

คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี

โดย

ณัฏฐพร หล่อปรีชากุล

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2566



QUALITY OF PUBLIC SERVICE OF LABOUR PROTECTION AND WELFARE OFFICE, PRACHINBURI PROVINCE

BY

NATTAPORN LAOPREECHAKUL

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENTS FOR

THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION

INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC POLICY

GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2023

ใบรับรองการศึกษาค้นคว้าอิสระ
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรังสิต

เรื่อง **คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี**
QUALITY OF PUBLIC SERVICE OF LABOUR PROTECTION AND WELFARE OFFICE, PRACHINBURI PROVINCE

โดย ณัฏฐพร หล่อปรีชากุล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต อนุมัติให้นับวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2566

.....
(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....ประธานกรรมการสอบ
รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช

.....กรรมการ
รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา
รศ.ดร.จีระ ประทีป

ลิขสิทธิ์ของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้เป็นอย่างดีเนื่องมาจากได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.จีระ ประทีป อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก ที่ให้ความเอาใจใส่ช่วยเหลือกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทุกขั้นตอนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.จุมพล หนิมพานิช ประธาน และคณะกรรมการสอบทุกท่านที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และให้คำปรึกษาจนการค้นคว้าอิสระลุล่วงไปด้วยดี และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทุกขั้นตอนที่ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจนได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ ถูกต้องมากที่สุด

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยรังสิต ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย ขอบคุณเพื่อนๆ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ทุกๆ คนที่ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนผู้วิจัยเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์ใดๆอันเกิดจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องตอบแทนพระคุณบิดา มารดา ผู้มีพระคุณและครู อาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่านที่อบรมสั่งสอนแก่ผู้วิจัยจนทำให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ณัฏฐพร หล่อปรีชากุล

ผู้วิจัย

6509043 : ณัฏฐพร หล่อปรีชากุล
ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ : คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี
หลักสูตร : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.จีระ ประทีป

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีและ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 120 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาคือ ค่าจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ และ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ในระดับมาก โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ในระดับสูงในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ หัวหน้าหน่วยงาน หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ ควรส่งเสริมพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์การ และสอดคล้องกับความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดี มีคุณค่า และได้รับการยอมรับในคุณภาพการบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ต่อไป

(การศึกษาค้นคว้าอิสระมีจำนวนทั้งสิ้น 79 หน้า)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการสาธารณะ, สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี

6509043 : Nattaporn Laopreechakul

Indepentent Study Title : Quality of Public Service of Labour Protection and Welfare Office, Prachinburi Province

Program : Master of Public Administration

Thesis Advisor : Assoc.Prof. Chira Prateep, Ph.D.

Abstract

This research aimed to: 1) study level of quality of public service of Labour Protection and Welfare Office, Prachinburi Province 2) study the relationship between quality of public Serveice factors of Labour Protection and Welfare Office, Prachinburi Province. The research employed quantitative methods, Data were collected using a questionnaire distributed to 120 respondents were also conducted to obtain more data. Quantitative data were analyzed using percentage, means, and standard deviation and inferential statistics pearson correlation coefficient to test hypotheses.

The results revealed that: The overall of quality of public service level of Labour Protection and Welfare Office, Prachinburi Province has an average at the high level, including Tangibles, Reliability, Responsive, Assurance and Empathy aspects. The results of the hypothesis testing found that the quality of public service of Labour Protection and Welfare Office were lelated with at statistical significant level of 0.05. Therefore, all of executive of organization should be promoted to raise the service quality to be consistent with the context of the organization and people with the publid service needs. That lead to create image value and acceptance of the service quality of the Labour Protection and Welfare Office as much as possible to continue sustainably.

(Total 79 pages)

Keywords : Qualtiy of Public Service, Labour Protection and Welfare Office, Prachinburi Province

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ก**
บทคัดย่อภาษาไทย		**ข**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		**ค**
สารบัญ		**ง**
สารบัญตาราง		**ฉ**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
	1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
	1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
	1.5 นิยามศัพท์	5
	1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**9**
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	9
	2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการดำเนินงาน	30
	2.3 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี	32
	2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3	**ระเบียบวิธีการวิจัย**	**64**
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	64
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
	3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
	3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	49

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	**สรุปผลการวิจัย**	**51**
	4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	52
	4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี	54
	4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	62
บทที่ 5	**สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	**64**
	5.1 สรุปผลการวิจัย	64
	5.2 อภิปรายผล	68
	5.3 ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม		**74**
ประวัติผู้วิจัย		**79**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	จำนวนสถานประกอบกิจการและลูกจ้าง จำแนกตามจังหวัดปราจีนบุรี และ ขนาดสถานประกอบการ พ.ศ.2565	37
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	52
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	52
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	53
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	53
4.5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวม	54
4.6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	55
4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	56
4.8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	58
4.9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	59
4.10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	61
4.11	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี	63

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา รัฐบาลได้มีความพยายามในการกระจายอำนาจให้กับหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้สามารถเข้าถึงการบริการจากหน่วยงานภาครัฐได้มากขึ้น ทำให้การดำเนินการต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วมากขึ้น ที่ปรากฏชัดเจนเป็นรูปธรรมคือการออกกฎหมาย พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นแทนที่หน่วยงานของราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค อันเนื่องจาก เป็นการให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจและการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่แต่ละภูมิภาค แต่ละจังหวัด ได้สามารถดำเนินงานได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น รวมถึงพยายามเสริมสร้างศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะให้แก่หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ต่างๆ ให้สามารถบริหารจัดการได้ด้วยตนเอง และต่อมารัฐธรรมนูญของประเทศไทย ปีพุทธศักราช 2550 และปีพุทธศักราชได้กำหนดหลักการในการกระจายอำนาจที่เด่นชัดมากขึ้น โดยฉบับปัจจุบันคือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 250 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของหน่วยงานองค์กรปกครองท้องถิ่น ให้มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนผู้รับบริการ โดยผลการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เป็นผลสะท้อนถึงสมรรถนะการปฏิบัติงานการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้การบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปี ที่ผ่านมาตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resourcedevelopment) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public service orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้มารับบริการจาก

หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชน และผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์ กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ.2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทย ต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาลย์ ทัตศิวัช, 2552)

แนวคิดการบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ มีนักวิชาการ Parasuraman, Ziethaml & Berry (1988) ได้เสนอว่าคุณภาพการบริการ เป็นการให้บริการที่ส่งมอบได้มากกว่าหรือตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงความเป็นเลิศในภาพรวมของการบริการ ตามระดับการรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นแนวทางการประเมินคุณภาพขององค์การหรือหน่วยงานนั้น ช่วงระยะเวลาในการรับรู้ของผู้รับบริการว่าเป็นไปตามความคาดหวังมากน้อยเพียงใด โดย Parasuraman, Ziethaml & Berry (1988) ได้มุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ คือ 1) คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?) 2) สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What causes service-quality Problems?) และ 3) องค์การสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?) ซึ่งจากประเด็นข้อคำถามดังกล่าว หากหน่วยงานหรือบุคลากรในหน่วยงานสามารถตอบคำถามได้สมบูรณ์ครบถ้วน ก็อาจกล่าวได้ว่า หน่วยงานนั้น มีการให้บริการสาธารณะได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในแต่ละมิติให้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม จึงได้มีการมอบหมายพันธกิจต่างๆ ที่เหมาะสมในแต่ละมิติให้กับแต่ละหน่วยงาน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาคุณภาพการให้บริการให้กับประชาชนผู้ใช้แรงงาน เป็นสำคัญ ดังนั้นการบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะของหน่วยงานที่ให้บริการเกี่ยวกับแรงงานคือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้แรงงานที่ส่วนใหญ่มักประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการจัดมาตรฐานแรงงานของสถานประกอบการหรือนายจ้าง หรือ มาตรฐานแรงงานในการจ้างจ้าง ซึ่งปัจจุบัน มาตรฐานแรงงานไทย (มรท. 8001 – 2563) หมายถึง มาตรฐานในการบริหารจัดการด้านแรงงาน ที่ยึดหลักปฏิบัติตาม กฎหมายอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน ยอมรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีความรับผิดชอบ รวมทั้งมีระบบการจัดการเพื่อประกันว่าการปฏิบัติ ต่อแรงงานจะสอดคล้องกับข้อกำหนดอย่างมีคุณภาพ ยั่งยืน และมีการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง โดยข้อกำหนดของมาตรฐานแรงงานไทย (มรท.8001 - 2563) ประกอบด้วย ข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการจัดการ และข้อกำหนดเกี่ยวกับ สภาพการจ้าง สภาพการทำงาน เสรีภาพในการสมาคมและเจรจาต่อรอง ความปลอดภัยในการทำงาน และสวัสดิการแรงงาน รวมจำนวน 14 ข้อ

และแบ่งระดับ การรับรองมาตรฐานแรงงานไทย ออกเป็น 3 ระดับ คือ (1) ระดับพื้นฐาน มีอายุ การรับรอง 2 ปี (2) ระดับสมบูรณ์ มีอายุการรับรอง 3 ปี และ (3) ระดับสมบูรณ์สูงสุด มีอายุการรับรอง 3 ปี ดังนั้น หน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจึงต้องยึดถือแนวปฏิบัติตามมาตรฐานแรงงานไทย เพื่อให้แรงงานเป็นผู้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งเป็นหน้าที่ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่ต้องให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูล สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้กับนายจ้าง สถานประกอบการ รวมถึงแรงงานได้รับรู้ และรับทราบอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เป็นไปตามมาตรฐานแรงงาน และแนวปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดี ซึ่งหมายถึง หมายถึง แนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อผู้ใช้แรงงาน เพื่อสร้างความตระหนักขั้นพื้นฐาน ด้วยกฎหมายแรงงาน และเป็นการสนับสนุนให้มีการปรับปรุงสภาพการจ้าง และสภาพการทำงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย ซึ่งเป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบ ต่อสังคมด้านแรงงาน ส่งผลให้เกิดการยกระดับคุณภาพชีวิตของลูกจ้าง เพิ่มผลิตภาพและความร่วมมือในสถานประกอบกิจการ โดยแนวปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดีครอบคลุม หลักการ “4 ไม่ 6 มี” มาเป็นแนวปฏิบัติ คือ “4 ไม่” ได้แก่ ไม่มีการใช้แรงงานเด็ก ไม่มีการใช้แรงงานบังคับ ไม่มีการเลือกปฏิบัติและไม่มีการค้ามนุษย์และ “6 มี” ได้แก่ มีเสรีภาพในการสมาคมระหว่างแรงงาน มีการเปิดโอกาสให้ลูกจ้างสามารถ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับนายจ้าง มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีการใช้สารเคมีอย่างปลอดภัย มีการส่งเสริมให้จ้างแรงงานผู้เยาว์ และมีระบบการจัดการสุขอนามัยและการจัดการของเสีย โดยกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้มีความพยายามในการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานมาอย่างต่อเนื่อง ดังปรากฏในรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ของผู้วิจัย และเป็นจังหวัดหนึ่งที่ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการสาธารณะตามผลการประเมินความพึงพอใจในปีที่ผ่านมา ที่ปรากฏผลว่าสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี มีประเด็นที่ต้องนำไปปรับพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ ตามตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นตัวชี้วัดกลางที่ทุกสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทั่วประเทศต้องดำเนินการ (สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน , 2566) โดยประเด็นที่ต้องปรับปรุงที่สอดคล้องกับแนวคิดการศึกษาถึงการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้พัฒนาขึ้นเพิ่มเติมของ Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28 ; Lovelock, 1996: 464-466) ที่สามารถแบ่งได้ 5 มิติหลักคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ ด้าน การรู้จักและเข้าใจลูกค้า เพื่อนำไปสู่การกำหนดรูปแบบการบริการสาธารณะให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ภายใต้

ทรัพยากรที่มี และ สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของสภาพแวดล้อม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาถึงระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์สำหรับนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวปฏิบัติการให้บริการที่มีคุณค่าต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ดังนี้

1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี

2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดคำถามวิจัย ดังนี้

ระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาคุณภาพการบริการสาธารณะของของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี โดยใช้แนวคิดคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ โดยได้พัฒนาขึ้นเพิ่มเติมของ Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28 ; Lovelock, 1996: 464-466) ที่แบ่งได้ 5 มิติหลักคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ ด้าน การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ซึ่งจะเป็นการแสดงถึงประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งมุ่ง

