบาทของผู้บริหารงานภาครัฐจัดบริการให้มีคุณภาพสูงตามที่ประชาชนต้องการ สนับสนุน ให้เกิดความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่ละระดับมากขึ้น มีการบริหารงานอย่างโปร่งใส คือ การตรวจสอบได้และอธิบายได้ทุกขั้นตอนต้องมีผู้รับผิดชอบ ดังนั้นธรรมาภิบาลเป็นหลักการบริหารการปกครองที่มุ่งประโยชน์สูงสุดของประชาชนและ ประเทศชาติโดยยึด

หลักเหตุผลและความเป็นธรรม กล่าวอีกแง่หนึ่ง ธรรมเนียมปฏิบัติเป็นทั้งหลักการ (principles) และแนวทาง (guidelines) สำหรับการปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักการที่กำหนด สาเหตุสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นกับกลุ่มประเทศในภูมิภาคหรือภาครัฐ คือ ปัญหาของการพัฒนาประเทศที่ทำให้ไม่สามารถเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจได้เกิดจากการคอร์รัปชันของผู้ปกครองและเจ้าหน้าที่รัฐ การไม่ยึดกฎหมายเป็นหลักในการปกครอง การขาดประสิทธิภาพในการบริหารงาน การขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงาน บริการที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับรวมทั้งองค์กรหรือหน่วยการบริการ ทุกประเภทเพื่อที่จะทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มารับบริการ การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้น ความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการการบริการ โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์ กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรง เริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้น เมื่อบริการต่าง ๆ ลุล่วงลงการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการ ตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยม และรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ 2) ความสำคัญต่อผู้บริหารการบริการ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ จะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถ สร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

คำถามในการวิจัย

การให้บริการสาธารณะของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับการบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรีหรือไม่ มากน้อยเพียงใด และอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับการบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี

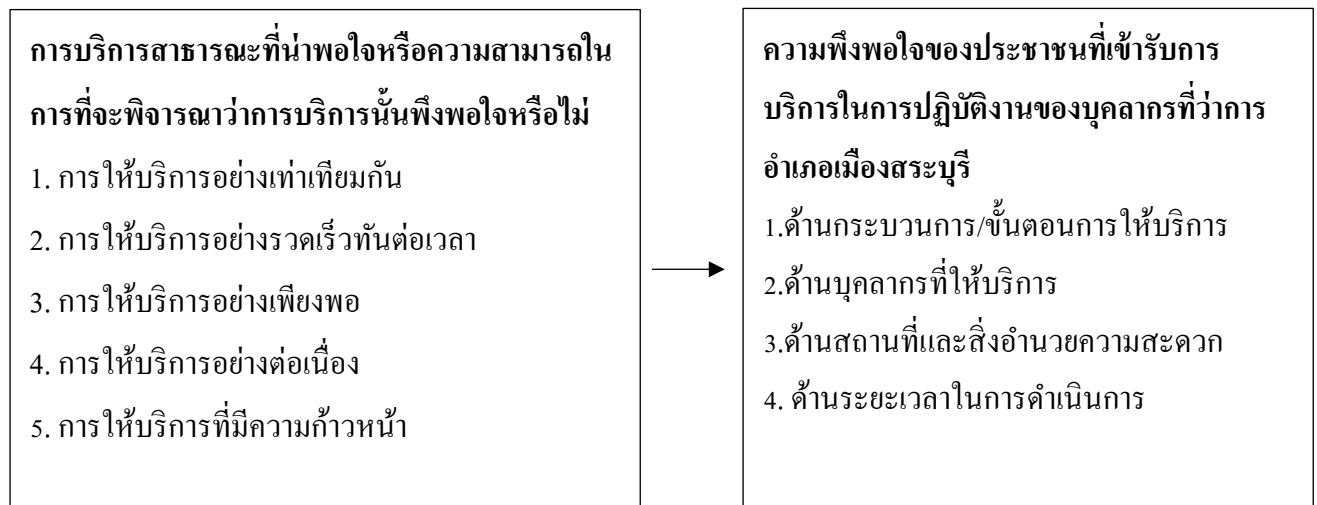
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับการบริการสาธารณะของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับการบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ รวบรวมแนว ความคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็น แนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่ศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับการบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้เข้ารับการบริการของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้เข้ารับการบริการของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลแบบไคสแควร์ (Chi-Square) โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 166 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 2 ส่วน

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ข้อ

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) ระดับการศึกษา
- 1.4) อาชีพ
- 1.5) รายได้

