

อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า
ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา¹

INFLUENCE OF FACTORS AFFECTING EFFICIENCY IN EMPLOYEE SERVICES
OF THE OFFICE OF LABOR PROTECTION AND WELFARE, PHRA NAKHON SI
AYUTTHAYA PROVINCE

พรศิริ ปิ่นป้อมจิตต์²

บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อศึกษาปัจจัยในการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกจ้างผู้รับบริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้ระยะเวลาการเก็บตัวอย่าง ประมาณ 30 วัน จำนวน 250 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานและรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาของลูกจ้างผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน และประเภทการรับบริการที่แตกต่างกัน กลับส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยในการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดจันทบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำสำคัญ : ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะ / ลูกจ้าง / สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Abstract

A study of research influence of factors affecting efficiency in employee services of the office of Labor Protection and Welfare, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. The objective of this event was 1) To study the service efficiency of the Labour Protection and Welfare Office, Phra Nakhon Si Ayutthaya. 2) To study the management and service provision of the Labour Protection and Welfare Office, Phra Nakhon Si Ayutthaya. 3) To study management factors that affect the service efficiency of the Labour Protection and Welfare Office, Phra Nakhon Si Ayutthaya. This research is quantitative. Use exploratory study methods Using questionnaires as a tool to gather information. The sample used in the study was employees who received services

from the Labour Protection and Welfare Office, Phra Nakhon Si Ayutthaya. The sampling period was about 30 days, and 250 people used descriptive statistics to analyze the data, including percentage, average, standard deviation. Test hypotheses and report results with inferential statistics using multiple regression analysis.

The results of the research showed that 1) personal factors such as gender, age, and education level of employees who receive services differ; This affects the service efficiency of the Labour Protection and Welfare Office, Phra Nakhon Si Ayutthaya. There is no difference, but personal factors include different job titles and types of services. Instead, it affects the service efficiency of the Labour Protection and Welfare Office, Phra Nakhon Si Ayutthaya. 2) Service factors affect the service efficiency of the Labour Protection and Welfare Office, Phra Nakhon Si Ayutthaya. When considering each aspect, it was found that the concrete aspects of the service, the reliability of the service, the response to the service recipients, the trust of the service recipients, and the knowledge and understanding of the service recipients. It affects the service efficiency of the Labour Protection and Welfare Office, Phra Nakhon Si Ayutthaya.

Keywords: Factors affecting the efficiency of public services / Employees / Labour Protection and Welfare Office, Phra Nakhon Si Ayutthaya

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนจึงเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจสำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดซึ่งในปัจจุบันรัฐบาลเร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีจึงต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้ที่มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานทำให้สามารถตอบสนองความต้องการและเกิดความพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นส่วนงานราชการสังกัดกระทรวงแรงงาน โดยกฎกระทรวงว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน (2559) กำหนดให้มีการแบ่งส่วนราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ออกเป็น ราชการบริการส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งมีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดอยู่ภายใต้การบริหารส่วนภูมิภาคและมีการกำหนดแผนปฏิบัติราชการหลายด้าน ซึ่งหนึ่งในแผนปฏิบัติราชการที่สำคัญ คือ การพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การบริการของกรมมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพและมีคุณธรรมจริยธรรมตามหลักธรรมมาภิบาล ในส่วนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งเป็นส่วนงานราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานและคุ้มครองแรงงาน และมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (1) ดำเนินการตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (2) ให้บริการงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมในเขตพื้นที่จังหวัด (3) รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายแผนงาน และโครงการต่อกรมและกระทรวง (4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

การบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน จึงควรพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านแรงงานที่เป็นธรรม ถูกต้องและครบถ้วน บุคลากรเห็นคุณค่า และให้เกียรติ ผู้มาขอรับบริการอยู่เสมอ ซึ่งจะสะท้อนถึงการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์กรคุณภาพที่เป็นเลิศตามนโยบายของกรมการศึกษานี้เป็นการศึกษาว่าปัจจัยการบริหารอะไรบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป

คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกจ้างผู้มารับบริการที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาหรือไม่อย่างไร

2. ปัจจัยในการให้บริการจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการลูกจ้างของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้เสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริหารจัดการเชิงวิทยาศาสตร์

การบริหารจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ของ Fredrick W. Taylor แนวความคิดวิทยาศาสตร์การจัดการถือเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาของการศึกษาการบริหารในยุคใหม่ ซึ่งทำการศึกษากันอย่างจริงจัง แทนที่จะปล่อยให้การบริหารเป็นเรื่องของศาสตร์แฝงที่ปล่อยให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆเป็นไปตามยถากรรม Frederick Taylor ถือเป็นบิดาของวิทยาศาสตร์การจัดการ (Scientific Management) ซึ่งเป็นการเริ่มการบริหารสมัยใหม่ Taylor เสนอแนวความคิดวิทยาศาสตร์การจัดการ โดยการนำหลักการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการบริหาร Taylor ศึกษาการทำงานของคนในเหมือง และเห็นว่า การทำงานแบบเดิมไม่ใช่วิธีการที่มีประสิทธิภาพ เพราะปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานตามความเคยชิน ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานตามความถนัดของตนเอง(John Sheldrake ,1996,p.13-27)

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ (2565, หน้า 31) ให้ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการทางภาครัฐ โดยนำหลักการของการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการรวมทั้งการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางวิธีการ

บริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เน้นการบริหารงานแบบมืออาชีพ โดยการคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการ โครงสร้างที่กะทัดรัดและ แนวราบ โดยการเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขัน การให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึง คุณธรรมเป็นสำคัญ

วิชา พังวิวัฒน์นิกุล (2564, หน้า 32 – 33) ได้อธิบาย การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้แก่ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่าง ประหยัด เกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลด ขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิก การกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ฌ็อง ริว โร (อ้างถึงใน เบญจวรรณ วรรณทวิสุข, 2556, หน้า 12) อธิบายว่า นอกจากการใช้อำนาจ ของรัฐในการควบคุมการใช้สิทธิและเสรีภาพของเอกชนแล้ว องค์กรของรัฐฝ่ายบริหารยังมีอำนาจหน้าที่ใน การจัดทำกิจกรรมอย่างหนึ่งที่เรียกว่า “การบริการสาธารณะ” (Public Service)

ประยูร กาญจนดุล (อ้างถึงใน ชลิดา สรมณี และคนอื่น ๆ , 2555, หน้า 14 – 15) อธิบายว่า การบริการ สาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในการควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำเพื่อสนอง ความต้องการส่วนรวมของประชาชน

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

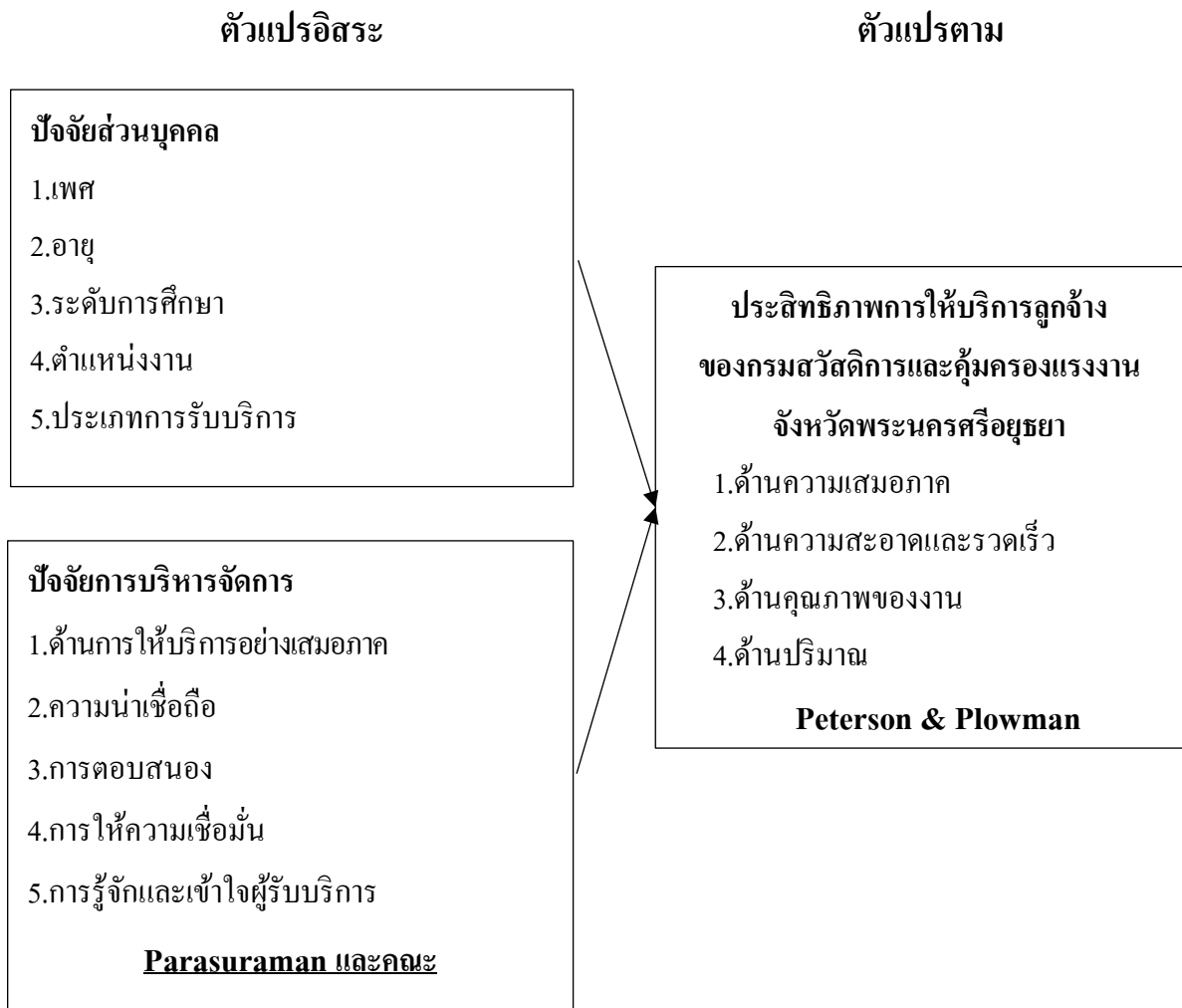
Parasuraman และคณะ ซึ่งในปีค.ศ 1985 ได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการ ให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหา นิยาม ความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิด และการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพ การ ให้บริการ