พิจารณาในประเด็นคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น นั้นก่อให้เกิดประโยชน์แก่ ประชาชนผู้รับบริการได้มากที่สุด มีการดำเนินภารกิจในการบริการสาธารณะที่ไม่สลับซับซ้อนหรือมีเทคนิคมากนัก มีทรัพยากร และบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความเหมาะสมและมีความสามารถในการให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรผู้ใช้แรงงานในจังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 151,455 คน (สำนักงานพัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ

ประชากรผู้ใช้แรงงานในจังหวัดปราจีนบุรี ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักสถิติ ซึ่งใช้หลักการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วย G*Power โดยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ซึ่งจะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 111 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมอีกจำนวน 9 คน รวมทั้งสิ้นได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเลือกตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบง่าย ให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามเกณฑ์ที่กำหนด

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาในช่วง เดือนมิถุนายน – กันยายน พ.ศ.2566

1.5 นิยามศัพท์

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่รู้สึกยอมรับ ชื่นชมยินดีกับการบริการที่ได้รับจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี รู้สึกมีความสุข ความสบายใจที่ได้รับจากการบริการจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี โดยในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งเป็น 5 ประการคือ

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ที่มีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อม และการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสำนักงาน ทำเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการจากหน่วยงานนั้น

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับผู้รับบริการ หรือการส่งมอบงานบริการได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง ทุกครั้ง อย่างเหมาะสม และสม่ำเสมอ อย่างต่อเนื่อง มีการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ และสามารถนำกลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วในการให้บริการครั้งต่อไป มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ ต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการแต่ละรายได้อย่างเหมาะสม และเต็มใจ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) หมายถึงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีความกระตือรือร้น เห็นผู้รับบริการแล้วต้องเร่งต้อนรับให้การช่ยยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย การตอบสนองต่อผู้รับบริการที่ดีจะต้องมาจากเจ้าหน้าที่หรือ พนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิ์ภาพ

4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การบริการจากเจ้าหน้าที่ พนักงานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ผู้รับบริการ เกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัย สร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดี

5) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึงการบริการผู้รับบริการแต่ละบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเอง ดูแลผู้รับบริการเปรียบเสมือนญาติ คอยแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย ว่ามีความเหมือนและความแตกต่างกันในประเด็น

ใดบ้าง เพื่อใช้เป็นแนวทางการให้บริการผู้รับบริการแต่ละบุคคลได้อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีคุณค่า

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ วิธีการ หรือ ขั้นตอนที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีกำหนดขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้มารับบริการได้ปฏิบัติ

เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงาน และลูกจ้างของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้านต่างๆ ในสำนักงานสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ได้จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี หมายถึง หน่วยงานของรัฐในจังหวัดปราจีนบุรี มีบทบาทหน้าที่ในการดูแล พัฒนา คุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานในเขตจังหวัดปราจีนบุรี และ ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของสถานประกอบการให้เป็นไปตามมาตรฐานอุตสาหกรรม มาตรฐานการปฏิบัติต่อพนักงาน ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของกฎหมายแรงงาน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้ คาดว่าจะเกิดประโยชน์ดังต่อไปนี้

1) ได้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี

2) ทำให้ได้ผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อมูลประกอบในการประยุกต์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ มีคุณค่ามากยิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเพื่อที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเรื่องนี้ให้สำเร็จและเป็นไปตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้โดยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องนำมาใช้ในการศึกษาอันประกอบด้วย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการดำเนินงาน
2.3 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จะมีความสัมพันธ์กับการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งระดับความพึงพอใจเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงระดับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในขณะนั้น โดยมีนักวิชาการจำนวนมากได้ศึกษาและให้ความหมายที่สำคัญเกี่ยวกับการบริการ และ คุณภาพการบริการ โดยผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

การบริการ : ความหมายและความสำคัญ

Kotler (1994) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Weber (1996) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนปฏิบัติเท่าเทียมกัน

Gronroos (อ้างถึงใน สุนันท์ บุญวโรดม, 2543) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่ง หรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้าหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้วการบริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่การบริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการหรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการในการส่งมอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถรับรู้หรือสัมผัสได้จากการที่ได้รับการบริการนั้นๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

Kotler (2000) ได้กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าการบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการต้องหา หลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดีเพื่อให้ ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องการการบริการต้องมี ประสิทธิภาพให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้ามีความพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารเพื่อการโฆษณา ต่างๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอต่อลูกค้า และสอดคล้องกับลักษณะของลูกค้าด้วย

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมาย ตราสินค้าที่ใชในการบริการต้องสื่อ ความหมายได้ชัดเจน ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการและง่ายต่อการ จำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวหรือเอกลักษณ์ที่ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกันทำให้การบริการลูกค้านั้นมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการจะเป็นใคร จะ ให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าได้

นอกจากนี้Kotler (2000) ยังได้อธิบายถึงงานที่สำคัญของการบริการมี 3 ประการได้แก่

1) การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (Managing competitive differentiation) งานการตลาดของผู้ให้บริการข้อสำคัญคือ จะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งแม้จะเป็นการยากในการสร้างบริการ ให้เห็นถึงความแตกต่าง แต่สามารถทำได้ด้วยคุณภาพการบริการ (Service quality) และอีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งโดยต้องเสนอคุณภาพการบริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ ผู้ให้บริการต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (What) ช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการ (When) สถานที่ที่ลูกค้าต้องการ (Where) และรูปแบบการบริการที่ต้องการ (How) การวิจัยตลาดจะทำให้ทราบถึงเกณฑ์พิจารณาคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 บริการที่เสนอ (Offer) โดยพิจารณาจากความคาดหวังของลูกค้าซึ่งมีอยู่ 2 ประการ คือ

1) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary service package) ได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าหวังว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น สถาบันการศึกษา ลูกค้าคาดหวังว่าจะมีการเรียนการสอนที่ดี อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ ความสามารถ เป็นต้น

2) ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary service features) ได้แก่ บริการที่เพิ่มเติมนอกจากบริการพื้นฐานที่จัดไว้ให้แล้ว เช่น สถาบันการศึกษามีชมรมส่งเสริมทักษะด้านต่างๆ ให้แก่นักศึกษามีทุนการศึกษา เป็นต้น

1.2 การส่งมอบบริการ (Delivery) การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอได้เหนือกว่า คู่แข่งโดยการตอบสนองความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งความคาดหวังของลูกค้านั้นเกิดจากประสบการณ์ในอดีต ลูกค้าจะเลือกรับบริการโดยถือเกณฑ์ภายหลังจากการใช้บริการแล้วโดยการเปรียบเทียบบริการที่รับรู้กับบริการที่คาดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะไม่สนใจ ถ้าบริการที่รับรู้สูงกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะใช้บริการอีก

1.3 ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า (Brand) โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารทางการตลาดช่องทางอื่นๆ

2) การบริหารคุณภาพการให้บริการ (Managing service quality) เป็นการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับ ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าบริการที่คาดหวังลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการไม่ได้คุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพการบริการก็จะได้มาตรฐาน ดังนั้นการกำหนดคุณภาพของบริการที่สำคัญได้แก่

2.1 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการบริการนั้นต้องทำให้มั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ถูกต้องแน่นอน

2.2 ความเต็มใจและความพร้อม (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

2.3 การรับประกัน (Assurance) ความรู้และความสุภาพของผู้ให้บริการและความสามารถ ในการถ่ายทอด ความเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

2.4 การเอาใจใส่ (Empathy) การจัดหาดูแลเอาใจใส่เฉพาะรายให้กับลูกค้า

2.5 การสัมผัสได้ (Tangibles) มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เครื่องมือ บุคลากร อุปกรณ์ วัสดุทางการสื่อสาร

3) การบริหารประสิทธิภาพการให้บริการ (Managing productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ สามารถทำได้ 7 วิธี ดังนี้

3.1 การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม

3.2 เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางอย่างลง

3.3 เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน

3.4 การให้บริการที่ปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่นๆ

3.5 การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.6 การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานบริษัท

3.7 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการให้ดีขึ้น

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกของสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกของสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยน ลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

กุลธน ธนาพงศธร (2528) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

3) หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌุกร (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวิผล, 2550, น. 18) ให้ความหมายคำว่าการบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วย

ความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธีจุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั้นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจการการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “ เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็น ความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขันหรือสูญเสียลูกค้าไป

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

จากทฤษฎีและแนวคิดข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า การให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ นอกจากนี้ยังสามารถแปรเปลี่ยนได้ตลอดเวลามีความไม่แน่นอน โดยมีหลักการบริการที่สำคัญคือต้องเน้นที่ส่วนรวมหรือคนหมู่มากเป็นหลัก มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ สะดวกรวดเร็วต่อการมาใช้บริการ และที่สำคัญต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งการที่จะมีการ

บริการที่ดีและเป็นที่ต้องการของลูกค้าได้นั้นต้องก็ต้องมาจากกระบวนการ กลยุทธ์ หรือวิธีการต่างๆ ที่ดีเพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกประทับใจ

ลักษณะการให้บริการที่ดี

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2536) กล่าวว่า การบริการประชาชนมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

สุดาดวง เรืองรุจิระ (2540) การบริการที่ดี 7 ประการ ซึ่งจะตรงกับคำภาษาอังกฤษ ว่า SERVICE ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

S = smiling & sympathy การยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = early response การตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = respectful การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = voluntaries manner การให้บริการที่มีอย่างสมัครใจ เต็มใจไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = image enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์การ

C = courtesy ความอ่อนน้อมอ่อนโยนสุภาพ มีมารยาทดี

E = enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

พงศ์สัณห์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545, น. 363 - 364) ได้กล่าวถึงหลักบริการที่ดีไว้ดังนี้

1) หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูงสุด แต่ใช้ทรัพยากรน้อย และคุ้มค่าที่สุด

2) หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ตามขอบข่ายความรับผิดชอบ ของหน้าที่

3) หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ลูกค้าทุกคนได้รับการตอบสนองตามความต้องการอย่างเต็มที่โดยผู้ให้บริการไม่สามารถปฏิเสธได้

4) หลักความรวดเร็ว หมายถึง ลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยที่สุด

5) หลักความสอดคล้อง คือ การจัดการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและสังคม

6) หลักความเชื่อถือ ไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ลูกค้าศรัทธาและพึงพอใจ

7) หลักมนุษย์สัมพันธ์ คือ การให้บริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้บริการ สนใจ เข้าใจปัญหา และให้ความประทับใจ มีความสุขหลังการให้บริการ

8) หลักการให้เกียรติ การยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ

9) หลักความเต็มใจ หมายถึง การทำทุกอย่างด้วยใจ เต็มใจไม่เสแสร้ง

10) หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาองศ์กรให้ดีกว่าหน่วยงานอื่น ในประเภทเดียวกันและให้ผู้รับบริการกลับมาใช้อีก

11) หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง ผู้ให้บริการมีการตื่นตัวกระตือรือร้นในการทำงานอยู่ตลอดเวลา

12) ภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการบริการ ยอมรับ การบริการ และมีการรับรู้ในองศ์กรในทางที่ดี ทั้งนี้ การสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้น จะต้องอาศัย องศ์ประกอบหลักการบริการดังกล่าวให้ครบล้วน เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และประทับใจ

จากแนวคิดและบทความข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ลักษณะที่ดีของการให้บริการนั้น จะต้องมีปัจจัยและองค์ประกอบในหลายส่วนรวมกัน โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้บริการที่ดีเพื่อใช้ในการประเมินและตรวจสอบ ทั้งในเรื่องของสถานที่การให้บริการ ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางในการให้บริการ กระบวนการในการให้บริการ เป็นต้น รวมถึงใช้หลักประสิทธิภาพ หลักความรับผิดชอบ หลักความรวดเร็ว ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ที่พร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ ถ้าหากการบริการดีผู้รับบริการก็จะรู้สึกประทับใจตามมาและกลับมาใช้บริการและแนะนำผู้อื่นต่อไป

คุณภาพการบริการ : ความหมาย และ ความสำคัญ

Gronroos (1982, 1990, p. 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Lewis & Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึง ระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใดการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) หมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