2) ข้อมูลด้านการให้บริการสาธารณะ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 2.1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม
- 2.2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
- 2.3) คำถามด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.4) คำถามด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2.5) ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1) ด้านความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

- 1.1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
- 1.3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เหลือต่อเดือนโดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการให้บริการสาธารณะของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี โดยแบบสอบถามเป็น Ordinal Scale แบบแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับของ Likert Scale

ส่วนที่ 3 ด้านความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี โดยแบบสอบถามเป็น Ordinal Scale แบบแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับของ Likert Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ จากนั้นจึงไปปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

4.2 การหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้ว ไปทดสอบกับตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นตัวอย่างในการวิจัย เพื่อหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผลการทดสอบได้ค่า 0.89 ซึ่งถือว่าใช้ได้

5. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้เข้ารับบริการของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี จำนวน 166 คน การแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนั้น รวบรวมจนครบจำนวน 166 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 166 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวแปรต้นและตัวแปรตาม จากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative Analysis) ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายความคิดเห็นของคำตอบเกี่ยวกับการตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายระดับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะและความเห็นเกี่ยวกับ ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อพยากรณ์ถึงแปรผันส่งผลต่อตัวแปรตาม ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ณ ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05

2.3 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ผลการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่เข้ารับบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของนิดา โฆวงศ์ ประเสริฐ (2556) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการที่ว่าการอำเภอคลองหลวงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่เข้ารับบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวศิริประภา ภาคิอรรณ (2562) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จในงาน (Sig.=0.0.0****) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Sig.=0.001**) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Sig.=0.000**) ด้านความรับผิดชอบ (Sig.=0.000**) ด้านความก้าวหน้า (Sig.=0.003**) ด้านเงินเดือน (Sig.=0.002**) ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Sig.=0.000**) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Sig.=0.000**) ด้านนโยบายและ การบริหาร (Sig.=0.000") ด้านการทำงาน (Sig.=0.0.001**) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่เข้ารับบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์สินี วีรมนตรี (2562) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีในการใช้บัตรสมาชิกสถานบริการน้ำมันของคนใน เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ และรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการรวมไปถึงช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

การบริหาร ความสัมพันธ์ และการรักษาลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการน้ำมัน ในขณะที่อายุ และระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ รวมไปถึงการส่งเสริมการตลาด ลักษณะทางกายภาพ ของสถานบริการน้ำมัน การบริหารความสัมพันธ์และการรักษาลูกค้าส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการปั๊มน้ำมัน

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี พบว่าความพึงพอใจผู้เข้ารับบริการด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ชักสีหน้า เป็นด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นควรทำการวิจัยเกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริการของบุคลากร

2. สามารถศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในที่ว่าการอำเภอเมืองสระบุรี เพื่อทราบถึงปัจจัยเชิงลบและเชิงบวกในการปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชน สามารถนำข้อมูลมาพัฒนาระบบงานด้านขั้นตอนการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด และควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

บรรณานุกรม

กรชูลี จันทะรัง. (2563). *ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล มาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

กุลชน ธนาพงศธร. (2530). *หลักการให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ณัฐธิดา แสงงาม. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภาคใต้ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วย ตนเอง กลุ่มเจนเอเรชัน วาย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ตุลา มหาสุวานนท์. (2545). *หลักการจัดการ หลักการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร, ธนัชการพิมพ์.

นิตา โฉวงศ์ประเสริฐ. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษาที่ว่าการอำเภอดงหลวง จังหวัดปทุมธานี*. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

นารินทร์ ชูอัฒา. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ*. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยสยาม.

พิชญ์สินี วีรมนตรี. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีในการใช้บัตรสมาชิกสถานบริการน้ำมันของคนใน เขตกรุงเทพมหานคร*. หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนทโมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กมุธริน จงรักข. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่าอยู่ต่อในอพาร์ทเมนต์เดิมของผู้เช่าในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19*. หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ยุพิน เกิดป้อม. (2564). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของโรงอาหาร วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการ. วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการ กรุงเทพมหานคร*.

วรวิญญู แก้วไพรินทร์. (2564). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อวัดในตำบลคลองสระบัว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศิริประภา ภาคิธรธ. (2562). *ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สมาน รัชโยกฤษณ์และสุชี สุทธิสมบูรณ์. (2540). *การบริหารราชการ*. กรุงเทพมหานคร, สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.

เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร. (2559). *ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

อิทธิพัทธ์ จันทรสารคร. (2565). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสาธารณูปโภคภายในอาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Maslow, A. M. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.

Shelly, M. W. (1975). *Responding to social chang*. Pennsylvania: Dowder, Hutchison.