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

วรเดช จันทรศร (2539, หน้า 1206 – 1207, อ้างถึงใน สุจิรา สุขเลิศ, 2555, หน้า 12) ได้ให้ความหมายไว้ ว่า หลักของประสิทธิภาพคือ การเปรียบเทียบต้นทุน (Input) กับผลงานหรือผลผลิต (Output) ถ้าจะทำงานให้ มีประสิทธิภาพจะต้องใช้ต้นทุนสร้างผลงานหรือผลผลิตให้ได้มากที่สุด ถ้าหากทำงานโดยมีผลผลิตน้อยก็ เรียกว่า “ขาดประสิทธิภาพ” กล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์มาก ที่สุด แต่การทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยไม่สิ้นเปลืองงบประมาณ หรือไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นอาจทำ ให้ประสิทธิภาพของงานเสียไปได้ เช่น เมื่อพยายามลดหน่วยของค่าใช้จ่ายให้ต่ำลง ทำให้ได้ประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้นแต่คุณภาพที่ได้อาจลดลง

นิตยั สัมมาพันธ์ (2546, หน้า 207) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้อย่างประหยัดในการพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้แล้ว หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ผู้รับบริการที่มาติดต่อสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและผ่านช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ได้แก่ ทางระบบ E-service ทางโทรศัพท์ และทางแอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 600 คน ในระยะเวลาการเก็บตัวอย่าง ประมาณ 30 วัน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการที่ติดต่อสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 250 คน โดยผู้วิจัยใช้สูตร การคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1976)

2.ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 5 ข้อ ได้แก่ 1.เพศ 2.อายุ 3.ระดับการศึกษา 4.ตำแหน่งงาน และ5.ประเภทการรับบริการ

2) ปัจจัยการบริหารจัดการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2.ความน่าเชื่อถือ 3.การตอบสนอง 4.การให้ความเชื่อมั่นและ5.การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านความเสมอภาค 2.ด้านความสะอาดและรวดเร็ว 3.ด้านคุณภาพของงานและ4.ด้านปริมาณ

3.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน โดยมีคำถาม 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการเอื้อใจและเข้าใจผู้รับบริการ จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการตามแนวคิดของปีเตอร์สันและโพล์แมน (พินธุ์ชัช รัตนกาญจนวงษ์ , 2564, หน้า 5 – 6) โดยมีคำถาม 4 ด้าน ดังนี้ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านการใช้เวลาในการดำเนินงาน และด้านการใช้ค่าใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำอธิบาย/คำแนะนำ เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม 2 ด้าน คือ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1.ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสารแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (Content

Validity) มีการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม มีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน นำมาวิเคราะห์หาค่า IOC ก่อนนำไปทดลองใช้

2. ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และทำการทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีโครงสร้างที่เหมือนกัน จำนวน 30 ชุด ซึ่งมีการแจกแจงข้อมูล กระจายความถี่ของกลุ่มตัวอย่างให้ครบถ้วนตามแต่ละหัวข้อของปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาค่าความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ (Cronbach's Alpha Coefficient) (อ้างถึงใน เถлимพล ศรีหงษ์, 2563, หน้า 119 - 120)

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม โดยมุ่งเน้นที่การให้บริการแก่ผู้รับบริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าเก็บข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับจากการประเมินทั้งหมดและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จากนั้นนำมาสอบถามมาลงรหัส (Coding) ในแต่ละข้อของแบบสอบถาม

2. การประมวลผลจากข้อมูลสถิติ โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical package for the social sciences) เพื่อที่จะนำผลการวิเคราะห์จากโปรแกรมมาวิเคราะห์อธิบายนัยสำคัญของตัวแปรเพื่อพิสูจน์สมมติฐาน

3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน

7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ เพื่อบรรยายสรุปสาระสำคัญกับประเด็นที่ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อพยากรณ์ถึงอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3. การทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้คือ Independent-Samples T Test ใช้ทดสอบสมมติฐาน ตัวแปรหนึ่ง 2 กลุ่มที่ และใช้สถิติ One-Way ANOVA ใช้ทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2564, หน้า 79, 85)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ จำนวน 250 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 148 คน มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ และส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างที่มาติดต่อขอรับบริการด้านขอคำปรึกษา

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการของผู้รับบริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านการใช้เวลาในการดำเนินงาน และ ด้านการใช้ค่าใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ Independent-samples t test และ One-way ANOVA พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มารับบริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .133 .612 และ .477 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มารับบริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มี ตำแหน่งงาน และประเภทการขอรับบริการ แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .044 และ .006 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

5.ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ One-way ANOVA พบว่า ปัจจัยในการให้บริการทุกด้าน ทั้งด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ โดยทุกด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และทุกข้อมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ถึงแม้จะพบว่า อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการ ลูกจ้างของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก แต่การให้บริการทั้ง 4 ด้าน ยังมีเรื่องที่ต้องมีการแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ควรปรับปรุงและเพิ่มทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ตลอดจนความเชี่ยวชาญในความรู้ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทและภารกิจหลัก อีกทั้งควรพิจารณารูปแบบหรือแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ พร้อมด้วยการนำเทคโนโลยี อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น อาจจัดให้มีการทำบัตรคิวออนไลน์ การจองคิวการขอรับบริการล่วงหน้า เป็นต้น เพื่อให้การบริการรวมถึงการดำเนินทุกขั้นตอนเกิดความรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ประเภทป้าย เครื่องหมายบ่งชี้ แสดงให้เห็นถึง ความมุ่งหมายหรือความต้องการของสำนักงานที่ให้ทุกคน ในสำนักงานรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรให้บริการลูกจ้างด้วยความสุภาพ และควรมีจิตบริการ (Service mind) อีกทั้งควรมีจิตสำนึกจรรยาบรรณของข้าราชการ ที่ทำงานเพื่อรับใช้ประชาชน และสามารถให้บริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการศึกษาวิจัยสนาม (Field Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างร่วมกับการทำแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น

2.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรหมั่นตรวจสอบเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และควรมีการทำวิจัยหน่วยงานเดียวกัน ในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบ และนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางาน ด้านการบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป

3.ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

บรรณานุกรม

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Spring 1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.** Journal of Marketing, 64, 12-40.

Sheldrake, John R. (1996). **Management Theory from Taylorism to Japanization.** London: International Thompson Business Press.

Yamane, Taro. (1976). **Statistics: An introductory analysis (2nd ed.).** New York: Harper and Row.

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2562). แผนยุทธศาสตร์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (พ.ศ.2560 – 2564) ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ พ.ศ.2562. ค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2566, จาก <https://www.labour.go.th/index.php/service-statistic/service-report-year/category/12-government-plans-and-results1>.

เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ชลิดา สรมณี และคนอื่น ๆ .(2555).การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: แสงจันทร์การพิมพ์.

นิตย์ สัมมาพันธ์. (2546). ภาวะผู้นำ: พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อินโนกราฟิกส์.

บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอบางบาล จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พันธุ์รัช กาญจนรัตนวงษ์. (2564). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงบประมาณ.การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ร่วมสมัย.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สุจิรา สุขเลิศ. (2555). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น

กรณีศึกษา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดราชบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.