Buzzell & Gale (1987) คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า “ลูกค้า”

Crosby (1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วยคุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการ เปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก

Schmcnncr (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่

ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวกหรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock (1995) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหาสามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

Zincldin (1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้นรวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

Wisher & Corney (2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเป็นเลิศของบริการ (superiority of the service)

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) เสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไป ตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับ จากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หรือบริการที่ยอดเยี่ยม ตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

สุรศักดิ์ นานากุล (2533 อ้างอิงจาก อุทุมพร แม้นสิริกุล, 2550, น. 44) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพไว้ว่า คุณภาพหมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้ ผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม รวดเร็วและถูกต้อง ลักษณะของการบริการที่มีคุณภาพจะต้องมี คือ

- ความน่าเชื่อถือ

- ความต่อเนื่องของการบริการที่ให้
- ความเพียงพอของบริการที่ให้
- ความปลอดภัยและทันสมัย
- ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
- รูปแบบการบริการที่ดี
- ราคาบริการที่เหมาะสม

ทั้งนี้เพราะองค์กรธุรกิจตั้งขึ้นมาเพื่อผลิตสินค้าและบริการออกมาขายให้ได้ผลและกำไรคุ้มกับเงินที่ลงไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้จนมีกำไรสูงสุดจะต้องมีคุณภาพคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจในทุกๆด้านการบริการที่ดีมีคุณภาพเพื่อตอบสนองความพอใจของลูกค้าและจะต้องกระทำอยู่ด้วยตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะระดับคุณภาพและความพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นและการแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการเป็นที่พึงพอใจจำเป็นต้องมีการนำความต้องการให้บริการมาพิจารณาเพื่อนำไปปรับปรุงให้การบริการที่ดีขึ้น

สัญญา เคณาภูมิ (2562) ได้เสนอว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สภาวะการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้า หรือบริการขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้บริการเกิด ความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการอาจประกอบกันเข้าด้วยหลายๆ องค์ประกอบ เช่น ความเชื่อถือได้การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความสามารถ ในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การสื่อสาร มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ความมั่นคง ความเข้าใจการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการหมายถึง สิ่งที่ใช้ชี้วัดระดับของการบริการจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการหรือลูกค้าว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดหลังจากที่ได้รับการบริการ โดยที่คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการของผู้ให้บริการเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนที่จะได้รับบริการกับสิ่งที่

ได้รับจริง ซึ่งจะมีความแตกต่างกันออกไปตามระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกจากนี้ความคาดหวังต่อคุณภาพของผู้รับบริการมักจะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดตามค่านิยมที่เปลี่ยนไป

องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ พบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้

1) การเข้าถึงบริการ (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลาคือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า

2) การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3) ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ

4) ความสุภาพเป็นมิตร บุคลากรต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ความเป็นกันเองและวิจารณญาณ

5) ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6) ความไว้วางใจบริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7) การตอบสนองลูกค้าพนักงานต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ตามที่ลูกค้าต้องการ

8) ความปลอดภัยบริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และรวมถึงปัญหาต่าง ๆ

9) สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ต่อมาปี 1988 Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1988) ได้ศึกษาและปรับเกณฑ์ ในการประเมินคุณภาพการของบริการใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างไว้ 5 เกณฑ์ดังต่อไปนี้

1) สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับจองได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

3) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและสามารถให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท้วงที

4) ความมั่นใจ (Assurance) ได้มาจากการรวมปัจจัยทางด้านความสามารถ (Competence) ความสุภาพ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และความปลอดภัย (Security)

5) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้มาจากการรวมปัจจัย ทางด้านความสะดวก (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และความเข้าใจลูกค้า (Understanding customers)

ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ ในการกำหนดความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ โดยความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการเป็นผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ เมื่อคาดหวัง ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง (ES > PS) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับและความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อความต่างของระดับความ คาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับ ความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง (ES = PS) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหาก ความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ (ES < PS) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวังและผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มขึ้น เมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น

Gronroos (1990) กล่าวว่าการรับรู้คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้
2. ลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ

โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้าหรือบริการนั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลการสื่อสารทางตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะทำอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการ

รับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา เงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีของลูกค้า มี 6 ประการ ดังนี้

1) ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ

2) ทัศนคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการพิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที

3) การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่นลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบด้วย สถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการ เข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

4) ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงการใช้บริการเกิดขึ้นสามารถที่จะไว้ใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลง ไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

5) การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

6) ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

สุธีพ นาวร (2533) เสนอว่าคุณภาพของการให้บริการว่า เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ซึ่งมิอาจชี้ชัดได้ว่าสิ่งไหนคุณภาพดีไม่ดีหากได้รับบริการที่ไม่ดีแล้ว ก็จะทำให้ลูกค้าไม่พอใจและ ตัดสินใจที่จะไม่มาใช้บริการอีกและเสียลูกค้าในที่สุด การบริการไม่สามารถตรวจสอบคุณภาพได้ เหมือนสินค้าทั่วไปปัญหาการควบคุมคุณภาพการบริการจึงเป็นเรื่องลึกซึ้งและมีความสำคัญมากกว่าอุตสาหกรรมการผลิต ซึ่งคุณภาพการบริการประกอบด้วย 2 ประการ คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และผลการประเมินที่ลูกค้าประเมินออกมาเมื่อได้ใช้บริการนั้น ซึ่งผลจากการประเมินนั้นหากประเมินไว้สูงกว่าที่คาดหวังจะเกิดความรู้สึกว่าดีกว่าที่เขาว่ากันและจะกลับมาใช้บริการอีก หากประเมินต่ำกว่าที่คาดหวังก็จะรู้สึกไม่พอใจและอาจจะไม่กลับมาใช้บริการอีกและอาจให้ทำเสียลูกค้าในที่สุด

ลักษณะของคุณภาพการบริการ

มณีรัตน์ แตงอ่อน (2551) กล่าวว่า ลักษณะคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ ลักษณะทางเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ

โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้อิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ที่ให้บริการจะทำอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

1) คุณภาพทางเทคนิค เป็นสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน

2) คุณภาพทางหน้าที่เป็นวิธีการให้บริการที่วัดคุณภาพได้ยากมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงได้มาก คุณภาพในหน้าที่จะเกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาทางจิตวิทยา

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพบริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 ลักษณะประกอบด้วย

1) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่าและประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2) การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนยอมให้บริการไม่เหมือนกัน

3) การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ในการบริการใด ๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานหนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4) การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้น ๆ ไปแล้วหรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้วผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5) การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อม กับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ

เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6) คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนิ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่น ๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้ามหากองค์ประกอบทางกายภาพดีและการบริการอื่น ๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7) การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

จิรุตม์ ศรีรัตนยัลต์ (2555) ได้จัดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการที่มีการศึกษาและพัฒนาขึ้นออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1) การประเมินคุณภาพ (Quality assessment)

1.1 วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินคุณภาพการบริการว่าที่ไหนดีหรือไม่ดีอย่างไร

1.2 มาตรฐานที่ใช้ เป็นมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินขั้นตอนต่าง ๆ ของการจัดบริการ ตังแต่ Input, Process, Output, Outcome, และ Impact

1.3 ศาสตร์ที่ใช้ คือ Health service research

2) การเพิ่มคุณภาพ (Quality improvement)

2.1 วัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณภาพของบริการในมิติต่างๆแล้วแต่ว่าจะต้องการให้มาตรฐานอะไรเพิ่มขึ้น

2.2 มาตรฐานที่ใช้ เช่น Practice guideline ต่าง ๆ

2.3 ศาสตร์ที่ใช้ขึ้นอยู่กับมิติที่ต้องการพัฒนาเช่นการพัฒนาคน การพัฒนาบริการ การพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี เป็นต้น

3) ระบบคุณภาพ (Quality system)

3.1 วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบที่มารองรับและเป็นหลักประกันของคุณภาพการบริการที่ต้องการ เช่น Information system, financial system เป็นต้น

3.2 มาตรฐานที่ใช้ เช่น Hospital accreditation (HA), ISO 9001 เป็นต้น

3.3 ศาสตร์ที่ใช้เป็นเรื่องของการบริหารจัดการ (Management science)

4) การเพิ่มศักยภาพผู้บริโภค (Consumer empowerment)

4.1 วัตถุประสงค์เป็นการปฏิสัมพันธ์กับผู้บริโภคเพื่อหาแนวทางและวิธีการว่าจะให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมให้เกิดคุณภาพการบริการได้อย่างไร

4.2 มาตรฐานและศาสตร์ที่ใช้เป็นเรื่องของมวลชน เช่น พฤติกรรมผู้บริโภค การเสริมพลังผู้บริโภค

จากแนวคิดและบทความข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ลักษณะและองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการนั้น ส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถครอบครองได้รวมถึงไม่ค่อยมีความคงที่ของคุณภาพเนื่องจากการบริการนั้นส่วนใหญ่จะเป็นการกระทำโดยมนุษย์ซึ่งแต่ละคนก็มีความแตกต่างกันออกไปในการให้บริการ นอกจากนี้ยังต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพเพื่อใช้ในการพิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ซึ่งทั้งสองปัจจัยนั้นต้องเกื้อกูลและมีประสิทธิภาพควบคู่กันไปถึงจะทำให้เกิดคุณภาพในการบริการที่ดี

การวัดคุณภาพการให้บริการ

Buzzle and Gale (1975) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1) คุณภาพการให้บริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ดีลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2) คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่องค์การจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัว

ภายใต้การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3) คุณภาพการให้บริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพดั่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4) คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งในการนี้ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5) คุณภาพการให้บริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6) คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์การที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์การได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7) คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้ารวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8) คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาคำมั่นสัญญาว่าองค์การจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวังและเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

Steve & Cook (1995, p. 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่าการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์การและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ

3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ

4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน

5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ

6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ

7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ

8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ

9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

Krutz and Clow (1998) ซึ่งได้เสนอหลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย

1) คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า

2) คุณภาพการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการ และจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น

3) คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้กับระดับของการบริการที่ได้รับจริงจากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้นเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้นเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจองค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

Koehler and Pankowski (1996, p. 184-185) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของ สินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลักดังนี้

1) ความคาดหวังของผู้บริการ (Customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริงและสร้างความเบิก บานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

2) ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) รูปแบบต่างๆ ของผู้นำภายในองค์การทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

3) การปรับปรุงขั้นตอน (Process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่างๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

4) การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (Meaningful data) เริ่มจากากรอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูลรวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service quality) ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกคนคาดหวังว่าจะได้รับจากหน่วยงานที่ให้บริการ โดยผู้รับบริการจะวัดคุณภาพการบริการจาก 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่ สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อม และการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาด และความเป็น ระเบียบของสำนักงาน ทำเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการจากหน่วยงานนั้น

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงการให้บริการได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้กับผู้รับบริการ หรือการส่งมอบงานบริการได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง ทุกครั้งอย่างเหมาสม และสม่ำเสมอ อย่างต่อเนื่อง มีการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ และสามารถนำกลับมาใช้ได้อย่างรวดเร็วในการให้บริการครั้งต่อไป มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ ต่อการให้บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการแต่ละรายได้อย่างเหมาะสม และเต็มใจ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsive) หมายถึงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว รวมทั้งมี ความกระตือรือร้น เห็นผู้รับบริการแล้วต้องเร่งต้อนรับให้

การช่ยยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย การตอบสนองต่อผู้รับบริการที่ดีจะต้องมาจากเจ้าหน้าที่หรือ พนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิ์ภาพ

4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การบริการจากเจ้าหน้าที่พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ผู้รับบริการ เกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัย สร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดี

5) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึงการบริการผู้รับบริการแต่ละบุคคลด้วยความเอาใจใส่ และเป็นกันเอง ดูแลผู้รับบริการเปรียบเสมือนญาติ คอยแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย ว่ามีความเหมือนและความแตกต่างกันในประเด็นใดบ้าง เพื่อใช้เป็นแนวทางการให้บริการผู้รับบริการแต่ละบุคคลได้อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างมีคุณค่า

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การวัดคุณภาพการบริการนั้น เป็นแนวทางที่ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งมีกระบวนการและตัวบ่งชี้ที่เป็นไปตามบริบทของการให้บริการขององค์การ โดยผู้ให้บริการจะเป็นผู้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดร่วมกับการประเมินจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีขึ้น เนื่องจากคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยสะท้อนถึงคุณภาพการบริการที่มีคุณค่า

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการดำเนินงาน

Herzberg (1959 อ้างถึงใน จินตนา อุทยานิก, 2559) กล่าวว่า ความสำเร็จที่เกิดจากการดำเนินงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบ ผลสำเร็จอย่างดี รวมทั้งการแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้สำเร็จ เป็นที่น่าพอใจและปราบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

อัญชลี แจ่มเจริญ (2556) ได้เสนอว่า ผลการดำเนินงานที่ดี ทำให้องค์การประสบลความสำเร็จ ส่วนหนึ่งพบว่าหากในองค์การมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารจัด

ดำเนินการให้ ถือเป็นการกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานถ้าหาก สถานที่ในการปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้บุคลากรกระตือรือร้นรู้สึกสะดวกสบายรู้สึก อยากทำงานและ ขยันทำงานเพราะฉะนั้นสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานจะมีส่วนในการ จูงใจให้ บุคลากรอยากทำงานอย่างเต็มที่ ได้แก่ มีบรรยากาศที่ดีมีความสะดวกสบายสะอาดแสง สว่างเพียงพออากาศเย็นสบายมีเนื้อที่กว้างเพียงพอมีห้องน้ำที่สะอาดมีห้องสำหรับดื่มน้ำ ดื่มกาแฟ ในช่วงเวลาพักภายในห้องทำงานมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สิ่งอำนวยความสะดวก ในการทำงานและ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความรักมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันมีการ ติดต่อช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความสามัคคีให้การยกย่องชมเชยและเป็นกำลังใจซึ่งกันและกัน

Herzberg & Barbarta (1959) กล่าวว่าความสำเร็จในการทำงานเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และ ปลาบปลื้มใจในความสำเร็จของงานเมื่อมีผลงานปรากฏเด่นชัดหรือเมื่อเขาได้ทำงานหรือ แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ลุล่วงไปตามความต้องการและบรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่วางไว้และ เป็นการกระตุ้นที่จะเต็มใจทำงานอย่างอื่นต่อไป

Struss & Leonard (1960) เสนอว่า ความสำเร็จของงานไว้ว่าผู้ปฏิบัติงานแม้จะเป็นงานที่ ได้เงินเดือนสูงสุดอาจไม่พอใจในงานเมื่อเขารู้สึกว่าไม่ประสบความสำเร็จหรือเป็นคนไม่สำคัญคน หนึ่งเขาไม่มีโอกาสทำอะไรและไม่รู้จุดมุ่งหมายที่แน่นอนความต้องการที่รุนแรงของคนคือต้อง รู้สึกสัมฤทธิ์ผลเพราะให้รู้สึกว่าเขาได้ทำอะไรสำเร็จและงานของเขาสำคัญมีความหมายต่อ บุคคล อื่นซึ่งความภูมิใจเหล่านี้ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยให้เขารู้สึกประสบความสำเร็จ และนับถือตนเอง ได้

เชษฐ ตยัคคานนท์ (2556) เสนอว่า ความสำเร็จในงานหมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลงานสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพคือการปฏิบัติงานนั้นได้มีการใช้วัสดุเครื่องมืออุปกรณ์และงบประมาณอย่างประหยัด เหมาะสมเข้า ลักษณะได้ผลงานสูง แต่เสียค่าใช้จ่ายและเวลาน้อยส่วนงานที่สำเร็จอย่างมี ประสิทธิผลคือการได้ผลงานออกมาถูกต้องตามคาดหมายของผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานและ ความสำเร็จในชีวิตการงานคือการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสำเร็จในงานมีความพึงพอใจในงานพึงพอใจ ในเพื่อนร่วมงานรู้สึกมีคุณค่าต่อหน่วยงานและมีโอกาสก้าวหน้าในงาน โดยสรุปแล้วความสำเร็จ ของงานที่ปฏิบัติ คือ การที่บุคคลได้รับสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จได้เป็น อย่างดี

Gilmer (1966) เสนอว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานเป็นความรู้สึกในทางบวกของพนักงานต่อการที่มีโอกาสได้ทำงานในองค์การที่มีความมั่นคงบุคคลจะรู้สึกถึงความมั่นคง เมื่อบุคคลมีโอกาสที่จะรักษาสถานภาพในการทำงานของเขาไว้ ความมั่นคงในงานถือเป็นเหตุผลหลักของทั้งสมาชิกในองค์การที่สามารถสร้างความพอใจให้กับสมาชิกเหล่านั้น ให้ได้รับความมั่นคงในงานเป็นทัศนคติที่มีต่องานซึ่งสมาชิกขององค์การจะให้ความสำคัญในเรื่องนี้มากขึ้นเมื่ออายุเพิ่มมากขึ้น แต่จะให้ความสำคัญน้อยในกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาสูงองค์การจะต้องสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานโดย พิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมให้รางวัลกับผู้ที่ปฏิบัติงานดี นอกจากนั้นต้องยอมรับและรู้จักยกย่องชมเชยด้วยส่งเสริมสนับสนุนให้ ได้รับการศึกษาต่อและฝึกอบรมเพื่อให้มีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น หากบุคคลขาดโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานขึ้นได้ โดยสรุปแล้วความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติ รวมถึงงานที่ปฏิบัติคืองานนั้นตรงกับความรู้ความสามารถของตน ได้รับเงินเดือนและผลตอบแทน ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานเป็นไปตามนโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ในหน่วยงานความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติ เป็นต้น

2.3 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี

การดำเนินงานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้ให้บริการประชาชนที่เป็นพนักงานลูกจ้างในทุกระดับ ในทุกขนาดของสถานประกอบการเพื่อให้ได้รับการปฏิบัติที่ดีจากผู้ประกอบการ ประกอบด้วย การคุ้มครอง แรงงาน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การเลิกจ้างแรงงาน การแจ้งหยุดกิจการชั่วคราวตามมาตรา 75 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 การส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ สวัสดิการแรงงาน มาตรฐานแรงงานไทย (มรท.8001 - 2563) และแนวปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดีซึ่งเป็นการดำเนินงานตามภารกิจของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน เพื่อให้แรงงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับความคุ้มครองตามมาตรฐานสากล โดยมีพันธกิจสำคัญ คือ (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2566)

1) มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิต ความปลอดภัยในการทำงาน ป้องกันและแก้ปัญหาการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน และรับมือ กับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง

2) สร้างเสริมภาคีเครือข่ายจากทุกภาคส่วนในการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาการทำงานที่มีคุณค่า

3) พัฒนาการบริหารจัดการและองค์ความรู้ด้านการคุ้มครองแรงงาน และสวัสดิการแรงงาน และ

4) พัฒนาองค์กรและบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล

โดยที่ผ่านมา สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้ดำเนินงานตามพันธกิจที่ได้กำหนดมาอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ แรงงานในข่ายความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ณ ธันวาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 9.9 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.75 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า อยู่ในสถานประกอบกิจการ 4.8 แสนแห่ง ซึ่งสถานประกอบกิจการมีจำนวนเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.54เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า เป็นสถานประกอบกิจการขนาดเล็ก ที่มีขนาดลูกจ้าง 1-9 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.79 ของสถานประกอบกิจการทั้งหมด

การคุ้มครองแรงงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ในปี พ.ศ. 2565 มีลูกจ้าง มายื่นคำร้อง 16,803 คำร้อง เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.42 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ลูกจ้างเกี่ยวข้อง 32,395 คน ลดลงร้อยละ 2.82 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า พนักงานตรวจแรงงานได้วินิจฉัยให้ลูกจ้างได้รับสิทธิประโยชน์ 14,200 ราย ลูกจ้างที่เกี่ยวข้อง 26,145 คน สิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างได้รับเป็นเงิน 747,657,685 บาท ในปีพ.ศ. 2565 มีสถานประกอบกิจการผ่านการตรวจแรงงาน 20,407 แห่ง ลดลงร้อยละ 18.53 เมื่อเทียบกับ ปีก่อนหน้า ลูกจ้างผ่านการตรวจ 676,053 คน ลดลงร้อยละ 20.52 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ในจำนวนนี้ เป็นสถานประกอบกิจการที่มีการใช้แรงงานหญิง 19,354 แห่ง ลดลงร้อยละ 18.38 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า และเป็นสถานประกอบกิจการที่มีการใช้แรงงานเด็ก 145 แห่ง ลดลงร้อยละ 13.17 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า พบว่า มีสถานประกอบกิจการปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 66.83 สำหรับสถานประกอบกิจการ ที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องเป็นการปฏิบัติไม่ถูกต้องเรื่อง การจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องการจัดทำข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และค่าจ้างขั้นต่ำ ตามลำดับ การดำเนินการ ของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ดำเนินการออกคำสั่งให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย รองลงมาเป็นการดำเนินคดี ชั้นพนักงานสอบสวน และออกหนังสือเชิญพบ ตามลำดับ

การคุ้มครองแรงงานภาคเกษตรกรรมตามกฎกระทรวงคุ้มครองแรงงานในงานเกษตรกรรม พ.ศ. 2557 ในปี พ.ศ. 2565 มีนายจ้าง/สถานประกอบกิจการได้รับการตรวจแรงงาน 1,459 แห่ง ลดลงร้อยละ 42.47 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ลูกจ้างเกี่ยวข้อง 12,706 คน ลดลงร้อยละ

55.75 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า พบว่า มีนายจ้าง/สถานประกอบกิจการปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 99.93 การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ เป็นการออกคำสั่งให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย

การคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้านตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ. 2553 ในปี พ.ศ. 2565 มีผู้จ้างงานได้รับการตรวจ 215ราย ลดลงร้อยละ 22.38เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ผู้รับงานเกี่ยวข้อง 2,414 คน ลดลงร้อยละ 21.14 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า พบว่า ผู้จ้างงานปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย คิดเป็น ร้อยละ 99.07 การดำเนินการของเจ้าหน้าที่เป็นการแนะนำ และออกหนังสือเชิญพบ

สำหรับการคุ้มครองแรงงานตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ในการทำงาน พ.ศ. 2554 ในปี พ.ศ. 2565 พบว่า มีสถานประกอบกิจการได้รับการตรวจความปลอดภัย 15,303แห่ง ลดลงร้อยละ 2.47เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ลูกจ้างได้รับการตรวจ 1,166,599คน ลดลงร้อยละ 9.19 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า พบว่ามีสถานประกอบกิจการปฏิบัติถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 62.58สำหรับสถานประกอบ กิจการที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องเป็นการปฏิบัติไม่ถูกต้องเรื่อง ความผิดตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 มากที่สุด รองลงมาเป็นการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย ในการทำงานระดับต่าง ๆ คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในสถานประกอบกิจการ และหน่วยงานความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด และการทำงานเกี่ยวกับเครื่องจักร ปั้นจั่น และหม้อน้ำ ตามลำดับ ส่วนใหญ่พนักงานตรวจความปลอดภัยได้ออกคำสั่งให้ปฏิบัติ ให้ถูกต้องตามกฎหมาย สำหรับในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์นั้นได้อาศัยเครือข่ายในการทำงาน ณ ธันวาคม พ.ศ. 2565 มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน จำนวน 811,114 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.27 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า และมีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในสถานประกอบกิจการ จำนวน 12,972 แห่ง ลดลงร้อยละ 4.00 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

การเลิกจ้าง ในปี พ.ศ. 2565 สถานประกอบกิจการมีการเลิกจ้าง 5,121 แห่ง ลดลงร้อยละ 4.92 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า และลูกจ้างถูกเลิกจ้าง 10,520 คน ลดลงร้อยละ 22.66 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า สำหรับการแจ้งหยุดกิจการชั่วคราวตามมาตรา 75 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ในปี พ.ศ. 2565 มีสถานประกอบกิจการที่มีการแจ้งหยุดกิจการชั่วคราว 598 แห่ง ลดลง

ร้อยละ 44.83 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ลูกจ้างเกี่ยวข้อง 231,147 คน ลดลงร้อยละ 19.75 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

สถานการณ์ด้านแรงงานสัมพันธ์ ในปี พ.ศ. 2565 มีข้อเรียกร้องเกิดขึ้นจากสถานประกอบกิจการ 471 แห่ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.28 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า มีลูกจ้างเกี่ยวข้อง 420,120 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 14.13 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ประเด็นที่มีการแจ้งข้อเรียกร้องมากที่สุดเป็นเรื่องค่าจ้าง สำหรับข้อเรียกร้องที่ไม่สามารถ ตกลงกันได้และเกิดเป็นข้อพิพาทแรงงานในสถานประกอบกิจการ 62 แห่ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.71 เมื่อเทียบกับ ปีก่อนหน้า มีลูกจ้างที่เกี่ยวข้อง 69,239 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 57.24 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า โดยไม่ปรากฏว่า มีลูกจ้างใช้สิทธินัดหยุดงานแต่อย่างใด ในขณะที่นายจ้างใช้สิทธิปิดงาน 1 ครั้ง ลูกจ้างที่เกี่ยวข้อง 459 คน จำนวนวันทำงานสูญเสีย 3,213 วัน คิดเป็นอัตราวันทำงานสูญเสีย 7 วันต่อลูกจ้างที่เกี่ยวข้อง 1 คน สำหรับ การเกิดข้อขัดแย้ง ในปี พ.ศ. 2565 มีจำนวน 123 แห่ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.36 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ลูกจ้าง เกี่ยวข้อง 105,580 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.60 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการแก้ไขยุติ ข้อขัดแย้งได้จำนวน 120 แห่ง ลูกจ้างที่เกี่ยวข้อง 100,981 คน ณ ธันวาคม พ.ศ. 2565 องค์การลูกจ้าง มีจำนวน 1,506 แห่ง จำแนกเป็นสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ สหภาพแรงงาน (กิจการเอกชน) สหพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจ สหพันธ์แรงงาน (กิจการเอกชน) และสภาองค์การลูกจ้าง ส่วนองค์การนายจ้างมีจำนวน 330 แห่ง จำแนกเป็นสมาคมนายจ้าง สหพันธ์นายจ้าง และสภาองค์การนายจ้าง

การส่งเสริมสวัสดิการนอกเหนือกฎหมาย ในปี พ.ศ. 2565 ได้ดำเนินการส่งเสริมสวัสดิการ ในสถานประกอบกิจการจำนวน 23,983แห่ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.39เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ลูกจ้างได้รับการส่งเสริม 1,413,729คน ลดลงร้อยละ 0.12 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า สถานประกอบกิจการจัดให้มีสวัสดิการ 14,420 แห่ง เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.24 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ลูกจ้างได้รับสวัสดิการ 966,823 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.22 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

สถานประกอบกิจการที่อยู่ในระบบมาตรฐานแรงงานไทย ณ ธันวาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 1,246แห่ง ส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตแรงงาน 552,206 คน จำแนกเป็นระดับสมบูรณ์สูงสุด จำนวน 25 แห่ง ยกระดับคุณภาพชีวิตแรงงาน 18,683 คน ระดับสมบูรณ์ จำนวน 244 แห่ง ยกระดับคุณภาพชีวิตแรงงาน 232,103 คน และระดับพื้นฐาน จำนวน 977 แห่ง ยกระดับคุณภาพชีวิตแรงงาน 301,420 คน

การดำเนินงานของกรมสวัสดิการและคุ้มรองแรงงาน ได้ดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้ การบริหารราชการต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยข้าราชการต้องมีหน้าที่ในการรับฟัง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำข้อคิดเห็นและ ผลความพึงพอใจมาปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสมต่อไป ดังนั้น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจึงได้กำหนดตัวชี้วัด : ร้อยละของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานไว้ในแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 – 2565) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่องที่ 4 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เป้าหมาย 4.1 บริการของกรมมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ ของผู้ใช้บริการ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กำหนดเป้าหมายร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการดำเนินงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในปีงบประมาณ 2565 ซึ่งเป็นลูกจ้าง แรงงานนอกระบบ (ผู้รับงานไปทำที่บ้าน/ แรงงานภาคเกษตรกรรม/ลูกจ้างทำงานเกี่ยวกับงานบ้านอันมิได้มีการประกอบธุรกิจรวมอยู่ด้วย) นายจ้าง/ ผู้จ้างงาน องค์กรด้านแรงงาน หน่วยงานภาครัฐ บุคคล/นิติบุคคลที่ขึ้นทะเบียนเพื่อให้บริการตามภารกิจของกรม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ พบว่าระดับความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ภาพรวมทั่วประเทศ พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 4.62คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 92.47 ของคะแนนเต็ม ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 –2565) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยมีผลคะแนนเรียงลำดับที่สำคัญ คือ 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.76 ของคะแนนเต็ม 2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.09 ของคะแนนเต็ม 3) การให้บริการมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติและเป็นธรรม มีความพึงพอใจ ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.07 ของคะแนนเต็ม 4) วันและเวลาเปิด - ปิดให้บริการมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจในการ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.31 ของคะแนนเต็ม 5) ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.26 ของคะแนนเต็ม 6) สถานที่ให้บริการมีความสะดวก สะอาดและเป็นระเบียบ มีความพึงพอใจ ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.96 ของคะแนนเต็ม 7) มีช่องทางเลือกใช้บริการหลากหลายรูปแบบ มีความพึงพอใจในการ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.66

ของคะแนนเต็ม 8) ข้อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก โต๊ะกรอกแบบฟอร์ม น้ำดื่ม ป้ายบอกสถานที่ มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.62 ของคะแนนเต็ม

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีเป็นสำคัญ อันเนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีแรงงานต่างด้าวจำนวนมากพื้นที่หนึ่ง และมีสถานประกอบการและแรงงานจำนวนมาก ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 จำนวนสถานประกอบกิจการและลูกจ้าง จำแนกตามจังหวัดปราจีนบุรีและขนาดสถานประกอบกิจการ พ.ศ.2565

ขนาด สถานประกอบการ	จำนวน สถานประกอบการ	จำนวน พนักงานชาย	จำนวน พนักงานหญิง	รวม
1-4 คน	1,533	1,793	1,343	3,136
5 – 9 คน	790	3,123	2,337	5,460
10 – 19 คน	411	3,080	2,467	5,547
20 – 49 คน	434	8,163	6,039	14,202
50 – 99 คน	145	5,802	4,709	10,511
100 – 299 คน	135	11,968	10,869	22,837
300 – 499 คน	37	7,925	6,520	14,445
500 – 999 คน	33	11,375	12,888	24,263
1,000 คนขึ้นไป	23	23,020	28,034	51054
รวมทั้งหมด	3541	76,249	75,206	151,455

ที่มา : สำนักงานพัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2566

โดยการดำเนินงานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ในปี พ.ศ.2565 ที่ผ่านมา ได้มีแรงงานยื่นคำร้องเพื่อขอรับเงินจำนวน 140 ราย มีจำนวนแรงงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 395 ราย ในจำนวนนี้ ได้ดำเนินการวินิจฉัยแล้วมีแรงงานที่มีสิทธิ์ได้รับเงินจำนวน 125 ราย จำนวนลูกจ้างที่มีสิทธิ์ได้รับเงินจำนวน 369 ราย คิดเป็นมูลค่า 10,086,787 บาท

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า มีระดับผลการประเมินในภาพรวมร้อยละ 89.33 โดยประเด็นความพึงพอใจในด้านที่มีระดับคะแนนสูงที่สุดมี 4 ด้าน จากทั้งหมด 8 ด้าน คือ ด้านการให้บริการมีความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติและเป็นธรรม ด้านสถานที่ให้บริการมีความสะดวก สะอาดและเป็นระเบียบ ด้าน ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้าน วันและเวลาเปิด-ปิดให้บริการมีความเหมาะสม มีระดับร้อยละ 89.33 ส่วนด้านที่มีระดับคะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เต็มใจให้บริการ มีค่าร้อยละ 85.33 (สำนักงานพัฒนามาตรฐานแรงงาน, 2565) และจากผลการประเมินที่ผ่านมา เป็นแนวทางให้สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีได้นำมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพิ่มเติมในหลายมิติ อาทิ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี เต็มใจให้บริการ ได้ปรับปรุงโดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความรู้ และทักษะ การปฏิบัติงานมีกริยามารยาทสุภาพอ่อนน้อมคอยช่วยเหลือชี้แจง และให้คำตอบ คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมคิด ดวงจักร์ และ ชัชวาล แอร่มหล้า (2566) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ได้แก่ สมาชิกสภาท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันตก จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจ (4.44) ด้านการเอาใจใส่ (4.43) ด้านการตอบสนอง (4.42)ด้านความน่าเชื่อถือ (4.30) ด้านสิ่งสัมผัสได้ (4.21)ตามลำดับ2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ คือการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับสารสนทศให้คลอบคุม ด้านความน่าเชื่อถือคือการปรับปรุงภาพลักษณ์องค์กรท้องถิ่นให้เป็นองค์กรบริการ ด้านการตอบสนองควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา

ท้องถิ่น ด้านความมั่นใจควรพัฒนาทักษะบุคลากรให้พร้อมบริการตลอดเวลา และด้านความเอาใจใส่ควรให้เอกชนเข้ามาเป็นหุ้นส่วนในการบริการ

ปรินทร ไชยคำจันทร์ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรีและ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรีจำแนกตามตัวแปรเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึงที่มาใช้บริการ จำนวน 393 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยและใช้สถิติ t-Test และใช้สถิติ One -way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยได้ทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ Least significant difference test (LSD) ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรีพบว่าโดยภาพรวมระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัด ชลบุรีด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและลำดับสุดท้ายคือ ด้านช่องทางการให้บริการ 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เบญจมาศ สุทธิรักษ์ สุพัฒพงศ์ แย้มอิ่ม และ อัศว์ศิริ ลาปีอี (2566) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับกระบวนการบริหารระบบประปา 2) ศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปา 3) นำเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอเคียนซา จังหวัด สุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดกลุ่ม

ตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายจากประชาชนใน ตำบลเขาตอก จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจง ซึ่งมีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.88 เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ประกอบการ และประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบประปา จำนวน 11 คน โดย วิธีการเลือกแบบเจาะจง แล้ววิเคราะห์เนื้อหาโดยการตีความสร้างข้อสรุป ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับกระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการควบคุมคุณภาพระบบประปา ด้านการวางแผน และด้านการปรับปรุงคุณภาพ 2) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการตรงต่อเวลา 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการ ให้บริการสาธารณะของระบบประปา ได้แก่ การรจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบผลิตน้ำประปาให้ทันสมัย นำระบบ ออนไลน์เข้ามาช่วยในการให้บริการทางด้านการเงินและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการเพิ่มศักยภาพของ บุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานและการบริการ

ณัฏฐาพงศ์ อภิโชติเดชาสกุล กัลยาภัสร์ อภิโชติเดชาสกุล ชยุต อินทร์พรหม และสุปราณี ชอบแต่ง (2561) ศึกษาเรื่องระดับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกำแพง ปี 2560 โดย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลก าแพง อำเภอละงู จังหวัดสตูล ด้วยการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณจากแบบสอบถามจำนวน 370 ชุด ตามกรอบ 4 มิติ 9 ด้าน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้ (1) ผลการประเมินระดับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะภาพรวมรายด้าน มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ มีค่าคะแนนมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 ด้านท านุบ ารุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 และด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.44 ตามล าดับ (2) ผลการประเมินระดับคุณภาพการจัดบริการ

สาธารณะภาพรวมรายมิติมีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อพิจารณารายมิติ พบว่า มิติสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมา มิติเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.74 มิติช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 และมิติกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 ตามล าดับ และ (3) ผลการประเมินระดับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะ เฉพาะด้าน มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 เมื่อพิจารณารายละเอียดเฉพาะด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ชุมชนและอาชีพ มีค่าคะแนนมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมา ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 ด้าน การจัดการสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านท านุบ ารุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 ด้าน การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 ด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 และด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.62 ตามล าดับ ข้อเสนอแนะ 2 ระดับ คือ (1) ระดับนโยบาย ควรจัดเก็บผลการประเมินคุณภาพต่อการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมแรงเชิงบวกต่อการจัดบริการสาธารณะที่ได้รับการประเมินคุณภาพในระดับสูง (2) ระดับปฏิบัติการ ควรสำรวจความ ต้องการของผู้รับบริการโดยน าระบบการจัดสรรบัตรคิวขององค์กรเอกชนมาประยุกต์ใช้ และจัดบริการเพิ่มเติมในลักษณะ อาสาสมัครร่วมกับชุมชนเพื่อรองรับการให้บริการสาธารณะเน้นหลักการบูรณาการร่วมทั้งลักษณะงาน และคน

ปัณณทัต สามิบัติ และ ชาญยุทธ หาญชนะ (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 397คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamaneเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประกอบไปด้วยเนื้อหา 3ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติพรรณนาได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติเชิงอนุมานได้แก่ T-test และ F-testสำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.78, S.D.= 0.54) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ($\bar{X}$= 3.87, S.D.= 0.71)รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$=

3.77, S.D.= 0.73) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$= 3.29, S.D.= 0.68)ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพโดยภาพรวม พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05ส่วนด้านเพศ อายุ และอาชีพ พบว่าไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่นได้แก่ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการให้ดีมากขึ้น

กรชุลี จันทะรัง (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่จำแนกตามเพศอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ระดับการศึกษากลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) หรือค่าสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิง อนุมาน (Inference statistics) ได้แก่ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One way analysis of variance: One-way ANOVA) หรือF-test และการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี(Leastsquare test: LSD) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่อำเภอบ้านบึงจังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยแยกเป็น รายด้านได้ดังนี้ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านการศึกษาศาสนาวัฒนธรรม ประเพณีมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 ด้านการบริหาร จัดการที่ดีของอบต. มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ในระดับมากเป็นลำดับที่ 5 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุสถานภาพสมรส อาชีพ รายได้และระดับ การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึงจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวัลย์ (2563) ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการบริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 395คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูบ ได้แก่ ค่าความถี่,ค่าร้อยละ,ค่าเฉลี่ย,ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test, F-test (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วย วิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ ในระดับมากเป็นอันดับแรกคือ ด้านตอบสนองความต้องการและการพึงพอใจ รองลงมาด้านความพร้อมในการให้บริการและคุณภาพ ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรมและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลางคือด้านประสิทธิภาพ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืออรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา พบว่าไม่แตกต่างกันในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สัญญา เคณาภูมิ และคณะ (2562) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึง ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเรือ โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการและได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านการศึกษา (2) งานด้านรายได้หรือภาษี(3) งานด้านพัฒนาชุมและสวัสดิการสังคม (4) งานด้านสาธารณสุข และ (5) งานด้านบริการประชาชน ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลม่วงและมารับบริการ จำนวน 6,373คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้ จำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลม่วงมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.574 คิดเป็นร้อยละ

91.48 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อแยกการสำรวจการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 5 ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ 1) ประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.584 คิดเป็นร้อยละ 91.68 2) ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.568 คิดเป็นร้อยละ 91.36 3) ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.560 คิด เป็นร้อยละ 91.20 4) ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.560 คิดเป็นร้อยละ 91.20 5) ประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.598 คิดเป็นร้อยละ 91.94 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจสรุปได้ดังต่อไปนี้ 1) ข้อมูลปัญหาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย ขยะมีจำนวนมากเก็บไม่ทัน ส่งกลิ่นเหม็น, การกำจัดขยะต้นทางอาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ควันจากการเผาขยะ การทิ้งขยะในที่สาธารณะ, ถนนบางเส้นที่ชำรุด, การบริการเงินผู้สูงอายุจ่ายช้า, ความไม่จริงใจของเจ้าหน้าที่ใน อบต.และ น้ำขังระบายไม่ทันในถนนบางเส้น 2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ประกอบด้วย อบต.ทุ่มเทการจัดกิจกรรมส่งเสริมท่องเที่ยวหรือเพิ่มรายได้อย่างจริงจัง, ปรับปรุงถนนบางเส้นทางให้ดีขึ้น, ประชาชนต้องการบ่อบาดาลเพื่อใช้ในการเกษตร, ปรับปรุงในเรื่องการเก็บขยะ, เพิ่มไฟฟ้าตามท้องถนน, ปรับปรุงน้ำ เนื่องจากเป็นตกตะกอน, การหาเสียงไม่ปฏิบัติตามนโยบายที่ตัวเองพูดไว้ก่อนเลือกตั้ง, การให้บริการแก้ไขเรื่องน้ำขัง น้ำเน่าเสีย, เพิ่มกล้องวงจรปิดในจุดเปลี่ยวและเสี่ยงอันตราย, เพิ่มราคาสินค้าเกษตร และ หาวิธีการเอาน้ำจากแหล่งน้ำมาใช้เพื่อการเกษตรช่วยเหลือชาวบ้านในยามภัยแล้ง

เสาวลักษณ์ ดีมั่น (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา และ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนทั้งสิ้น 397 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้

แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ ศิลปะวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ร่วมกันพยากรณ์การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 46.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดการนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เป็นแรงงานในจังหวัดปราจีนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 151,455 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

ผู้นำชุมชน ประชาชนที่เป็นกลุ่มแรงงานในจังหวัดปราจีนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 120 คน

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดประชากร G*Power ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น ด้วยการเลือกตัวอย่างแบบง่าย ให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 111 ตัวอย่าง เพื่อให้มีความสมบูรณ์ของข้อมูลผู้วิจัยจึงทำการกำหนดขนาดของตัวอย่างเพิ่มขึ้นจำนวน 9 ตัวอย่าง รวมเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 120 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบสำรวจ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของเครื่องมือ

แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามใช้สำหรับสอบถามประชาชนผู้ใช้แรงงานในเขตจังหวัดปราจีนบุรี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน คำถามเป็นแบบปลายปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Questions) และเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Best Answer) รวมทั้งหมด 4 ข้อ แต่ละข้อคำถามมีระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความเห็นในคุณภาพการบริการสาธารณะที่ได้รับจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 25 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ Likert (1976) ดังนี้

5 หมายถึง ระดับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด
4 หมายถึง ระดับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับ มาก
3 หมายถึง ระดับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง
2 หมายถึง ระดับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับ น้อย
1 หมายถึง ระดับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด–คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad (3\text{-}2)$$

$$= \frac{5\text{-}1}{5} = 0.80$$

ดังนั้น จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	ระดับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	ระดับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	ระดับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะที่ได้รับจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี โดยเป็นข้อคำถามปลายเปิด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1) ศึกษาหลักการ ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการศึกษาวิจัย ได้แก่ คุณภาพการบริการสาธารณะ การดำเนินงาน รวมถึงข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อกำหนดเป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

2) สร้างเครื่องมือโดยการนำหลักการจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ออกแบบสอบถามจากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจแบบสอบถาม จากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) แล้วเลือกคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6-1.00 มาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำข้อคำถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) ในเขตพื้นที่ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พรรณี ลีกิจวัฒนะ, 2558) โดยรวมเท่ากับ 0.890

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยขอหนังสือเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยรังสิตถึงสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงาน ด้วยการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง รวมทั้งส่งแบบสอบถามผ่านทาง Google from โดยเริ่มดำเนินการเดือน สิงหาคม 2566

2) เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างได้ครบตามจำนวนที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1) วิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์เพื่อศึกษาระดับความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) การวิเคราะห์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 4

สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 120 คน และได้นำมาสรุปผลประกอบการนำเสนอโดยวิธีบรรยายประกอบตาราง จัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของผู้รับบริการจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้ศึกษาได้เสนอความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการเสนอข้อมูลต่างๆ ดังนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
N	แทน	ขนาดประชากร
n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
r	แทน	ค่าความสัมพันธ์
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่ง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 120 คน สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	66	55.0
หญิง	54	45.0
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 66 คน (ร้อยละ 55.0) และเพศหญิง จำนวน 54 คน (ร้อยละ 45.0)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุไม่เกิน 35 ปี	34	28.3
อายุ 36 - 45 ปี	54	45.0
อายุ 46 - 55 ปี	25	20.8
อายุ มากกว่า 55 ปี ขึ้นไป	7	5.8
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 54 คน (ร้อยละ 45.0) รองลงมาคือช่วงอายุ ไม่เกิน 35 ปี จำนวน 34 คน (ร้อยละ 28.3) และ ช่วงอายุระหว่าง 46 - 55 ปี จำนวน 25 คน (ร้อยละ 20.8) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุมากกว่า 55 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน (ร้อยละ 5.8)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าปริญญาตรี	70	58.3
ปริญญาตรี	37	30.8
สูงกว่าปริญญาตรี	13	10.8
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน (ร้อยละ 58.3) รองลงมา การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 30.8) ตามลำดับ ส่วนระดับการศึกษาที่น้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 10.8)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000 บาท	27	22.5
15,001 – 20,000 บาท	40	33.3
20,001 – 25,000 บาท	37	30.8
25,001 – 30,000 บาท	15	12.5
มากกว่า 30,000 บาท	1	0.8
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 40 คน (ร้อยละ 33.3) รองลงมารายได้เฉลี่ย 20,001 – 25,000 บาทต่อเดือน จำนวน 37 คน (ร้อยละ 30.8) รายได้เฉลี่ยไม่เกิน 15,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 27 คน (ร้อยละ 22.5) รายได้เฉลี่ยระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 15 คน (ร้อยละ 12.5) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือรายได้เฉลี่ย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ต่อเดือน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.8)

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวม

คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.02	.502	มาก	5
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.09	.503	มาก	3
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.10	.497	มาก	2
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.13	.513	มาก	1
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.09	.517	มาก	4
รวมเฉลี่ย	4.09	.376	มาก	

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.09) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.376) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$= 4.13) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$= 4.10) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X}$= 4.09) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการความเชื่อถือไว้ใจได้ ($\bar{X}$= 4.09) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}$= 4.02)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

คุณภาพการบริการสาธารณะด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. สำนักงานฯ มีการจัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ	4.08	.433	มาก	3
2. สำนักงานมีการจัดสภาพแวดล้อม พื้นที่การให้บริการเป็นสัดส่วน เป็นระบบ และสะอาดเรียบร้อย	4.09	.430	มาก	2
3. สำนักงานมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนการบริการ รวมถึงป้ายแสดงจุดบริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน	4.08	.478	มาก	4
4. สำนักงานฯ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	4.10	.525	มาก	1
5. สำนักงานฯ มีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้อย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ	3.77	.645	มาก	5
รวมเฉลี่ย	4.02	.502	มาก	

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.02) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.502) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านสำนักงานฯ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$= 4.10) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานมีการจัดสภาพแวดล้อม พื้นที่การให้บริการเป็นสัดส่วน เป็นระบบ และสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X}$= 4.09) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้าน

สำนักงานฯ มีการจัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ ($\bar{X}$= 4.08) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนการบริการ รวมถึงป้ายแสดงจุดบริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}$= 4.08) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานฯ มีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้อย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ($\bar{X}$= 3.77)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

คุณภาพการบริการสาธารณะด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถให้ข้อมูล และตอบคำถามต่างๆ ได้อย่างชัดเจน รวมถึงสามารถให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	4.07	.425	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานให้บริการประชาชนผู้รับบริการ ด้วยความเสมอภาค อย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.08	.441	มาก	3
3. สำนักงานฯ ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการได้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.14	.507	มาก	1
4. สำนักงานฯ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยให้การบริการประชาชนผู้รับบริการได้ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.07	.552	มาก	5
5. สำนักงานฯ มีการจัดทรัพยากรสนับสนุนการให้บริการต่างๆ ได้อย่างเพียงพอเหมาะสม อาทิ จำนวนเจ้าหน้าที่ จำนวนวัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ	4.11	.591	มาก	2
รวมเฉลี่ย	4.09	.503	มาก	

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.09) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.503) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานฯ ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการได้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$= 4.14) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานฯ มีการจัดทรัพยากรสนับสนุนการให้บริการต่างๆ ได้อย่างเพียงพอเหมาะสม อาทิ จำนวนเจ้าหน้าที่ จำนวนวัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ ($\bar{X}$= 4.11) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานให้บริการประชาชนผู้รับบริการ ด้วยความเสมอภาค อย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$= 4.08) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถให้ข้อมูล และตอบคำถามต่างๆ ได้อย่างชัดเจน รวมถึงสามารถให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}$= 4.07) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานฯ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยให้การบริการประชาชนผู้รับบริการได้ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ($\bar{X}$= 4.07)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการสาธารณะด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ผู้มารับบริการจากสำนักงานฯ ได้รับบริการตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการมารับบริการ	4.02	.458	มาก	5
2. สำนักงานฯ มีการแสดงภาพตัวอย่างหรือสัญลักษณ์ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ชัดเจนเข้าใจได้ง่าย	4.10	.475	มาก	4
3. สำนักงานฯ มีการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	4.12	.505	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีทักษะในการทำงานในหน้าที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ	4.11	.515	มาก	3
5. สำนักงานฯ มีการแสดงออกถึงความยินดีในการให้บริการ อาทิ การสอบถามถึงการมาใช้บริการของผู้รับบริการ การกล่าวทักทายด้วยความสุภาพ	4.13	.533	มาก	1
รวมเฉลี่ย	4.10	.497	มาก	

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.10) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.497) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านสำนักงานฯ มีการแสดงออกถึงความยินดีในการให้บริการ อาทิ การสอบถามถึงการมาใช้บริการของผู้รับบริการ การกล่าวทักทายด้วยความสุภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$= 4.13) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานฯ มีการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการและสามารถตอบสนองต่อความต้องการ

ของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}$= 4.12) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีทักษะในการทำงานในหน้าที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ ($\bar{X}$= 4.11) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านสำนักงานฯ มีการแสดงภาพตัวอย่างหรือสัญลักษณ์ ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย ($\bar{X}$= 4.10) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านผู้มารับบริการจากสำนักงานฯ ได้รับบริการตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการมารับบริการ ($\bar{X}$= 4.02)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการสาธารณะด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. สำนักงานฯ มีการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการเป็นรายบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน	4.16	.502	มาก	1
2. สำนักงานฯ มีมาตรฐานการให้บริการที่เหมาะสม เป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้รับบริการด้วยดี	4.13	.528	มาก	3
3. สำนักงานฯ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	4.11	.515	มาก	5
4. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ สามารถให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น เชื่อถือในข้อแนะนำที่ได้รับอย่างเต็มที่	4.12	.522	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ สร้างความมั่นใจ สร้างความรู้สึกอุ่นใจ สบายใจ ปลอดภัยในการได้รับบริการที่มีคุณภาพให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง	4.13	.496	มาก	2
รวมเฉลี่ย	4.13	.513	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.82) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.577) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานฯ มีการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการเป็นรายบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$= 4.16) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ สร้างความมั่นใจ สร้างความรู้สึกอุ่นใจ สบายใจ ปลอดภัยในการได้รับบริการที่มีคุณภาพให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}$= 4.13) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านสำนักงานฯ มีมาตรฐานการให้บริการที่เหมาะสม เป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้รับบริการด้วยดี ($\bar{X}$= 4.13) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ สามารถให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น เชื่อถือในข้อแนะนำที่ได้รับอย่างเต็มที่ ($\bar{X}$= 4.12) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานฯ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}$= 4.11)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการสาธารณะด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน	4.05	.500	มาก	5
2. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีการให้บริการด้วยกิริยาท่าทาง และใช้ถ้อยคำที่แสดงออกถึงความสุภาพ ใจเย็น และเป็นกันเองกับผู้รับบริการทุกระดับ	4.10	.541	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ทุกระดับ มีการแสดงออกถึงความมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนผู้รับบริการ	4.10	.509	มาก	2
4. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ทุกระดับให้ความสำคัญกับปัญหาของผู้รับบริการแต่ละรายที่มีความแตกต่างกัน ด้วยความจริงใจ	4.14	.523	มาก	1
5. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีความเข้าใจในความแตกต่างของผู้รับบริการ และมีแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างเหมาะสม	4.08	.512	มาก	4
รวมเฉลี่ย	4.09	.517	มาก	

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.09) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.517) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัด

ปราจีนบุรีด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ทุกระดับให้ความสำคัญกับปัญหาของผู้รับบริการแต่ละรายที่มีความแตกต่างกัน ด้วยความจริงใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$= 4.14) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ทุกระดับ มีการแสดงออกถึงความมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนผู้รับบริการ ($\bar{X}$= 4.10) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีการให้บริการด้วยกิริยาท่าทาง และใช้ถ้อยคำที่แสดงออกถึงความสุภาพ ใจเย็น และเป็นกันเองกับผู้รับบริการทุกระดับ ($\bar{X}$= 4.10) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีความเข้าใจในความแตกต่างของผู้รับบริการ และมีแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}$= 4.08) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน ($\bar{X}$= 4.05)

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี

ตารางที่ 4.11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี

คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความเชื่อถือไว้วางใจได้	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	1.000	0.704**	.753**	.712**	.737**
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.704**	1.000	.724**	.791**	.738**
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.753**	.724**	1.000	.772**	.827**
การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	0.712**	0.791**	0.772**	1.000	.784**
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	0.737**	0.738**	0.827**	0.784**	1.000

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านที่มีระดับความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ กับ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (r = .827) รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ กับ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (r = .791) ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (r = .784) ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (r = .753) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (r = .704)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ผู้ศึกษาจะดำเนินการสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 66 คน (ร้อยละ 55.0) และเพศหญิง จำนวน 54 คน (ร้อยละ 45.0) มีช่วงอายุระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 54 คน (ร้อยละ 45.0) รองลงมาคือช่วงอายุ ไม่เกิน 35 ปี จำนวน 34 คน (ร้อยละ 28.3) และ ช่วงอายุ ระหว่าง 46 - 55 ปี จำนวน 25 คน (ร้อยละ 20.8) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุมากกว่า 55 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน (ร้อยละ 5.8) มีระดับการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน (ร้อยละ 58.3) รองลงมา การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 30.8) ตามลำดับ ส่วนระดับการศึกษาที่น้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 10.8) มีรายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 40 คน (ร้อยละ 33.3) รองลงมารายได้เฉลี่ย 20,001 – 25,000 บาทต่อเดือน จำนวน 37 คน (ร้อยละ 30.8) รายได้เฉลี่ยไม่เกิน 15,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 27 คน (ร้อยละ 22.5) รายได้เฉลี่ย ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 15 คน (ร้อยละ 12.5) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือรายได้เฉลี่ย มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ต่อเดือน จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.8)

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี

สรุปผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.09) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.376) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$= 4.13) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$= 4.10) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{X}$= 4.09) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านการความเชื่อถือไว้ใจได้ ($\bar{X}$= 4.09) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}$= 4.02)

สรุปผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.02) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.502) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านสำนักงานฯ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$= 4.10) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานมีการจัดสภาพแวดล้อม พื้นที่การให้บริการเป็นสัดส่วน เป็นระบบ และสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X}$= 4.09) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานฯ มีการจัดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ ($\bar{X}$= 4.08) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนการบริการ รวมถึงป้ายแสดงจุดบริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}$= 4.08) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานฯ มีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้อย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ($\bar{X}$= 3.77)

สรุปผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.09) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.503) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานฯ ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการได้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$= 4.14) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานฯ มีการจัดทรัพยากรสนับสนุนการให้บริการต่างๆ ได้อย่างเพียงพอเหมาะสม อาทิ จำนวนเจ้าหน้าที่ จำนวนวัสดุอุปกรณ์ ต่างๆ($\bar{X}$= 4.11) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานให้บริการประชาชนผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค อย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}$= 4.08) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีความชำนาญในการให้บริการ สามารถให้ข้อมูล และตอบคำถามต่างๆ ได้อย่างชัดเจน รวมถึงสามารถให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}$= 4.07) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานฯ มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยให้การบริการประชาชนผู้รับบริการได้ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ($\bar{X}$= 4.07)

ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.10) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.497) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านสำนักงานฯ มีการแสดงออกถึงความยินดีในการให้บริการ อาทิ การสอบถามถึงการมาใช้บริการของผู้รับบริการ การกล่าวทักทายด้วยความสุภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$= 4.13) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานฯ มีการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}$= 4.12) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีทักษะในการทำงานในหน้าที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ ($\bar{X}$= 4.11) คุณภาพการบริการ

สาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านสำนักงานฯ มีการแสดงภาพตัวอย่างหรือสัญลักษณ์ ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานที่ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย ($\bar{X}$= 4.10) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านผู้มารับบริการจากสำนักงานฯ ได้รับบริการตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการมารับบริการ ($\bar{X}$= 4.02)

สรุปผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.82) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.577) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานฯ มีการเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการเป็นรายบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$= 4.16) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ สร้างความมั่นใจ สร้างความรู้สึกอุ่นใจ สบายใจ ปลอดภัยในการได้รับบริการที่มีคุณภาพให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}$= 4.13) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านสำนักงานฯ มีมาตรฐานการให้บริการที่เหมาะสม เป็นที่ยอมรับของประชาชนผู้รับบริการด้วยดี ($\bar{X}$= 4.13) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ สามารถให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น เชื่อถือในข้อแนะนำที่ได้รับอย่างเต็มที่ ($\bar{X}$= 4.12) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านสำนักงานฯ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}$= 4.11)

สรุปผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.09) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.517) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ทุกระดับให้ความสำคัญกับปัญหาของผู้รับบริการแต่ละรายที่มีความแตกต่างกัน ด้วยความจริงใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$= 4.14) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้าน เจ้าหน้าที่ของ

สำนักงานฯ ทุกระดับ มีการแสดงออกถึงความมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนผู้รับบริการ ($\bar{X}$= 4.10) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีการให้บริการด้วยกิริยาท่าทาง และใช้ถ้อยคำที่แสดงออกถึงความสุภาพ ใจเย็น และเป็นกันเองกับผู้รับบริการทุกระดับ ($\bar{X}$= 4.10) คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีความเข้าใจในความแตกต่างของผู้รับบริการ และมีแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละคนได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}$= 4.08) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างชัดเจน ($\bar{X}$= 4.05)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยด้านที่มีระดับความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ กับ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (r = .827) รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ กับ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (r = .791) ความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (r = .784) ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (r = .753) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (r = .704)

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ผู้วิจัยได้มีข้อประเด็นการอภิปรายเพื่อเสริมสร้างคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ ดังนี้

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ประกอบด้วย ประเด็นที่สำคัญตามลำดับ ดังนี้

ระดับคุณภาพการบริการสาธารณะของของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีอยู่ในระดับมาก เนื่องจากของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ถือเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนผู้ใช้แรงงานมากที่สุด เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจดูแลด้านคุณภาพชีวิตของแรงงานในจังหวัดปราจีนบุรี ให้เป็นผู้มีคุณภาพชีวิตที่ดี อันจะเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในจังหวัดให้ดีขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้น สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี จึงควรให้บริการแก่ประชาชนให้ตรงตามความต้องการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการของของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีด้านการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม กล่าวคือ การให้บริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีในด้านการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม ที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีควรเพิ่มเติมในการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างเป็นรูปธรรม อาจดำเนินการได้โดยการนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ สนับสนุนให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายและรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานอาจที่ยังไม่มีความพร้อมในด้านระบบดิจิทัล ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ ฐานข้อมูลของหน่วยงาน ที่ยังไม่สมบูรณ์ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี จึงอาจจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานด้านเทคโนโลยีการสื่อสารอื่นให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ เนื่องจากการเข้าถึงระบบเทคโนโลยี โดยเฉพาะระบบ Wifi ปัจจุบันกลายเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับประชาชน อีกทั้งเป็นแหล่งสนับสนุนให้การดำเนินงานบริการสาธารณะให้กับประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวได้ว่า รูปแบบการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลนับเป็นนโยบายและแนวทางของรัฐที่สำคัญมาอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งขับเคลื่อนหน่วยงานราชการทุกหน่วยให้มีการบริหารงานราชการที่รวดเร็ว โดยได้มีการออกกฎหมายสำคัญ คือ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 โดยมีเป้าหมายเพื่อให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานในทุกสำนักงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่อยู่บนระบบฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ครอบคลุมทุกพื้นที่ และน่าเชื่อถือ ดังนั้น สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี จึงควรสนับสนุนนโยบายให้มีผลในทางปฏิบัติ และต้องพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัด

ปราจีนบุรี ให้มีความรู้ความสามารถเท่าทันเพื่อให้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาประกอบการให้บริการได้อย่างมีคุณค่ามากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ ดีมั่น (2560) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยผลการศึกษาพบว่าระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ร่วมกันพยากรณ์การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 46.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ อาจกล่าวได้ว่า สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี มีความสามารถในการให้บริการที่ประชาชนผู้รับบริการให้ความเชื่อถือ ซึ่งเป็นการแสดงถึงภาพลักษณ์ที่มีคุณค่าของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ดังนั้น ผู้บริหารสำนักงานและเจ้าหน้าที่ของสำนังานจะต้องมีพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง รู้ลึก รู้จริงในหน้าที่รับผิดชอบ มีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา โดยมีหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ให้การสนับสนุนการก้าวหน้า และเติบโตของเจ้าหน้าที่และผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับ ตามหลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานควรได้รับการปลูกฝังให้มีความรู้สึกทุ่มเทและความเสียสละ และความจริงใจในการบริการให้กับประชาชนทุกระดับด้วยความยินดี และให้บริการด้วยความถูกต้องอย่างจริงใจ ไม่ให้บริการแบบขอไปที เพื่อให้พ้นไปจากตน มุ่งตอบสนองการบริการให้เกินความคาดหวังของผู้รับบริการอันจะเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีคุณค่า

คุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือการให้บริการด้วยความยินดี เต็มใจ และให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว อันจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความคุ้มค่าในบริการที่ได้รับจากหน่วยงานเมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาที่ใช้ไปในการเข้ารับบริการ อันจะส่งผลต่อความรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการ ซึ่งถือเป็นการประเมินคุณภาพการบริการจากการรับรู้ของผู้รับบริการ อันจะประเมินรวมไปถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ว่าแสดงออกถึงการให้บริการที่ใช้ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการอย่างเต็มความสามารถมาก

น้อยเพียงใด ซึ่งระดับการรับรู้นั้น จะแตกต่างไปตามแต่ละบุคคลหรือตามปัญหาของผู้รับบริการ อันเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้ให้บริการจักต้องทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อสร้างสรรค์คุณภาพการบริการให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของ ปัณณทัต สามิบัติ และ ชาญยุทธ หาญชนะ (2565) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดโดยผลการศึกษาวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ส่วนผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพโดยภาพรวม พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05ส่วนด้านเพศ อายุ และอาชีพพบว่าไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่นได้แก่ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการให้ดีมากขึ้น

นอกจากนี้ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการถือเป็นหน้าที่เร่งด่วนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยที่สามารถตอบสนองได้อย่างเร่งด่วน คือ การตอบสนองในปัจจัยสิ่งจำเป็นพื้นฐานให้สมารถตอบสนองความต้องการในเรื่องปัจจัยพื้นฐานให้ได้ โดยเฉพาะในที่อยู่อาศัย อาหารการกิน ยารักษาโรคในช่วงที่มีภัยธรรมชาติควรมีการจัดตั้งงบประมาณที่สามารถช่วยเหลือได้ทันท่วงที รวมถึงระบบเทคโนโลยีต่างๆ การจัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ขึ้นในส่วนงานที่สำคัญเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย และในการใช้บริการก็ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปที่สำนักงาน อีกทั้งควรพัฒนาแอฟพลิเคชั่น (application) เพื่ออำนวยความสะดวก และให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

และยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการบริการให้กับผู้รับบริการ จากองค์ความรู้ที่ผู้รับบริการได้รับ โดยบุคลากรทุกระดับในคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ควรรู้เท่าทันสื่อ รับรู้สถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน และสนับสนุนการส่วนร่วมของประชาชนผู้รับบริการ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการให้บริการให้กับประชาชน รวมถึงให้สามารถเข้ามาตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานบริการสาธารณะต่างๆ ร่วมกัน ความมั่นใจในคุณภาพการบริการของคุณภาพการบริการสาธารณะของ

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี ยังจะเพิ่มขึ้นได้หากหน่วยงานมีการการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เนื่องจากบุคลากรของคุณภาพการบริการสาธารณะของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี จะต้องเป็นผู้ทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับบริการ จึงต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม รวมถึง การพัฒนาความรู้ความสามารถในวิชาชีพตามหน้าที่รับผิดชอบของตนแล้วจะต้องพัฒนาด้านพฤติกรรมให้มีจิตบริการ (service mind) ที่ดี ควรมีการสนับสนุนทั้งทางตรงและทางอ้อมให้มีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอทั้งทางด้านความรู้ในสายงานของตนเองและเรื่องจิตสำนึกในการบริการที่ดี

จะเห็นได้ว่า การศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะของสนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรี หรือ ในสำนักงานต่างๆ ย่อมจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร ได้สามารถดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเข้าใจ และสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้อย่างสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อการบริการประชาชน อันจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี มีคุณค่าให้กับหน่วยงาน และยังช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา คุณภาพการบริการสาธารณะของสนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปราจีนบุรีผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ สำคัญ คือ

5.3.1ผู้บริหารและบุคคลากรทุกระดับที่ทำหน้าที่ในการบริการ ควรตระหนักถึงการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และความตระหนักในคุณค่าของการบริการ ซึ่งหากปฏิบัติงานในหน้าที่บริการด้วยความทุ่มเท เสียสละ และให้บริการจากใจจริง ได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของสำนักงาน และสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีของสำนักงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

5.3.2 ควรมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างสมาชิกในพื้นที่ทุกระดับร่วมกัน ตามความรู้ ความสามารถของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อสร้างสรรค์รูปแบบแนวทางการให้บริการที่มีคุณค่า ต่อไป

ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระดับคุณภาพการบริการ และ ควรใช้แนวคิดหรือหลักการการประเมินคุณภาพการบริการในมิติที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมอย่างรอบด้าน และ ควรใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวัลย์. (2563). *คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก*. สืบค้นจาก https://grad.dpu.ac.th/upload/content/files/year10-1/10-1.pdf

กรชุลี จันทะรัง. (2563). *ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. สืบค้นจาก http://ir.buu.ac.th/dspace/bitstream/1513/208/1/61930019.pdf

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2566). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน*. กรุงเทพฯ : ผู้แต่งฯ

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2566). *สถิติสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2565*. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.

ณัฏฐาพงศ์ อภิโชติเดชาสกุล กัลยาภัสร์ อภิโชติเดชาสกุล ชยุต อินทร์พรหม และ สุปราณี ชอบแต่ง. (2561). *ระดับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกำแพง ปี 2560*. การประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 1, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, 20 – 21 สิงหาคม 2561. 575 – 588

ถวิลวดี บุรีกุล รัชวดี แสงมหะหมัด และวิศิษฎ ชัชวาลทิพากร. (2558). *รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ พ.ศ. 2557*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

นรารัตน์ อ่อนศรี. (2554). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

เบญจมาศ สุทธิรักษ์ สุพัฒพงศ์ แย้มอิ่ม และ อัศว์ศิริ ลาปีอี. (2566). *ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. คลังเอกสารงานวิจัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ปรินทร ไชยคำจันทร์. (2564). *คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. สืบค้นจาก http://ir.buu.ac.th/dspace/bitstream/1513/365/1/62930006.pdf

บรรณานุกรม (ต่อ)

ปัณณทัต สามิบัติ และ ชาญยุทธ หาญชนะ. (2565). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารพุทธมัคค์ ศูนย์วิจัยธรรมศึกษา สำนักเรียนวัดอาวุธวิกสิตาราม, 7*(1), 120 – 132.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก, หน้า 74.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สมคิด ดวงจักร์ และ ชัชวาล แอร่มหล้า. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารนวัตกรรมการบริการและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 11*(2), 1-11.

สัญญา เคณาภูมิ และคณะ. (2562). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร*. สถาบันวิจัยและพัฒนา : มหาวิทยาลัยชาภัฏมหาสารคาม.

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2560). *คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ สำนักงาน ปปช.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). สรุปสาระสำคัญ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 - 2564. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. *อินทนิลทักษิณสาร, 14*(2), 153-173.

เสรี วรพงษ์. (2558). การพัฒนาแนวทางบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, 23*(1), 56-73.

Alderfer, C. P. (1972). *Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting*. New York: Free Press.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Barber, B. R. (2003). *Strong Democracy: Participatory Politics for a New Age*. Los Angeles: University of California Press.

Blondel, J. (1995). *Comparative Government: An Introduction*. New Jersey: Prentice Hall.

Bogdanor, V. (1999). *Devolution in the United Kingdom*. London: Oxford University Press.

Boston, J. (1996). *Public Management: The New Zealand Model*. UK : Oxford University Press.

Burnstein,B. & O'Hara, K. (1979). *Public Administration : Organization, People and Public Policy.* New York : Harper & Row.

Caiden, G. E. (1982). *Public Administration*. Pacific Palisades : Palisades Publisher.

Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of Psychology*. New York: Reaquin Book.

Chong, C.P.C. (2006). *Factors influencing online interactions and contributors to learning in a blended learning experience at Singapore Bible College*. Retrieved from Proquest Disserttation and Theses database. (304937931)

Christopher, H. (1991). A public management for all seasons. *Public Administration,6*(9), pp.3 - 19.

Dimack,M.E. & Dimock, G.O. (1969). *Public Administration* (4th ed). New York : Holt,Rinehart and Winston.

Dimock, M.E.(1967). The Criteria and Objective of Public Administration. *Public Administration Review, 15*(1), 233-241.

Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.

Green, C.N. (1972). The Statisfaction-Performance Controvesy : New Developments and Their Implication. *Business Horizon, 12*(5), 11-22.

Gronroos. C. (1982). Strategic Management and Marketing in the Public Sector. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.

Hague, R and M. Harrop. *Comparative Government and Politics: An Introduction*. London: Palgrave, 2001.

Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary.* (6th ed.). London, England: Oxford University.

บรรณานุกรม (ต่อ)

House, E.R. (1978). The Logic of Evaiution Argument. Los Augeles: UCLA Center for study of evaluation..

John D. Millet. (1954). *Management in the Public Service*. New York: Mc Graw Hill Book, Company.

Kolter, P. (2010). *Marketing management (The Millennium ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control*. (8th ed.). Englewood cliffs: Prentice Hall.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Marketing: An introduction*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.

Lucy, W. H., Gilbert, D., & Birkhead, G. S. (1977). *Equity in Local Service Distribution*. Washington: American Society for Public Administration in Washington.

Marx, F.M., (1959). *Elements of Public Administration*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Maslow, A. (1943). *A theory of human motivation*. New York : McGraw-Hill.

McCullough, J. S. (1983). *Financing Local Government Services in Developing Countries:Cases Studies of Implementing Innovation*. Chapel Hill: University of North Carolina at Chapel Hill.

McFarland, D.E. (1979). Foundation & Practics. New York: Macmillan Publishing Inc.

Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.

Millet, John D. (1954). Management in the public Service. New York: McGraw-Hall.

Parasuraman, A. , Zeithaml, V. A. , & Berry, L. L. (1990) . Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: The free press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of ServiceQuality and Its Implications for FutureResearch. Journal of Marketing, 49(4), 41. https://doi.org/10.2307/1251430

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Richard, F. E. (1979). *Complexity and Control: What Legislators and Administrator can do about Implementation.* University of Washington : Institute of Government Research.

Schermerhorn Hunt and Osborn. (2002). Management (7 ed). New York: John Wiley& Sons.

Simon, H. A. (1960). Administrative Behavior. New York: The McMillen Company.

Spancer, L.M. , Spacer, S.M. (1993) . Competence at work: Models for Superior Performance.

Stephen, P. R. & Coulter, M. (2007). *Management* (9th ed.). N. J: Pearson Education.

Tiffin, J. & McCormick, E. J. (1965). *Industrial Psychology.* New Jersey: Prentice Hall.

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.

Wallerstein, I., & Hopkins, T. (1977). Patterns of development of the Modern World-System: Research proposal. *Fernand Braudel Center Review, 39*(1), 83-128.

Wang, I. J. (1986). *Work and Motivation*. New York: John Wlley and Sons.

Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization.* Washington : Easton's Books.

Yoder, D. (1985). *Personnel Principles and Policies*. New Jersey: Prentice-Hall.

Yulk, G.A. (1989). Leadership in Organizations.Englewood Cliffs. New Jersey,PrenticeHall.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ณัฏฐพร หล่อปรีชากุล
วัน เดือน ปีเกิด	2 กันยายน 2539
สถานที่เกิด	ปราจีนบุรี ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต, (การจัดการ), 2565
ที่อยู่ปัจจุบัน	135 หมู่ 10 ตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี 25130
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนอนุบาลปราจีนบุรี 566 ถนนปราจีนอนุสรณ์ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี 25000
ตำแหน่งงาน	ครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนอนุบาลปราจีนบุรี