

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
จังหวัดสมุทรสาคร



การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2562

**Factors Related to the Quality of Public Service of
the Samut Sakhon Labor Protection
and Welfare Office**

Miss Hada Jaitan



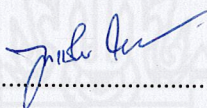
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
SukhothaiThammathirat Open University


2019

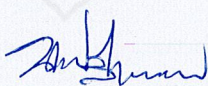
หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร
ชื่อและนามสกุล	นางสาวไอลดา ใจทัน
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม

การศึกษาคั่นคว่ำอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2563

คณะกรรมการสอบการคั่นคว่ำอิสระ


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศกุล)


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศิริราม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน สำนักงาน

สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้ศึกษา นางสาวไอลดา ใจทัน **รหัสนักศึกษา** 2613001599 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม **ปีการศึกษา** 2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร (2) ศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร และ (4) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครช่วงเดือนเมษายนถึงกรกฎาคม 2563 จำนวน 13,380 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 388 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และความเข้าใจผู้รับบริการ ตามลำดับ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ (4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน คือ ควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหาร การปฏิบัติงาน กระบวนการ รวมไปถึงความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถบูรณาการระบบงานบริการประชาชนอย่างเป็นระบบและทันสมัย

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการประชาชน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

Independent Study title: Factors Related to the Quality of Public Service of the Samut Sakhon Labor Protection and Welfare Office

Author: Miss Ilada Jaitan; **ID:** 2613001599; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr.Chammian Rajphaetyakhom; **Academic year:** 2019

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the opinion on administrative factors related to the quality of public service of the Samut Sakhon Labor Protection and Welfare Office (2) to study quality of public service level of the Samut Sakhon Labor Protection and Welfare Office (3) to study the relationship between administrative factors and the quality of public service of Samut Sakhon Labor Protection and Welfare Office, and (4) to recommend development guidelines of public service of the officials of Samut Sakhon Labor Protection and Welfare Office.

This study was a survey research. The population was 13,380 people who received the services at Samut Sakhon Labor Protection and Welfare Office from April to July 2020. The sample size was calculated by using Taro Yamane formula and obtained 388 samples with accidental sampling method. The research instruments used a questionnaire. Statistics for data analysis employed frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's Product-moment Correlation Coefficient.

The results of this study showed that (1) an overview of opinion level on administrative factors related to the quality of public service of the Samut Sakhon Labor Protection and Welfare Office was at high level (2) an overview of quality of public service level of the Samut Sakhon Labor Protection and Welfare Office was at the highest level, which tangibility was at the highest mean, followed by reliability, responsiveness and understanding of customer, respectively (3) the relationship between administrative factors and the quality of public service of Samut Sakhon Labor Protection and Welfare Office was positively correlated at high level at statistically significant at 0.01 level, and (4) Recommendations for development guidelines of public service were there should encourage all of the personnel to participate in formulating service process, performance, procedure as well as implementing knowledge. Also there should apply information technology to manage the job so as to be able to integrate public service systematically and modernly.

Keywords: Quality of Public Service, Samut Sakhon Labor Protection and Welfare Office

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเมตตากรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่คอยชี้แนะแนวทาง ให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข และติดตามการจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิด เพื่อให้ได้การศึกษาค้นคว้าอิสระที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วนในเนื้อหา และมีคุณค่าควรแก่การนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครต่อไป จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการประสานงานการเก็บข้อมูล และขอขอบคุณประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเสร็จสมบูรณ์ไม่ได้ ถ้าหากผู้ศึกษาไม่ได้รับกำลังใจ คำปรึกษา การสนับสนุน และความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้านเป็นอย่างดีจากครอบครัว ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งใจ และขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาที่มอบให้ในครั้งนี้ และหากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ มีความผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาต้องขออภัยเป็นอย่างสูงและยินดีรับคำติชม และข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งต่อไป

ไอลดา ใจทัน

พฤศจิกายน 2563

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	5
ขอบเขตการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ.....	22
แนวคิดปัจจัย 7 ประการของแมคคินซี (McKinsey).....	31
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร.....	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	62

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	63
ตอนที่ 2 ความคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร.....	67
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร.....	74
ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับคุณภาพการให้บริการประชาชน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร.....	81
ตอนที่ 5 ปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร.....	88
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	89
สรุปการศึกษา.....	90
อภิปรายผล.....	95
ข้อเสนอแนะ.....	103
บรรณานุกรม.....	104
ภาคผนวก.....	108
ประวัติผู้ศึกษา.....	115

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	64
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	64
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	65
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	65
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	66
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	66
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหาร ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวม.....	67
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านกลยุทธ์.....	68
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านโครงสร้าง.....	69
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านระบบ.....	70
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านรูปแบบการบริหาร.....	71
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านบุคลากร.....	72
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านทักษะ ความสามารถ.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านค่านิยมร่วม.....	73
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านกฎหมาย.....	74
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวม.....	75
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ.....	76
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้.....	77
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	78
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านความเชื่อมั่น.....	79
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาครด้านกลยุทธ์ กับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนทั้ง 5 ด้าน.....	81
ตารางที่ 4.23 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาครด้านโครงสร้าง กับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนทั้ง 5 ด้าน.....	82
ตารางที่ 4.24 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาครด้านระบบ กับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนทั้ง 5 ด้าน.....	83
ตารางที่ 4.25 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาครด้านรูปแบบการบริหาร กับคุณภาพ การให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน.....	84
ตารางที่ 4.26 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาครด้านบุคลากร กับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนทั้ง 5 ด้าน.....	85
ตารางที่ 4.27 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาครด้านทักษะ ความสามารถ กับคุณภาพ การให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน.....	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.28 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาครด้านค่านิยมร่วมกับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนทั้ง 5 ด้าน.....	87
ตารางที่ 4.29 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาครด้านกฎหมาย กับคุณภาพการให้บริการ ประชาชนทั้ง 5 ด้าน.....	88



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 1.2 อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาคร.....	7
ภาพที่ 2.1 ตราสัญลักษณ์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร.....	53
ภาพที่ 2.2 แผนผังอัตรากำลังและ โครงสร้างของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรสาคร.....	54



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจุบันการปฏิบัติงานของภาคราชการส่วนใหญ่หนีไม่พ้นการให้บริการสาธารณะที่ต้องเกี่ยวข้องกับ การให้บริการประชาชน ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งงานบริการของภาครัฐบาลมีความแตกต่างกับภาคเอกชนโดยสิ้นเชิง โดยงานบริการของหน่วยงานราชการจะเน้นเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ความเสมอภาค ความเท่าเทียม และความพึงพอใจของประชาชน นอกจากนี้บุคลากรภาครัฐ ในปัจจุบันจะถูกคาดหวังจากประชาชนเรื่องการให้บริการว่าจะต้องให้บริการต่าง ๆ ที่รวดเร็ว แม่นยำ เพื่อเป็นการลบภาพของระบบราชการแบบเดิม ๆ โดยงานบริการของภาครัฐส่วนใหญ่นั้นเป็นงานที่มีลักษณะเกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยมีตัวแทนผู้ให้บริการคือบุคลากร ซึ่งการทำงานของบุคลากรผู้ให้บริการนั้นนอกจากจะต้องทำงานที่ยึดโยงกับกฎระเบียบขององค์กรแล้ว ยังต้องได้รับแรงกดดันในด้านต่าง ๆ ที่เกิดจากประชาชนผู้มารับบริการด้วย ซึ่งบางครั้งพฤติกรรมบริการให้บริการของบุคลากรที่แสดงออกนั้นมักแสดงออกมาในรูปแบบที่แตกต่างกัน หากบุคลากรแสดงพฤติกรรมบริการในด้านลบ เช่น การเลือกปฏิบัติให้บริการไม่เท่าเทียม การให้บริการล่าช้าปล่อยให้ประชาชนรอรับบริการนาน การให้บริการที่ผิดพลาด การแสดงสีหน้ารำคาญ การพูดจาไม่ไพเราะ ใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสม ไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น จะส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการเป็นอย่างมาก ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการและต่อองค์กรที่ให้บริการเอง แต่กลับกันหากบุคลากรแสดงพฤติกรรมบริการในด้านบวก เช่น ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่เลือกปฏิบัติและให้บริการด้วยความเท่าเทียม เอาใจใส่ผู้รับบริการ เป็นต้น ย่อมส่งผลให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจเพราะได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพจากองค์กรภาครัฐนั้น ๆ นอกจากบุคลากรผู้ให้บริการแล้ว องค์กรประกอบอื่น ๆ ขององค์กรก็มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านกระบวนการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร ดังนั้นทั้งบุคลากรผู้ให้บริการและองค์กรจำเป็นต้องตระหนักถึงคุณภาพในการให้บริการ และพัฒนาศักยภาพภาพทางการบริการอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นการสร้างจุดแข็งทางการให้บริการขององค์กรด้วย

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร เป็นหน่วยงานในสังกัดของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีบทบาทภารกิจเกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงาน การคุ้มครองความปลอดภัยในการทำงาน การแรงงานสัมพันธ์ การส่งเสริมการจัดสวัสดิการแรงงาน และการพัฒนาแรงงาน ซึ่งภารกิจทั้งหมดเป็นภารกิจที่ครอบคลุมเกี่ยวกับการดูแลและให้บริการด้านแรงงาน ทั้งการให้บริการสอบถามข้อมูลด้านแรงงาน การตอบข้อซักถามหรือปัญหาด้านแรงงาน การรับคำร้องข้อพิพาทแรงงาน เป็นต้น โดยลักษณะงานดังกล่าวเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนทั้งผู้ใช้แรงงานและเจ้าของสถานประกอบการ

เนื่องจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน จึงได้มีการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังพบข้อบกพร่องในเรื่องการให้บริการ โดยมีข้อมูลจากคำร้องเรียนของประชาชนเข้ามาจำนวนมาก ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า สถิติการร้องเรียนด้านการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชน สูงถึงร้อยละ 65.21 นอกจากนี้องค์กรยังได้รับข้อตำหนิเรื่องการผลการให้บริการประชาชนจากศาลแรงงาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวก่อให้เกิดผลกระทบต่อตัวบุคลากรผู้ให้บริการเพราะเป็นการแสดงถึงการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ สะท้อนให้เห็นถึงความบกพร่องของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรถูกโยกย้ายตำแหน่งงานโดยไม่ได้สมัครใจ และยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ทำให้องค์กรขาดความน่าเชื่อถือทั้งจากประชาชนและจากองค์กรภาครัฐด้วยกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาด้านความสัมพันธ์และเกิดปัญหาด้านการติดต่อประสานงานได้

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อนำมาหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กรและแนวทางในการพัฒนาเพื่อการให้บริการประชาชนที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนได้

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

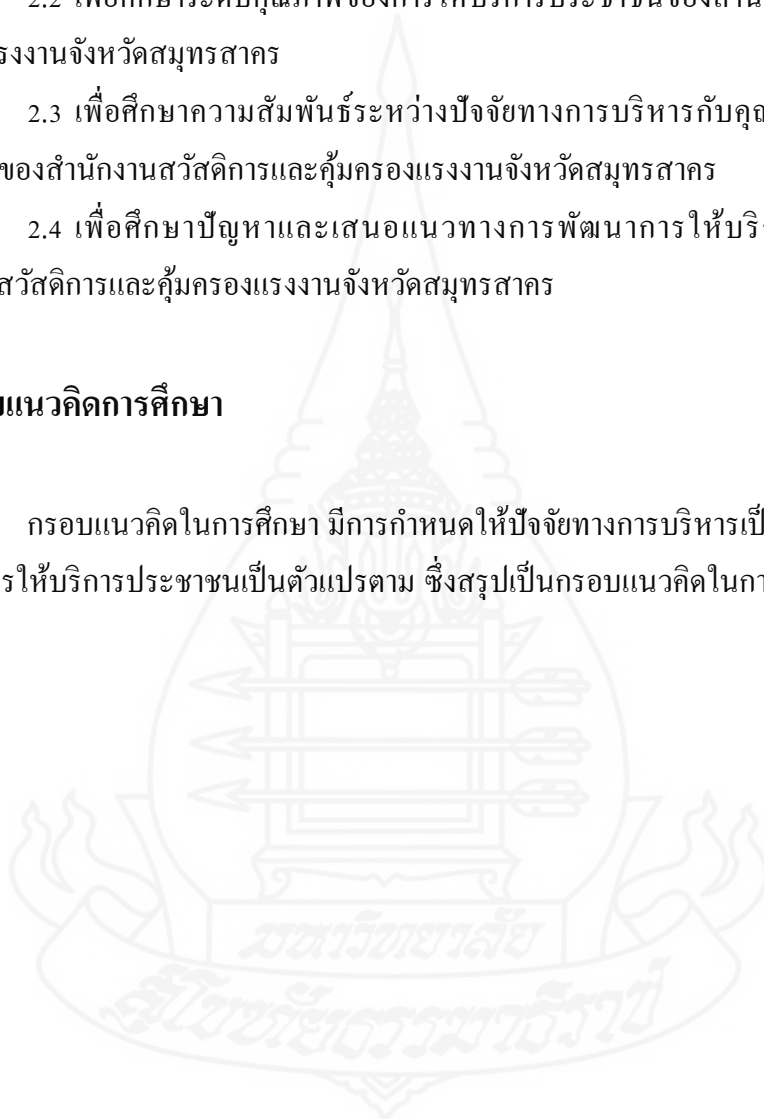
2.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

2.4 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

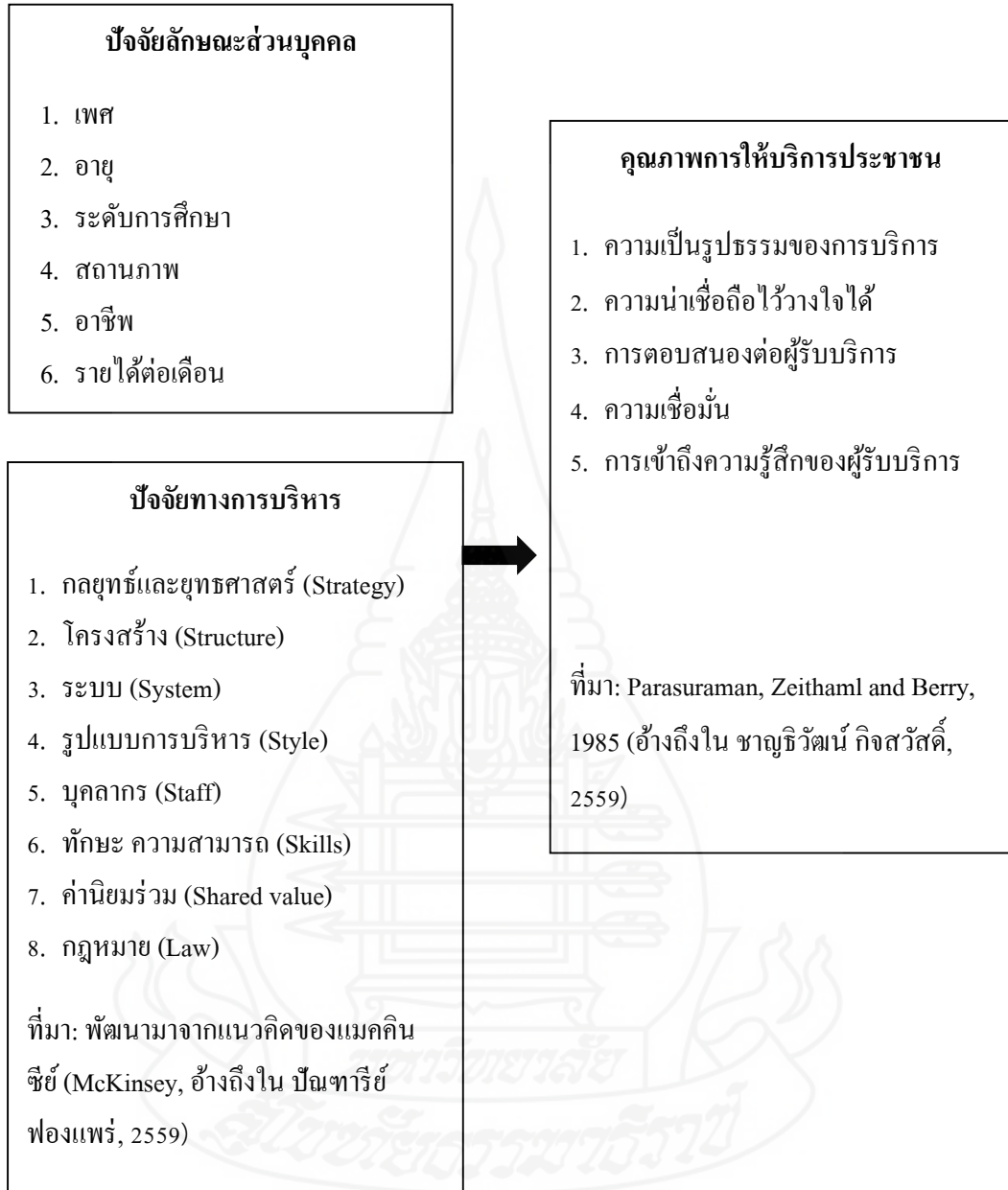
3. กรอบแนวคิดการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษา มีการกำหนดให้ปัจจัยทางการบริหารเป็นตัวแปรอิสระ และคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นตัวแปรตาม ซึ่งสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้



ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานการศึกษา คือ ปัจจัยทางการบริหารอย่างน้อย 2 ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

H_0 : ปัจจัยทางการบริหารไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

H_1 : ปัจจัยทางการบริหารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ปัจจัยทางการบริหาร ได้แก่ กลยุทธ์และยุทธศาสตร์ (Strategy) โครงสร้าง (Structure) ระบบ(System) รูปแบบการบริหาร (Style) บุคลากร (Staff) ทักษะ ความสามารถ (Skills) ค่านิยมร่วม (Shared value) และกฎหมาย (Law)

5.2 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ประชากร คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ช่วงเดือน เมษายน ถึง กรกฎาคม จำนวน 13,380 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane โดยเมื่อคำนวณออกมาแล้วขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 388 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

5.3 ด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษา คือ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

5.4 ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา คือ เดือนเมษายน ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2563

5.5 ด้านตัวแปร

5.5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยทางการบริหาร 8 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) กลยุทธ์และยุทธศาสตร์ (Strategy)
- 2) โครงสร้าง (Structure)
- 3) ระบบ (System)
- 4) รูปแบบการบริหาร (Style)
- 5) บุคลากร (Staff)
- 6) ทักษะ ความสามารถ (Skills)
- 7) ค่านิยมร่วม (Shared value)
- 8) กฎหมาย

5.5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการประชาชน 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 4) ความเชื่อมั่น
- 5) การเข้าถึงความรู้สึของผู้รับบริการ

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นิยามศัพท์ไว้สำหรับการศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ดังนี้

6.1 องค์การ หมายถึง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

6.2 ปัจจัยทางการบริหาร หมายถึง ปัจจัยพื้นฐานในการบริหารสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้ศึกษาแบ่งได้ 8 ด้าน ดังนี้

6.2.1 กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง แนวทาง วิธีการทำงาน หรือแผนขององค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร นโยบายขององค์กรมีความชัดเจน

6.2.2 โครงสร้าง (Structure) หมายถึง แผนภูมิองค์กร คุณลักษณะและขนาดขององค์กร รวมถึงกรอบโครงงานขององค์กรที่กำหนดงาน กลุ่มงาน และความสัมพันธ์ของงานเอาไว้ รวมไปถึงการจัดระเบียบ การจัดโครงสร้างแผนกในการให้บริการ และการควบคุมและสายการบังคับบัญชา

6.2.3 ระบบ (System) หมายถึง ระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานประจำ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

6.2.4 รูปแบบการบริหาร (Style) หมายถึง รูปแบบหรือลักษณะการทำงานของบุคลากรในองค์กร

6.2.5 บุคลากร (Staff) หมายถึง คุณภาพของบุคลากร จำนวนของบุคลากรผู้ให้บริการ

6.2.6 ทักษะ ความสามารถ (Skills) หมายถึง ความรู้ ความชำนาญของบุคลากรในเรื่องที่ให้บริการ

6.2.7 ค่านิยมร่วม (Shared value) หมายถึง ค่านิยม วัฒนธรรมในการทำงานของบุคลากร และความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร กล่าวคือ บุคลากรมีความรัก และมุ่งมั่นในการให้บริการ

6.2.8 กฎหมาย (Law) หมายถึง กฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและนำมาใช้ในกระบวนการให้บริการ

6.3 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยเป็นการศึกษาถึงระดับคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็น 5 ด้านได้แก่

6.3.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

6.3.2 ความน่าเชื่อถือวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับที่ผู้รับบริการต้องการ การให้บริการที่มีคุณภาพ บริการที่ให้ในทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ

6.3.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่าง ทันทั่วถึง ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้ง จะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

6.3.4 ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความ เชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

6.3.5 การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 นำผลของการศึกษาครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานและ การให้บริการประชาชน ของบุคลากรของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด สมุทรสาคร เพื่อการให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

7.2 เป็นแนวทางในการบริหารให้กับองค์กรอื่นที่ต้องการยกระดับคุณภาพ การให้บริการประชาชน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
3. แนวคิดปัจจัย 7 ประการของแมคคินซี (McKinsey)
4. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำไปสู่ผลประกอบการที่ดี ดังนั้น จึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้หลายท่าน ดังนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, น. 14) ให้ความหมายว่า การบริการว่าเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม (2550, น. 18) กล่าวว่า งานบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ซึ่งมี เงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและด้านอรรถาศัยเป็นพื้นฐาน

ประชา ลีมวงษ์ทอง (2551, น. 22) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการและเพื่อให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุด

จากความหมายของนักวิชาการท่านต่าง ๆ ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ตามกระบวนการของการปฏิบัติโดยมีเงื่อนไขที่ความต้องการและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นพื้นฐานและมีปัจจัยเสริมอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น ความสะดวก ความรวดเร็ว ถูกต้อง และอรรถาศัยของผู้บริการ ซึ่งจะ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

1.2 ลักษณะของการบริการที่ดี

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนี้

- 1) มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานให้บริการดี
- 2) สุภาพ พุดจาไพเราะ
- 3) เป็นกันเอง ไม่ถือตัว
- 4) ยืดหยุ่นและแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล
- 5) ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
- 6) มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- 7) มีบุคลิกภาพดี
- 8) มีสุขภาพจิตดี
- 9) ร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์
- 10) อารมณ์ดี
- 11) มีลักษณะเป็นผู้นำ
- 12) รู้จักใช้จิตวิทยา
- 13) เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 14) มีความอดทน
- 15) มีความยืดหยุ่น
- 16) มีเหตุผล
- 17) มีความริเริ่มสร้างสรรค์
- 18) มีคุณธรรม

สมชาติ กิจขรรยง (2544, น. 101) ได้กล่าวว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการต้อนรับควรมีคุณลักษณะ ดังนี้

1) มีความรู้และรอบรู้ในเรื่องของสินค้าและบริการผู้บริการ โครงสร้างขององค์กร ข้อมูลข่าวสาร

ข้อมูลของผู้รับบริการ และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

- 2) บุคลิกภาพที่ดี แสดงถึงความกระตือรือร้น
- 3) ร่างกายแข็งแรง ท่าทางคล่องแคล่ว
- 4) มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี
- 5) ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต
- 6) เป็นคนช่างสังเกต แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
- 7) มีเทคนิคและศิลปะในการพูด หรือผ่อนคลายอารมณ์ผู้อื่น
- 8) เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล
- 9) สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนเสมอ
- 10) เป็นผู้ที่มีสัมมาคารวะ

11) อดทนและรู้จักให้อภัยคนอื่นเสมอ

อมรา ผูกบุญเชิด (2549, น. 18) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของนักบริการที่ดี ดังนี้

- 1) ไบหนักยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2) กิริยาแสดงนอบน้อม
- 3) การใช้โทน (น้ำเสียง)
- 4) ไม่ทำเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น
- 5) มองหน้าสบตาเวลาพูด
- 6) เลือกคำที่ไม่เกิดอารมณ์เสียต่อกัน
- 7) ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะได้พยายาม
- 8) มีความรู้ในภาระหน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบ
- 9) บุคลิกการแสดงออก กิริยา แต่งกาย สบายตา สุขภาพร่างกาย วาจา
- 10) มารยาทการสื่อสาร ข้อความงดงาม ทั้งกายและวาจา

จึงสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีบุคลิกภาพที่ดี มีใจรักการบริการ มีวิธีติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ได้อย่างเหมาะสม โดยอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่าง ๆ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร

1.3 คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น

1.3.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2543: 14-15) ให้ทัศนะว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอื่นทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, น. 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ช่วงเวลาหนึ่ง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2553, น. 62) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ บริการที่สอดคล้องตรงกับความ ต้องการ กล่าวคือ สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ ได้รับการตอบสนอง

พาราซูรามาน ซีแทมส์ และเบอร์รี่ (อ้างถึงใน ชาญุชิววัฒน์ กิจสวัสดิ์, 2559, น. 38) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้

จากความหมายของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน สามารถสรุปความหมายของคุณภาพการให้บริการ (Service quality) คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีเลิศ ตรงตามความคาดหวังหรือมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ซึ่งคุณภาพการให้บริการจะประกอบด้วย 3 ด้านหลักๆ คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการมีศักยภาพในด้านของความรู้ มีความสุภาพต่อผู้รับบริการ และมีการต้อนรับที่เหมาะสม 2) กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ มีคุณภาพ มีความเที่ยงตรงเชื่อถือได้ และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก 3) สถานที่สำหรับให้บริการ มีความสะอาด ปลอดภัย และจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและทันสมัย

1.3.2 เกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, น. 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบากจึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติ และสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

Gronroos (ชัชวาล อรรวงค์ศุภทัต, 2554 จาก www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic) ได้เสนอแนวคิด เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

1) ทักษะคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

2) การเข้าพบอย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งที่ให้ไว้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

3) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน

4) การแก้ไขปัญหาสถานการณ์ให้กลับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

5) ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

1.3.3 หลักการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

Buzzle and Gale (��ชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554 จาก www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ ดังนี้

1) คุณภาพการให้บริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรเรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องของคุณภาพที่อาจแตกต่างกัน

2) คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงหาอยู่ตลอดเวลา ไม่มีที่สิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพะเจาะจงหรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ จึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

3) คุณภาพการให้บริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4) คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้วามมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพ

5) คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม

6) คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้าและบุคลากรขององค์กร ได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมมีสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการอย่างแท้จริง

7) คุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถที่จะกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

Steve and Cook (ชี้ชวาล อรวงศ์สุภทัต, 2554 จาก www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic) ชี้ให้เห็นว่าการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการนอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์องค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้วยังสามารถพิจารณาจากเกณฑ์ 9 ประการ ดังนี้

- 1) การเข้าถึงการบริการ ได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
- 2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- 3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- 4) การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- 5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- 6) คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้า

รับบริการ

- 7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในการบริการ
- 8) ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- 9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

Krutz and Clow (ชี้ชวาล อรวงศ์สุภทัต, 2554 จาก www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic) ได้เสนอซึ่งได้เสนอ หลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย

- 1) คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า
- 2) คุณภาพการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการ และจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น
- 3) คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

ซึ่งจากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้นเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่ก็เห็นได้ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน

1.3.4 เครื่องมือที่ใช้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นนับว่าได้แก่ผลงานของพาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหานิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL หรือ Service Quality ของซีแธมล์ พาราซูรามานและคณะ (อ้างถึงใน ชาญธวิวัฒน์ กิจสวัสดิ์, 2559, น. 43) มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ที่ได้แบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ โดย

ระยะที่ 1 ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพในการให้บริการ

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะใช้รูปแบบคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงได้เป็นเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ

ระยะที่ 3 ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะเวลาที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำในการบริการ แล้วนำงานมาวิจัยทั้ง 3 ระยะเวลาศึกษา ร่วมกันโดยการทำสัมมนาในกลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหารและท้ายสุดได้ทำการวิจัยสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจบริการ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย

ระยะที่ 4 เป็นการมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริการ โดยเฉพาะข้อสรุปทั่วไปจากงานวิจัยข้างต้น ซีแธมล์ พาราซูรามาน และคณะ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน ดังนี้

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในกาให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในด้านการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหาต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์การหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2 เป็นการวัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกับคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่า องค์การหรือ

หน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักทฤษฎีเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจ จากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

SERVQUAL ได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์การ นอกจากนี้ ยังสามารถประยุกต์ใช้ SERVQUAL สำหรับการทำความเข้าใจกับการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบผลสำเร็จ

1.3.5 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการจำนวนมาก เห็นพ้องกันว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1) ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ กล่าวได้ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้ศึกษาขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้มีระดับที่แตกต่างกันออกไป โดยยึดเอาเกณฑ์ การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้ กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อยในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

ความคาดหวังเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับการนำมาใช้สำหรับการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค และคุณภาพการให้บริการ ซีแทมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) ซึ่งได้เสนอตัวแบบ SERVQUAL หรือ Service Quality เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจากความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เขาได้รับ โดยเสนอความเห็นไว้ว่า ความคาดหวังหมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค โดยความคาดหวังของบริการนี้ไม่ได้นำเสนอถึงการคาดการณ์ว่าผู้ให้บริการอาจจะให้บริการอย่างไร แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาว่า ผู้ให้บริการควรให้บริการอะไรมากกว่า กล่าวโดยสรุปแล้ว ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการอื่นที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการ

ให้บริการของผู้ให้บริการ นอกจากนี้ ซีแธมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) ได้เสนอมุมมองของการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการจากความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับบริการอีกด้วย ซึ่งเขา ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามีการให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจ ตรงต่อเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้ เทนเนอร์ และเดอโร (Tenner and Detoro) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้น โดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วย

- (1) ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
- (2) ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
- (3) ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
- (4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

กล่าวโดยสรุปได้จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่านดังที่ได้หยิบยกมาเสนอข้างต้น คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งนอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงการรักษาความลับสัญญาขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย และโดยทั่วไปนั้น การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (technical quality of outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (functional quality of process) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมการบริหารที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา ซึ่งจะได้กล่าวถึงในหัวข้อถัดไปโดยสังเขป

2) การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้หมายถึง สามารถอธิบายได้ อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (recognize) การเลือกสรร (select) การประมวล (organize) และการตีความ (interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (the definition and dimensions of perceived service quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย

- (1) เวลา หมายถึง เวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด
- (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ให้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป

(3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า

(4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (cognitive) ความรู้สึก (affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (behavioral) ของผู้รับบริการ

(5) บริบท (context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์

(6) การรวม (aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3) ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

การให้บริการ อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ องค์กรจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของคนหลายกลุ่ม การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนผู้ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของภาครัฐ ได้แก่

มิลเลต (Millett อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, น. 7) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการได้แก่

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติที่เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองและการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการศึกษาอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

เวเบอร์ (Weber อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, น. 7) ซึ่งให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยเป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เคทซ์ และเบรนดา (Katz & Brenda อ้างถึงใน วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล, 2538, น. 8) ได้ศึกษาการบริการประชาชนเห็นว่าหลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

1) การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่า ให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้ว ยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2) การให้บริการในลักษณะที่เป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3) การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

4) บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงัก ภาคเอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แมคคัลลัซ (McCullough อ้างถึงใน ฉันทูยา ศุภนิรติศัย, 2550, น. 14) เห็นว่าการให้บริการ สาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ (Service -Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะ ตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ (อ้างอิงใน ศิริวรรณ วุ่นจิณา, 2554, น. 22 - 23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิด ความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนา การบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลัก การให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค ทั้งนี้ จะต้องลดขั้นตอนลดเวลา ลด โต้ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการ ให้บริการใน 2 ลักษณะ คือ

1) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่ เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จ เพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อย และเกิดความพึงพอใจ

2) การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้ เครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอน ระยะเวลา ดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ประทับใจประชาชน นอกจากตัว เจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว บริการที่ให้กับประชาชนจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะ ที่ดีมีดังนี้

- (1) สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
- (2) ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้ความเป็น กันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- (3) ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนใน การติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
- (4) มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
- (5) ทำงานตรงเวลา

(6) สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนักหรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว

(7) บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน พยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการให้เป็นที่ประทับใจ

(8) ไม่เรียกร้อยสิ่งใด ๆ จากประชาชน

(9) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

(10) ให้บริการก่อน และหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

(11) สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

(12) เมื่อมีปัญหา สามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที

2.1 คุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย

การจัดบริการของภาครัฐ นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้นของรัฐหรือรัฐบาลที่ในแวดวงวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ได้มีการถกเถียงกับมาพอควรว่าแท้จริงนั้นบทบาทของการจัดบริการสาธารณะของภาครัฐควรกว้างขวางมากเพียงใด

โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะของภาครัฐย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น ซึ่งฮูด (Christopher Hood อ้างถึงใน ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2550) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและ

ผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลางทศวรรษ พ.ศ. 2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทยต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐดังที่ได้กล่าวไปข้างแล้ว

ประเทศไทยหรือหน่วยงานภาครัฐของไทย ได้นับเอาเครื่องมือทางการจัดการ (Management Tools) อันนับว่าเป็นเครื่องมือสากลเช่น การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management-TQM) มาใช้ต่อเนื่องและขยายตัวในเชิงปริมาณเป็นลำดับ กระทั่งต่อมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาเครื่องมือการจัดการมาใช้ในการ บริหารงานภาครัฐของไทยอย่างหลากหลาย อาทิ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการ จัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) และ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ก็ได้รับการพัฒนาและผลักดันเพื่อนำมาใช้ ปรับปรุงระบบการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐทั้งราชการส่วนกลาง และ ราชการส่วนภูมิภาค รวมถึงราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลาย

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ จัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ของไทย โดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ.2545 อันเป็นผลมาจาก ทังนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น (สมัยพันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี) และ ข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการ แผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการ แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนด เป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติ ที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมา รูปธรรมหนึ่งของการมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏในระบบบริหารราชการไทยยุคใหม่ ยังได้แก่ การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการจัดการภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Balbridge National Quality Award-MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award-TQA) ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

ความสำคัญของเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2546-2550 และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พอสรุปได้ดังนี้

2.1.1 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ.2546

ตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้มีบทบัญญัติและการดำเนินงานเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ทำการกำหนดวิธีการดำเนินงานตามภารกิจ โดยจำแนกออกได้เป็น 5 กลุ่ม โดยมีเรื่องของการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจที่ทุกส่วนราชการจะต้องดำเนินการพร้อมกันในทันที (ภารกิจกลุ่มที่ 1) ซึ่งให้เริ่มดำเนินการนับแต่ปี พ.ศ.2547 ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน และดำเนินการควบคู่ไปกับการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกในการบริการและการปรับปรุงระบบการให้บริการของส่วนราชการ

ตัวอย่างของมาตรการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของหน่วยงานภาครัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 บัญญัติให้ส่วนราชการต้องถือปฏิบัติ ดังนี้

1) การรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสม (มาตรา 7(4))

2) ให้มาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (มาตรา 27)

3) ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ และเปิดเผยประกาศให้ประชาชนทราบ (มาตรา 29)

4) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ส่วนราชการร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวง ศูนย์บริการร่วมจังหวัด ศูนย์บริการร่วมอำเภอ ให้ประชาชนสามารถติดต่อในเรื่องต่าง ๆ ได้ในที่เดียวกัน (มาตรา 30-32)

5) ให้ส่วนราชการทบทวนเพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ (มาตรา 35-36)

6) ในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป พร้อมกับจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย (มาตรา 37)

2.1.2 การรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี

(Annual Performance Agreement Report)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ยังได้กำหนดเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นมิติหนึ่งใน 4 มิติของกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปของการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report-SAR) และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี (Annual Performance Agreement Report) โดยกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการจะต้องรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปของการประเมินตนเอง และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี เป็นหลักเกณฑ์ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและส่วนราชการได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน โดยที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ ดังกล่าวนั้น ผู้ศึกษาขอขยายความมิติของการประเมินผลการปฏิบัติราชการดังต่อไปนี้ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2550, น. 393)

มิตีที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์

ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นว่าผลงานที่ปฏิบัติ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนที่มารับบริการ

มิตีที่ 2 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น ลดค่าใช้จ่าย การลดอัตราค่าจ้าง การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าในการใช้เงิน เป็นต้น

มิตีที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนราชการจะต้องแสดงให้เห็นการให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ การให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

มิตีที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

ส่วนราชการจะต้องแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร เช่น การมอบอำนาจการตัดสินใจ การอนุมัติอนุญาตไปยังระดับปฏิบัติการ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น

2.2 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเสนอไว้ว่า การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชนและการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐ

ก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้น การดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างของผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวความคิดพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ที่ผ่านมา พบว่า ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่าง ๆ พัฒนาการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทาง การดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

ซึ่งกล่าวโดยสรุป องค์การที่มีภารกิจหลักในการให้บริการมักจะมีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในองค์การ ความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการ จึงเป็นเรื่องที่พบเห็นได้โดยทั่วไปในองค์การภาคเอกชนที่ขยายมายังหน่วยงานภาครัฐในระยะหลังมานี้ โดยความตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากแรงกดดันจากการแข่งขันความก้าวหน้าทางการสื่อสารและโลกาภิวัตน์ รวมไปถึงการแข่งขันและการประเมินสัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานขององค์การอย่างเข้มข้นเข้มข้นขององค์การภาครัฐ ในปัจจุบัน ได้ปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นเพียงผู้จำเป็นต้องรับบริการที่รัฐจัดให้ มาเป็นลูกค้าที่องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจจัดบริการให้อย่างมีคุณภาพ

2.3 หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การของรัฐ

เป็นที่กล่าวกันอยู่เสมอว่า วิธีการทดสอบการบริหารที่ดีก็คือ การดูความสามารถในการจัดองค์การและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ได้ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าประสิทธิผล คือสิ่งที่เป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์การประสบความสำเร็จเพียงใด และสำหรับนักสังคมศาสตร์แล้วประสิทธิผลมักหมายถึงความถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน ในขณะที่ด้านภาคเอกชนจะมองประสิทธิผลขององค์กรว่าวัดจากผลกำไร แต่ในการบริหารภาครัฐซึ่งมิได้มีเป้าหมายเพื่อสร้างกำไร แต่เพื่อการให้บริการกับประชาชนเป็นสำคัญดังนั้นประสิทธิผลขององค์การของรัฐจึงมักต้องคำนึงถึงการบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์การของรัฐนั้น ๆ ได้ตั้งไว้รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมได้ด้วย หรือเรียกว่าคุณภาพองค์กรของรัฐนั่นเอง ดังนั้น

เมื่อพิจารณาถึงการประเมินคุณภาพขององค์กรของรัฐ หรืออีกนัยหนึ่งการตัดสินใจว่าหน่วยงานของรัฐนั้นประสบความสำเร็จในการจัดการงานเพียงใดนั้นต้องพิจารณา 2 ด้าน (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2550, น. 4-5) ดังนี้

1) การประเมินประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย คือ การวัดประสิทธิผลขององค์กร การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากตัวเลขหรือสถิติ เช่น อัตราการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ โดยในส่วนของ การป้องกันก็เป็นการควบคุมอัตราการเกิดของคดีอาญาไม่ให้เกินกว่าเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนในการปราบปรามก็คือ การเพิ่มผลการจับกุมผู้กระทำผิดให้ได้จำนวนไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดประการหนึ่งในการวัดความสำเร็จของตำรวจ

2) การประเมินประสิทธิผลในแง่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ การประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชาชนได้หรือไม่ มีความเสมอภาคในการให้บริการหรือไม่ ถึงแม้ว่าตำรวจจะสามารถปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงมหาดไทยได้ แต่นั่นมีอาจสรุปได้ว่าประชาชนจะมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน

3. แนวคิดปัจจัย 7 ประการของแมคคินซี (McKinsey)

การวิเคราะห์ปัจจัย 7S ตามหลักการของแมคคินซี (McKinsey) (McKinsey's 7S Framework) (อ้างถึงใน ปัทมาธิ์ พงษ์แพ้ว, 2559, น. 31-52) เป็นแนวทางวิเคราะห์ปัจจัยภายในหน่วยงาน ซึ่งเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ การบริหารองค์กรที่จะช่วยให้การบริหารองค์กรมีศักยภาพในการทำงานและการให้บริการที่สูงมากยิ่งขึ้น McKinsey ได้กล่าวว่าความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ หรือการบริหารงานที่สัมฤทธิ์ผลนั้น ขึ้นอยู่กับตัวแปรซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอย่างน้อยที่สุด 7 ตัว ได้แก่

- 1) กลยุทธ์และยุทธศาสตร์ (Strategy)
- 2) โครงสร้าง (Structure)
- 3) ระบบการปฏิบัติงาน (System)
- 4) รูปแบบการบริหาร (Style)

- 5) บุคลากร (Staff)
- 6) ทักษะ ความสามารถ (Skill)
- 7) ค่านิยมร่วม (Shared values)

โดยที่ตัวแปร 2 ตัวแรก คือ กลยุทธ์ กับ โครงสร้าง เป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือมองเห็นได้ชัดเจน จึงทำให้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาผู้บริหารให้ความสนใจเป็นพิเศษ สำหรับตัวแปรใหม่ที่ค้นพบเท่าที่ผ่านมาผู้บริหารไม่ได้ให้ความสนใจเพราะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้หรือมองเห็นภาพไม่ชัดเจน ได้แก่ คนหรือพนักงาน สไตล์การบริหาร ระบบและวิธีการ คุณค่าร่วมและฝีมือหรือทักษะ ต่อมา McKinsey ได้ปรับปรุงคำจำกัดความของตัวแปรทั้ง 7 ตัว ให้มีความถูกต้องชัดเจนยิ่งขึ้น และเรียกตัวแปรเหล่านี้ว่าเป็น โครงสร้างพื้นฐาน 7S (7S Framework of McKinsey) ซึ่งเราจะเห็นว่ามีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และมีความเชื่อมโยงกันทั้งหมด ดังนั้น ความเป็นเลิศขององค์กรจะเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างกันของตัวแปรทั้งหมด โดยที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับตัวแปรทั้งหมด (Strategy, Structure, Staff, Style, Systems, Shared Values, Skills) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 กลยุทธ์ (Strategy)

ประชา ตันเสนีย์ (2562) กล่าวว่า กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามที่สำคัญ อาทิ องค์กรอยู่ที่ไหน ในขณะนี้ องค์กรมีเป้าหมายอยู่ที่ไหน พันธกิจของเราคืออะไร พันธกิจของเราควรจะเป็นอะไร และใครเป็นผู้รับบริการของเรา การบริหารเชิงกลยุทธ์ จะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยให้ องค์กร กำหนดและพัฒนาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันขึ้นมาได้ เป็นแนวทางที่บุคคลภายในองค์กร รู้ว่าจะใช้ความพยายามไปในทิศทางใดจึงจะประสบความสำเร็จ

อำนาจ วัดจินดา (2562) กล่าวว่า กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง การวางแผนเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การพิจารณา จุดแข็ง จุดอ่อน ของกิจการ

1) กระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การวางแผนกลยุทธ์เป็นส่วนแรกของกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยการบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินการใน 3 ส่วนที่เกี่ยวข้องกัน ได้แก่

- (1) การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic planning)
- (2) การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategic implementation)
- (3) การควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ (Strategic control and evaluation)

2) องค์ประกอบของการจัดการเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การจัดการเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยพื้นฐาน 5 ประการ

(1) การกำหนดทิศทาง (Direction setting) ประกอบด้วย

ก. การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) หรือ กรอบในการดำเนินงานที่ชัดเจน จะช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดทิศทางในระยะยาว อีกทั้งยังแสดงถึงความตั้งใจในการดำเนินธุรกิจอีกด้วย

ข. ภารกิจ (Mission) ในกระบวนการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์นั้น ชั้นแรกองค์กรจะต้องระบุภารกิจและเป้าหมายหลักที่สำคัญขององค์กร ซึ่งภารกิจ หมายถึง ประกาศหรือข้อความขององค์กรที่พยายามกำหนดว่าจะทำอะไรในปัจจุบัน และกำลังจะทำอะไรในอนาคตและองค์กรเป็นองค์กรแบบใด และจะก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแบบใดทั้งนี้เพื่อบรรลุสู่ความเป็นเลิศเหนือคู่แข่ง ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วข้อความเรื่องภารกิจขององค์กรจะประกอบไปด้วย ข้อความที่บ่งบอกถึงคุณค่าทางปรัชญาสำคัญที่ผู้บริหารตัดสินใจกระทำ ซึ่งแสดงถึงพันธะขององค์กรที่มีต่อเป้าหมายและสอดคล้องกับคุณค่าของผู้บริหาร

ค. เป้าหมาย (Goal) คือ การบอกถึงสิ่งที่องค์กรปรารถนาให้เกิดขึ้นในอนาคต และพยายามบรรลุผลให้ได้ โดยมีการกำหนดให้ชัดเจน กระชับ ตรงจุด และสามารถวัดได้ ทั้งนี้การกำหนดเป้าหมายจะมีการกำหนดให้ชัดเจนขึ้นกว่าการกำหนดภารกิจที่จะต้องทำสิ่งใด

(2) การประเมินองค์กรและสภาพแวดล้อม (Environment scanning) ประกอบด้วย การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก และการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน โดยทั่วไปจะเรียกว่า การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) ได้แก่

ก. จุดแข็ง (Strength) หมายถึง องค์ประกอบขององค์กรที่มีสมรรถนะเหนือกว่า

ข. จุดอ่อน (Weakness) หมายถึง องค์ประกอบขององค์กรที่มีสมรรถนะด้อยกว่าคู่แข่ง

ค. โอกาส (Opportunity) หมายถึง การผสมผสานระหว่างเหตุการณ์ เวลา สถานที่ ที่มีแนวโน้มว่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร มาทำให้องค์กรมีสมรรถนะที่จะดำเนินการบางอย่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง

ง. อุปสรรค (Threat) หมายถึง เหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ และถ้าเกิดขึ้นก็จะทำความเสียหายให้แก่องค์กร

(3) การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy formulation) ประกอบด้วย

ก. กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate strategy) หมายถึง กลยุทธ์โดยรวมและทิศทางในการแข่งขันขององค์กรว่าองค์กรจะมีการพัฒนาไปสู่ทิศทางใดจะดำเนินงานอย่างไร และจะจัดสรรทรัพยากรไปยังแต่ละหน่วยขององค์กรอย่างไร เช่น การดำเนินธุรกิจแบบครบวงจร การขยายตัวไปในธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกันเลย เป็นต้น

ข. กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business strategy) เป็นการกำหนดกลยุทธ์ในระดับที่ย่อยลงไป จะมุ่งปรับปรุงฐานะการแข่งขันขององค์กรกับคู่แข่ง และระบุถึงวิธีการที่องค์กรจะใช้ในการแข่งขัน มุ่งปรับปรุงฐานะการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ให้สูงขึ้น โดยอาจรวมกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่คล้ายกันไว้ด้วยกัน ภายในหน่วยธุรกิจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Business Unit - SBU) เดียวกัน กลยุทธ์ระดับธุรกิจของ SBU นี้จะมุ่งการเพิ่มกำไร (Improving profitability) และขยายการเติบโต (Growth) ให้มากขึ้น บางครั้งจึงเรียกกลยุทธ์ในระดับนี้ว่ากลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive strategy) โดยทั่วไปจะมีอยู่ 3 กลยุทธ์ คือ การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ (Cost leadership) การจำกัดขอบเขตหรือการมุ่งเน้น หรือการรวมศูนย์ (Focus strategy) และการสร้างความแตกต่าง (Differentiation)

ค. กลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ (Operational strategy) เป็นการกำหนดกลยุทธ์ที่ครอบคลุมวิธีการในการแข่งขันแก่ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน (Function) ต่าง ๆ มุ่งเน้นให้แผนงานตามหน้าที่พัฒนากลยุทธ์ขึ้นมา โดยอยู่ภายใต้กรอบของกลยุทธ์ระดับองค์กรและกลยุทธ์ระดับธุรกิจ

(4) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy implementation) ประกอบด้วย

ก. ขั้นตอนของการกำหนดแผนและการจัดสรรทรัพยากร (Resources allocation)

ข. ขั้นตอนของการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของการใช้กลยุทธ์และการใช้ทรัพยากร

ค. ขั้นตอนของการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในส่วนของระบบและการพัฒนาบุคลากร

ง. การกระจายกลยุทธ์ (Strategic deployment)

(5) การประเมินผลและการควบคุม (Evaluation and control) ประกอบด้วย

ก. แผนปฏิบัติการต้องสอดคล้องเหมาะสมพอดีกับสถานะแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอกกับปัจจัยหลักที่มีอยู่ขององค์กร โอกาสที่เอื้ออำนวยเปิดทางให้คุ้มค่ากับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีวิธีป้องกันแก้ไขเตรียมไว้

ข. ความสามารถหลักขององค์กรต้องสอดคล้องกับธรรมเนียม ค่านิยม ทัศนคติที่ดี สามารถดึงจุดเด่นของปัจจัยที่มีอยู่ออกมาได้ทั้งจากบุคลากร เทคนิค วัสดุ

ค. การสร้างความเข้าใจให้กับทุกระดับสายงานให้สามารถปฏิบัติได้เพื่อความเหมาะสมกับความสามารถหลัก แต่ต้องสร้างแรงกระตุ้นแรงจูงใจและมีรางวัลของผลงานตามสมควรไว้ด้วยเพื่อให้ทุกส่วนขององค์กรเดินไปตามแผนพร้อม ๆ กันได้

จากคำกล่าวและรายละเอียดดังกล่าวข้างต้น สรุปว่า กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์สำหรับการทำงานภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (จุดแข็ง จุดอ่อน) และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในภายนอกองค์กร (โอกาส อุปสรรค) แล้วนำมาวิเคราะห์หาตำแหน่งขององค์กรและกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ

3.2 โครงสร้าง (Structure)

ประชา ตันเสนีย์ (2550) ให้ความหมาย โครงสร้าง (Structure) คือ โครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการ หรือหน้าที่ของงานโดยมีการรับบุคลากรให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือหมายถึง การจัดระบบระเบียบให้กับบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากองค์กรในปัจจุบันมีขนาดใหญ่ การจัดองค์กรที่ดี จะมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ ช่วยให้บุคลากรได้ทราบขอบเขตงาน ความรับผิดชอบ มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

อำนาจ วัดจินดา (2553) ให้ความหมาย โครงสร้าง (Structure) เป็น โครงสร้างขององค์กรที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขนาดการควบคุมการรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจของผู้บริหาร การแบ่งโครงสร้างงานตามหน้าที่ ตามผลิตภัณฑ์ ตามลูกค้า ตามภูมิภาค ได้อย่างเหมาะสม

1) การจัดโครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย

- (1) หน่วยงานในองค์กรควรมีรูปลักษณะอย่างไร
- (2) ควรจะรวมหน่วยงานใดเข้าด้วยกัน หรือควรจะแยกหน่วยงานใด
- (3) หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรควรมีขนาด (Size) และรูปร่าง (Shape)

อย่างไร

- (4) มีเกณฑ์ในการวางตำแหน่งและกำหนดความสัมพันธ์อย่างไร

- 2) ความสำคัญของการจัดโครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย
 - (1) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพโดยรวมในการดำเนินกิจกรรม
 - (2) เพื่อความชัดเจนในการจัดกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่ กฎ ระเบียบ
 - (3) เพื่อความเป็นเอกภาพในการบังคับบัญชาและสั่งการในการทำงาน
 - (4) เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนขนาดหรือรูปแบบขององค์กรให้เหมาะสม
- 3) หลักการพื้นฐานของโครงสร้างองค์กร ประกอบด้วย
 - (1) ความสัมพันธ์ของการรายงานอย่างเป็นทางการ จำนวนของระดับสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) ขนาดของการควบคุม (Span of Control) ของผู้จัดการและหัวหน้างาน
 - (2) การรวมคนเข้าด้วยกันเป็นแผนกงาน รวมแผนกงานให้เป็นองค์กร
 - (3) การออกแบบระบบต่าง ๆ เพื่อให้มีการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ
- 4) โครงสร้างองค์กรดูได้จากแผนภูมิองค์กร (Organization chart) มีประโยชน์คือ
 - (1) ทำให้เข้าใจว่าองค์กรดำเนินการอย่างไร
 - (2) เห็นส่วนต่าง ๆ ขององค์กร
 - (3) เห็นส่วนต่าง ๆ ขององค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างไร
 - (4) แต่ละตำแหน่งและแผนกสอดคล้องกับองค์กรโดยภาพรวมอย่างไร
- 5) โครงสร้างพื้นฐานมี 6 ประเภท ได้แก่
 - (1) โครงสร้างแบบหลัก (Line organization structure)
 - (2) โครงสร้างแบบงานหลักและที่ปรึกษา (Line and staff organ Str.)
 - (3) โครงสร้างแบบหน้าที่เฉพาะ (Function organization structure)
 - (4) โครงสร้างแบบเมทริกซ์ (Matrix organization structure)
 - (5) โครงสร้างแบบทีมงาน (Team structure)
 - (6) โครงสร้างแบบเครือข่าย (Network structure)

จากความหมายและคำกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า โครงสร้างองค์กร คือ แผนภูมิลักษณะขององค์กร กรอบโครงการที่กำหนดงานกลุ่มงานและความสัมพันธ์ของงาน ตำแหน่งงาน หน้าที่งานต่าง ๆ ซึ่งจะครอบคลุมถึงแนวทาง กลไกการประสานงาน การติดต่อสื่อสารและระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน

3.3 ระบบ (System)

อภิสัทธี กฤษเจริญ (2551) กล่าวว่า ระบบ หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน และขึ้นต่อกัน โดยส่วนประกอบต่าง ๆ ร่วมกันทำงานอย่างผสมผสานกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย

อำนาจ วัฒนจินดา (2553) ให้ความหมายว่า ระบบ (System) หมายถึง การปฏิบัติงานตามกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ นอกจากการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ที่ดีแล้ว การจัดระบบการทำงาน (Working system) ก็มีความสำคัญยิ่ง

- 1) การบริหารงานอย่างเป็นระบบ (System approach to management) ประกอบด้วย
 - (1) วางโครงสร้างขององค์กรให้เกิดระบบความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน ไม่คลุมเครือ แบ่งแยกหน้าที่แต่มีความเกี่ยวข้องกัน
 - (2) สร้างระบบความสัมพันธ์ โดยตั้งจุดประสงค์คุณภาพร่วมกัน
 - (3) กำหนดวิธีการดำเนินงาน ให้เชื่อมโยงกันอย่างราบรื่น
 - (4) การประเมินผลของฝ่ายและหน่วยงาน เป็นการประเมินโดยมองการเชื่อมโยงระหว่างฝ่ายหรือหน่วยงาน
 - (5) การปรับปรุงงานหน่วยงานต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อคุณภาพขององค์กร
- 2) แนวคิดทฤษฎีระบบ ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการแปรสภาพในการจัดการ (Transformation process) ผลผลิต (Product) การป้อนกลับ (Feedback)
 - (1) ปัจจัยนำเข้า (Input) โดยทั่วไปจะประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ
 - ก. คน (Man)
 - ข. เครื่องมือ (Material)
 - ค. เงิน (Money)
 - ง. ข้อมูลข่าวสาร (Information)
 - จ. เทคโนโลยี (Technology)
 - (2) กระบวนการ (Process) ประกอบด้วย
 - ก. การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดเป้าหมาย แผนงาน และตัดสินใจหาวิธีการที่ดีที่สุดที่ทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลสำเร็จ
 - ข. การจัดองค์กร (Organizing) หมายถึง กระบวนการในการจัดตั้ง/ จัดวางทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรที่ไม่ใช่บุคคล โดยวางแผนให้สามารถบรรลุผลสำเร็จขององค์กร

ค. การนำและสั่งการ (Leading and directing) หมายถึง กระบวนการของการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นในการที่จะให้บุคคลอื่นมีพฤติกรรมในการทำงานที่ต้องการ และทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ง. การควบคุม (Controlling) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐาน และเป้าหมายที่องค์กรคาดหวัง และกำหนดไว้

(3) ผลลัพธ์และผลกระทบ (Outcome & Impact) ในปัจจุบันการบริหารระบบโครงการต้องมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เกี่ยวกับผลผลิตมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประหยัด คุ่มค่า กับงบประมาณที่ใช้เพียงพอ ทัวถึงเป็นธรรม เสมอภาค ซื่อสัตย์สุจริต ตอบสนองความต้องการผู้ใช้งาน ประชาชนมีความพึงพอใจ ไม่มีผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งแนวทางการกำหนดนโยบายต้องคำนึงถึงบริบททางสังคม (Social context) ขององค์กร ซึ่งได้แก่ ความต้องการที่แท้จริงวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ค่านิยมร่วมของคนส่วนใหญ่ วัฒนธรรม ประเพณีคุณลักษณะเฉพาะในการทำงานขององค์กรนั้น ๆ

การคิดเชิงระบบในการบริหาร (Systematic thinking) หมายถึง จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อยู่ตลอดเวลาให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง เพื่อมุ่งให้องค์กรสู่ความเป็นเลิศ มีความยั่งยืน มีศักยภาพในการแข่งขัน หรือเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High performance organization) สามารถแบ่งเป็น

ก. SIPOC Model เป็นหลักการที่อธิบายสายโซ่ความสัมพันธ์ของกระบวนการดำเนินงานองค์กร ที่ต้องอาศัยปัจจัยต้นน้ำส่งมอบคุณค่าไปยังปลายน้ำอย่างเป็นระบบ อันได้แก่ Supplier หรือผู้ส่งมอบนำส่ง Input หรือปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการทำ Process หรือกระบวนการงาน เพื่อผลิตให้ได้ Output หรือผลผลิตในสินค้า บริการ แล้วส่งมอบให้ Customer คือลูกค้า ผู้รับบริการของเราต่อไป

ข. PDCA Cycle เป็นวงจรการจัดการที่ดี ที่มุ่งการจัดการที่เป็นระบบ มีการ Plan คือ วางแผน โดยมีการกำหนดเป้าหมายและวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ทำได้ตามเป้าหมายที่ต้องการหลังจากนั้น ได้แก่ Do คือ ปฏิบัติให้ได้ตามแผนที่กำหนดไว้ และต้องการ Check คือ การติดตามประเมินผลทุกระยะ แล้วนำประสบการณ์หรือบทเรียนที่พบไปสู่ Action คือการไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อไป

ค. TQA Framework เป็นกรอบแนวคิดตามแนวทาง TQM ที่มีการระบุองค์ประกอบของการจัดการที่ดี

ง. Human being Factors (Mind & Soul) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล คือ ผู้บริหารต้องสามารถสร้างระบบคุณธรรม จริยธรรมให้เกิดขึ้นคือ ทำให้คนในองค์กรมีความรัก ความเมตตา เอื้อเฟื้อต่อกัน มีความเป็นทีม หรืออาจกล่าวว่าเป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่ เข้มแข็ง ส่วนนี้มักเป็นส่วนที่องค์กรทั่วไปมักจะไม่ได้ให้ความสำคัญอย่างจริงจังเท่าที่ควร จึงมักเป็น เหตุของความล้มเหลวขององค์กร

จากคำกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ระบบ หมายถึง กระบวนการและลำดับขั้นการ ปฏิบัติงานทุกอย่างที่เป็นระบบที่ต่อเนื่องสอดคล้องประสานกันทุกระดับในการปฏิบัติงานตามกล ยุทธ์ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ นอกจากการจัด โครงสร้างที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ ที่ดีแล้วการจัดระบบการทำงาน (Working system) ก็มีความสำคัญยิ่ง โดยที่ระบบเป็นการวิเคราะห์ ถึงระบบงานขององค์กรในทุก ๆ เรื่อง ทั้งเรื่องระบบการบริหารจัดการ ระบบการปฏิบัติงาน ถ้า องค์กรมีระบบงานที่ดีก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างชัดเจนถูกต้อง

3.4 รูปแบบ (Style)

ประชา ดันเสนีย์ (2550) กล่าวถึง ลีลาการบริหาร (Style) ว่าเป็นแบบแผน พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อม ภายใต้องค์กรพบว่า ความเป็นผู้นำขององค์กร จะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของ องค์กร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวาง โครงสร้างวัฒนธรรมองค์กร ด้วยการเชื่อมโยงระหว่าง ความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น

อำนาจ วัตจินดา (2553) กล่าวถึง รูปแบบ (Style) หมายถึง การจัดการที่มีรูปแบบ วิธีที่เหมาะสมกับลักษณะองค์กร

1) รูปแบบหรือสไตล์การบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารระดับสูง

(1) รูปแบบหรือสไตล์การบริหารเชิงกลยุทธ์ แบบพ่อกนดี ผู้บริหารเป็นคนดี ของกิจการ เป็นการบริหารเชิงกลยุทธ์ซึ่งถือแนวทางไม่อยากเสี่ยงเป็นหลัก ไม่สนใจต่อผลสำเร็จใน หน้าที่การทำงานสูงนักและไม่ยึดที่จะไฝหาอำนาจใส่ตัวด้วย จุดที่สำคัญ คือ ขอให้อยู่รอด ปลอดภัยเท่านั้น

(2) รูปแบบหรือสไตล์การบริหารเชิงกลยุทธ์ แบบผู้มีวิชา เป็นผู้บริหารที่ สนใจความสำเร็จจากการทำงานสูง แต่ไม่ค่อยสนใจไฝหาอำนาจมากนัก มุ่งหาเหตุผล วิเคราะห์ทาง วิชาการ ผลที่ออกมาจึงเป็นรายงานหรือแผนงาน

(3) รูปแบบหรือสไตล์การบริหารเชิงกลยุทธ์ แบบนักต่อสู้ เป็นผู้บริหารที่เอาจริงเอาจัง ต้องการเป็นผู้พิชิต ตั้งเป้าหมายไว้สูงติดตามควบคุมและกดดันให้ทำงานทั้งหลายต้องตัดสินใจ กล่าวคือ มุ่งผลสำเร็จและใช้วิธีการต่อสู้แบบเผชิญหน้า

(4) รูปแบบหรือสไตล์การบริหารเชิงกลยุทธ์ แบบผู้จัดการทีม หรือนักประสานความร่วมมือ เป็นผู้ประสานประโยชน์ คำนึงถึงความสำเร็จของงานเป็นสำคัญ สามารถสร้างทีมงานที่ดีขึ้นมาสำเร็จและได้รับอำนาจพอสมควร

(5) รูปแบบหรือสไตล์การบริหารเชิงกลยุทธ์ แบบมากเล่ห์เพทุบาย เป็นผู้บริหารที่มองงานเป็นสิ่งที่ทำทนายคดีต้องการทั้งความสำเร็จและอำนาจสูงทั้งสองอย่าง มักถือว่าคนเป็นเบี้ยตัวหนึ่งบนกระดานหมากรุกเท่านั้น เข้าใจเกมการเมืองในองค์กรมักมองการณ์ไกลและมุ่งมั่นที่จะก้าวขึ้นไปในตำแหน่งสูงขึ้นซึ่งแมค คอบบี้ (Maccoby) เชื่อว่า เป็นแบบที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2) รูปแบบการปรับตัวขององค์กรในทางกลยุทธ์

(1) การบริหารแบบอนุรักษนิยม (Conservative management) ซึ่งจะมีเงื่อนไขจากสภาพแวดล้อมที่มั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลงและการปรับตัวมีน้อย แบบการบริหารจะอิงอยู่บนพื้นฐานของการเสถียรน้อย พร้อมกับการยึดมั่นอยู่กับระเบียบพิธีการต่าง ๆ และมีโครงสร้างงานและอานาการควบคุมที่ชัดเจน

(2) การบริหารการปรับตัวแบบตื่นตามจังหวะเพลง (Reactive management) ซึ่งจะมีเงื่อนไขจากสภาพแวดล้อมจะเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา แต่การปรับตัวเป็นไปได้ น้อย องค์กรที่ซึ่งสามารถปรับตัวในระดับต่ำและเป็นไปอย่างช้ามากทั้ง ๆ ที่สภาพแวดล้อมมีอัตราการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว นั้น ส่วนมากวิธีการบริหารมักจะเลือกใช้วิธีการคิดแก้ปัญหาเฉพาะหน้าภายในระยะเวลาสั้น ๆ เท่านั้น

(3) การบริหารการปรับตัวแบบเรื่อย ๆ มาเรื่อย ๆ (Satisficing management) ซึ่งจะมีเงื่อนไขจากสภาพแวดล้อมมีความมั่นคง และการปรับตัวเป็นไปได้สูง แบบการบริหารที่มีการเน้นหลักการตัดสินใจที่ส่วนกลางเป็นสำคัญ ปัญหาต่าง ๆ ที่จะต้องแก้ไขต่างก็จะถูกส่งขึ้นไปยังผู้บริหารที่อยู่ในระดับสูง และโดยสภาพแวดล้อมมักจะคงที่ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง สภาพการบริหารจึงมักจะมีระดับการบริหารงานหลายระดับ

(4) การบริหารการปรับตัวแบบตื่นตัว (Anticitive management) ซึ่งจะมีเงื่อนไขจากสภาพแวดล้อมจะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นั้น สไตล์การบริหารที่ใ้จะมีจะเป็นแบบตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา

3) ผู้นำของการเปลี่ยนแปลง (Change leadership)

McFarland (1979) กล่าวว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่มีความสามารถในการใช้อิทธิพลให้คนอื่นทำงานในระดับต่าง ๆ ที่ต้องการให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

House (1978) กล่าวว่า ผู้นำ คือ ผู้ที่สามารถในการชักจูงให้คนอื่นทำงานให้สำเร็จตามต้องการ

Yukl (1989) กล่าวว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่มีอิทธิพลสูงสุดในกลุ่ม และเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติภาระหน้าที่ของตำแหน่งผู้นำที่ได้รับมอบหมายบุคคลอื่นในกลุ่มที่เหลือก็คือผู้ตาม แม้จะเป็นหัวหน้ากลุ่มย่อย หรือผู้ช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ก็ตาม

4) ประเภทของผู้นำ ประเภทของผู้นำที่เป็นในเชิงลักษณะและพฤติกรรมต่าง ๆ มี 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้นำตามลักษณะผู้นำ (Trait theory of leadership) กลุ่มผู้นำตามคุณลักษณะผู้นำนี้ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะเฉพาะตัวในการเป็นผู้นำเป็นหลัก ทั้งทางด้านกายภาพ บุคลิกภาพ และจิตใจของผู้นำ โดยมองว่าคนที่เป็ผู้นำนั้นจะเป็นคนที่มีบุคลิกพิเศษแตกต่างไปจากบุคคลธรรมดาทั่วไป เช่น มีความเฉลียวฉลาด มีอำนาจ มีความทะเยอทะยานที่เหนือกว่าคนอื่น ๆ โดยทั่วไปในระยะแรก เชื่อกันว่าลักษณะพิเศษเหล่านี้ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่ต่อมาเชื่อว่าบุคลิกลักษณะของคน ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้จึงสามารถสร้างและพัฒนาได้ ซึ่ง Stogdill (1974) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะ 6 ประการ ของผู้นำกลุ่มนี้ไว้อย่างน่าสนใจ คือ

(1) คุณลักษณะทางกายภาพ (Physical characteristics) ได้แก่ การพิจารณา ลักษณะของผู้นำจากบุคลิก (Physical) อายุ ลักษณะ ท่าทาง ส่วนสูง และน้ำหนัก

(2) ภูมิหลังทางสังคม (Social background) ได้แก่ การพิจารณาจากภูมิหลังทาง เศรษฐกิจสังคมของผู้นำ (Social background) โดยเน้นในปัจจัยด้านการศึกษา สถานภาพทางสังคม และการเขยิบฐานะทางสังคม

(3) สติปัญญา ความรู้ ความสามารถ (Intelligence) ได้แก่ การพิจารณาภาวะผู้นำจากสติปัญญา หรือความเฉลียวฉลาด การมีปฏิภาณไหวพริบ (Intellectual) ความรู้ ความสามารถ กับสถานภาพความเป็นผู้นำ

(4) บุคลิกภาพ (Personality) ได้แก่ การพิจารณาตรวจสอบปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ โดยได้เสนอแนะว่า ผู้นำที่มีประสิทธิภาพมักจะมีบุคลิกภาพที่แสดงถึงความเชื่อมั่นในตนเอง

(5) ลักษณะที่เกี่ยวกับงาน (Task-related characteristics) ได้แก่ การพิจารณาผู้นำในลักษณะที่มีความต้องการสำเร็จ มีความรับผิดชอบสูง อุทิศตนเองให้กับงาน อย่างเต็มที่ (Task orientation) และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

(6) ลักษณะต่าง ๆ ทางสังคม (Social characteristics) ได้แก่ การพิจารณาผู้นำในลักษณะที่ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อย่างกระตือรือร้น มีทักษะทางสังคมที่ดี (Social skill) เป็นผู้ที่ชอบการติดต่อพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น และให้ความร่วมมือกับบุคคลต่าง ๆ ดี

กลุ่มที่ 2 ผู้นำตามพฤติกรรมผู้นำ (Personal behavior theory of leadership) กลุ่มผู้นำตามพฤติกรรมผู้นำนี้จะเน้นพฤติกรรมของผู้นำเป็นสำคัญ โดยมองว่าพฤติกรรมผู้นำเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นว่าผู้นำคนนั้น ๆ มีคุณสมบัติที่เหมาะสมต่อการเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด โดยพฤติกรรมของผู้นำจะเกี่ยวข้องกับ 3 เรื่องสำคัญคือ มุ่งงาน มุ่งคน และเข้าใจสถานการณ์และรู้จักปรับบทบาทของตนเองได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถ แบ่งประเภทของกลุ่มนี้ออกเป็นพฤติกรรมของผู้นำจากการได้มาโดยอำนาจ วิธีการใช้อำนาจของผู้นำและผู้นำตามความสามารถได้ดังนี้

- (1) พิจารณาจากพฤติกรรมของผู้นำจากการได้มาโดยอำนาจ
- (2) พิจารณาจากวิธีการใช้อำนาจของผู้นำ
- (3) พิจารณาจากประเภทของผู้นำตามระดับความสามารถ

กลุ่มที่ 3 ผู้นำตามสถานการณ์ (Situational theory of leadership) สถานการณ์และเวลาเป็นตัวกำหนดทำให้เกิดสถานการณ์เป็นผู้นำขึ้น การเป็นผู้นำขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ สถานการณ์ที่แตกต่างกันย่อมต้องการแบบภาวะผู้นำที่ต่างกัน ดังนั้นผู้นำแบบใด แบบหนึ่งจึงไม่อาจเหมาะสมในทุกสถานการณ์ได้ แต่จะเหมาะสมในบางสถานการณ์เท่านั้น คุณสมบัติผู้นำที่สามารถปรับตัวเองให้เข้าได้กับทุกสถานการณ์ได้คือ มีความสามารถในการตัดสินใจ อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง การจงใจคน มีความรับผิดชอบ และมีความฉลาด มีไหวพริบซึ่งเป็นคุณสมบัติที่หาได้ยาก เนื่องจากสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมย่อมมีไม่เหมือนกัน ผู้นำที่ดีจะต้องศึกษาสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ถ่องแท้ และต้องสามารถปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์นั้น ๆ แต่ทั้งนี้ต้องไม่ผิดหลักการและปรัชญาขององค์กร ดังนั้น การปรับตัวของผู้นำให้เข้ากับสถานการณ์ จึงเป็นลักษณะของผู้นำที่ดีจากลักษณะและพฤติกรรมของผู้นำทั้ง 3 กลุ่มที่กล่าวมาแล้วนั้น ยังไม่เป็นการ เพียงพอต่อการบริหารจัดการงานในโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่นับวันจะยิ่งทวีความสลับซับซ้อนและมีความซุกซมวุ่นวาย ตลอดจนจนมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่าง มากมาย ผู้นำหรือภาวะผู้นำแห่งโลกในอนาคต ควรจะต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change leadership) โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมไปสู่ความคิดสร้างสรรค์แบบใหม่ ความคิดที่ออกนอกกรอบหรือกฎเกณฑ์เดิม ๆ ที่

เป็นอยู่ เพื่อบริหารงานให้เกิดความก้าวหน้า การเป็นผู้นำที่ดีต้องรู้จักพูดสั่งงาน หรือโน้มน้าวจิตใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ร่วมมือและเต็มใจในการทำงาน การบริหารควรยึดความจริงมากกว่าความรู้สึก มีความสามารถในการสื่อสาร ใ้แรงจูงใจในการบริหารงาน อีกทั้งผู้นำจำเป็นต้องไวต่อการรับรู้ การเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยต้องเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวไปสู่ผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ดังนี้

- (1) ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจสถานการณ์ทั่วไปของโลกและประเทศ
- (2) ต้องเป็นผู้ที่รอบรู้ และทัศนคติที่ดีต่องานในองค์กร
- (3) สามารถทำงานร่วมกับผู้บริหารสูงสุดขององค์กรได้ดี
- (4) สามารถดำเนินงานร่วมกับทีมงานการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (5) เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานในองค์กร
- (6) มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี
- (7) มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ มุ่งมั่น และอดทนในการปฏิบัติงาน
- (8) มีความยืดหยุ่นและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว

จากคำกล่าวและความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า รูปแบบ (Style) หมายถึง การจัดการที่มีรูปแบบวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะขององค์กร เช่น การสั่งการ การควบคุม การจูงใจสะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กร สไตล์ในการทำงานของผู้บริหารนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงแล้ว จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของพนักงานภายในองค์กร มากกว่าคำพูดของผู้บริหาร ซึ่งถ้าหากผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความสามารถในการจูงใจเป็นแบบอย่างในการทำงานที่ดีสไตล์เหล่านี้จะเป็นผลในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างยิ่ง ความเป็นผู้นำของผู้บริหารองค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น

3.5 บุคลากร (Staff)

ประชา ดันเสนีย์ (2550) กล่าวว่า บุคลากร (Staff) ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต โดยการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลากรนั้น ควรมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของกลยุทธ์องค์กร ที่เป็นสิ่งกำหนดทิศทางที่องค์กรจะดำเนินไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นผลให้กระบวนการกำหนดคุณลักษณะ การคัดเลือกและ จัดวางบุคลากรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

กฤติน กุลเพ็ง (2552) กล่าวว่า บุคลากร (Staff) เป็นส่วนขององค์กรที่มุ่งสู่แนวคิด ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ โดยเริ่มจากการมีความรู้สึก เป็นเจ้าของ (Sense of belonging) การเป็น หุ้นส่วน (Partnership) การมีอิสระใน การทำงานรวมทั้งการเพิ่มผลผลิตโดยใช้ พนักงานที่มีอยู่ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกล่าว คือ เคยใช้พนักงานทำงาน 4 คน ใน 4 ขั้นตอน ตามกระบวนการ ทำงานในอนาคตจำเป็นต้องลดขั้นตอนการทำงานใหม่เหลือ 2 ขั้นตอนหรือ บางองค์กรลดพนักงาน จาก 4 คน เหลือ 1 คน โดยใช้ ระบบบริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service)

อำนาจ วัตจินดา (2553) กล่าวว่า การจัดการบุคคลเข้าทำงาน (Staff) หมายถึง การคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

1) การเพิ่มผลผลิตโดยบุคลากรจากความต้องการของบุคลากร

(1) ทฤษฎีความต้องการของ Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ชั้นโดยเรียงตามลำดับความต้องการ ดังนี้ (Maslow, 1998)

ขั้นที่ 1 ความต้องการด้านสรีระ คือ ความต้องการปัจจัยการดำรงชีวิต

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย คือ ความปลอดภัยในการ ดำรงชีวิตความปลอดภัยในงานอาชีพ และความมั่นคงของครอบครัว

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ เป็นความต้องการ ทางสังคมที่มนุษย์ต้องการเพื่อน ต้องการการยอมรับจากเพื่อน และต้องการมีคนรักไว้วางใจ และ ยึดมั่นเป็นที่พึ่งด้านจิตใจได้

ขั้นที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความภาคภูมิใจ เป็นการใฝ่หา ความดี ความมีเกียรติ ชื่อเสียงเพื่อตอบสนองความรู้สึกที่มีคุณค่าของตนเอง และภาคภูมิใจใน ตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการการยอมรับตนเองเป็นความต้องการขั้นสุดท้ายที่ Maslow ให้ความหมายว่า มนุษย์ต้องการความเป็นตัวของตัวเอง ความเป็นอิสระ การค้นพบ ศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง และสร้างความสำเร็จตามศักยภาพ คือ สิ่งที่มนุษย์พึงพอใจ

(2) ความต้องการของบุคลากรในองค์กร (Mark, Davis, Nicholas, Aquilano, Richard, Chase, 2003) แสดงผลการสำรวจความต้องการของบุคลากรในองค์กรพบว่า มีความ ต้องการ ดังนี้

ก. ต้องการผู้นำที่ดี

ข. ต้องการทราบเป้าหมายของการทำงาน

ค. ต้องการได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นอย่างมีศักดิ์ศรี

งาน

ง. ต้องการโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงาน

จ. ต้องการความอิสระในการทำงาน

ฉ. ต้องการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร

ช. ต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน

ซ. ต้องการความสะดวกสบายในการทำงาน

ฅ. ต้องการความสำเร็จในการทำงาน

ญ. ต้องการความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน

2) การเพิ่มผลผลิตโดยบุคลากร โดยการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

(1) มนุษย์จะทำงานรักงานที่ทำ โดยคิดว่า งาน คือ สิ่งที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง

(2) มนุษย์จะมีความรับผิดชอบต่องานและทำงานด้วยตนเองจนสำเร็จ เมื่อมีกำลังใจในการทำงานซึ่งได้จากฝ่ายบริหาร บุคลากรจะรับผิดชอบงานหรือหลีกเลี่ยงการทำงานขึ้นอยู่กับระบบบริหารงาน

(3) มนุษย์ต้องการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และต้องการทำงานในระบบกลุ่ม

(4) มนุษย์มีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้เมื่อมนุษย์ต้องการรับผิดชอบงานของตนเอง และต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

(5) มนุษย์มีความฉลาดสามารถคิดแก้ปัญหาและสร้างสรรค์ผลงานใหม่ได้เมื่อมนุษย์ได้รับการยอมรับและโอกาส

3) การสร้างแรงจูงใจในการทำงานขององค์กร การบริหารจัดการที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากร และสร้างแรงผลักดันขึ้นภายในตัวของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดความต้องการทำงานด้วยกระตือรือร้นและด้วยความพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(1) แรงจูงใจด้วยผลตอบแทน องค์กรต้องมีระบบค่าจ้างเงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรมกับบุคลากรในระดับต่าง ๆ และสภาพการทำงาน ผลตอบแทนยังหมายถึง ค่าตอบแทนพิเศษนอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือน เช่น โบนัสผลงาน โบนัสปลายปี ค่าล่วงเวลา ค่าตอบแทนพิเศษในกรณีต่าง ๆ ที่องค์กรได้กำหนดขึ้น เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรสร้างผลงาน

(2) การจัดสวัสดิการ ได้แก่ รถรับ - ส่ง การรักษาพยาบาล ที่พักอาศัย เป็นต้น สวัสดิการเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก ความมั่นคงปลอดภัย และความเอาใจใส่ต่อบุคลากร ทำให้บุคลากรเกิดความรัก ความเชื่อมั่นในองค์กร

(3) การเลื่อนระดับหรือเลื่อนตำแหน่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ ความก้าวหน้าในงานอาชีพ และความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า องค์กรต้องมีระบบการเลื่อนระดับหรือ เลื่อนตำแหน่ง โดยต้องมีเกณฑ์การพิจารณา การเลื่อนระดับ หรือเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน ครอบคลุม ลักษณะการทำงานและผลงาน มีหลักการและวิธีการประเมินผลงานตามเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพ มี ข้อมูลเอกสาร/ หลักฐาน ยืนยันได้ว่า การพิจารณาเลื่อนระดับเป็นไปด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส

(4) การขยายความรับผิดชอบ เป็นการขยายขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ ของบุคลากร โดยองค์กรพิจารณาความสามารถของบุคลากรแล้วเห็นว่า บุคลากรยังมีความสามารถ แฝงอยู่ จึงขยายขอบข่ายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์ 2 ด้าน คือ ทำให้บุคลากรได้ทำงานเต็มศักยภาพของตนเอง มีความภูมิใจ และรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อ องค์กร ส่วนตัวองค์กรเองก็จะทำให้องค์กรได้ขยายงานเพิ่มคุณภาพหรือเพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ และงานบริการขององค์กร

(5) การหมุนเวียนหรือสับเปลี่ยนหน้าที่ เป็นการสร้างความกระตือรือร้น ให้กับบุคลากรเพราะการเปลี่ยนหน้าที่ไปจากเดิมทำให้บุคลากรต้องมีการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้ ทำงานกับเพื่อนใหม่ มีสิ่งแวดล้อมใหม่และเกิดความหวังขึ้นใหม่ในใจ ด้วยว่างานใหม่อาจจะ เหมาะสมกับตนเอง ระบบการหมุนเวียนหรือสับเปลี่ยนหน้าที่ในองค์กรเกิดขึ้นเมื่อมีการศึกษา พบว่า เมื่อบุคลากรทำงานซ้ำซากจำเจ บุคลากรจะเกิดความเบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้น การ ทำงานจนเกิดความชำนาญทำให้บุคลากรขาดการปรับปรุงงาน เพราะคิดว่าสิ่งที่ทำอยู่ดีแล้ว ดังนั้น การหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าที่จะเกิดการปรับปรุงระบบการทำงานด้วย และยังเกิดการเปรียบเทียบ ระหว่างผลงานของบุคลากรเดิมกับบุคลากรใหม่ด้วย การเปรียบเทียบนี้เองจะเป็นแรงผลักดัน ให้บุคลากรที่รับงานใหม่ จำเป็นต้องปรับปรุงงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม

4) การมีส่วนร่วมของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการเพิ่ม ผลผลิตที่ไม่ค่อยประสบความสำเร็จนั้น มีสาเหตุหลักมาจากการขาดการมีส่วนร่วมของพนักงาน เป็นอันดับแรก ๆ ซึ่งข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ย่อมเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่สามารถที่จะปิดความรับผิดชอบ ในการบริหารงานนั้นได้

5) การสร้างบรรยากาศความร่วมมือ

(1) มีการควบคุมงานโดยระบบของงาน ไม่ใช่ควบคุมด้วยบุคคล การควบคุม งานโดยระบบของงาน คือ การกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ เป้าหมายของงาน ผู้ควบคุมงาน ก็ตรวจสอบจากผลงาน และวิธีการทำงานว่าตรงตามระบบงานที่จัดไว้หรือไม่

(2) มีการให้อิสระแก่บุคลากรในการวางแผนการทำงานและปรับปรุงงาน ของตนเองการควบคุมงานโดยระบบของงานก็มีส่วนทำให้บุคลากรมีความรู้สึกอิสระด้วย

(3) มีการมอบหมายงาน โดยให้บุคลากรประจักษ์ในผลงานของตนเองและของหน่วยงาน เช่น ให้ทำงานแบบครบวงจรสร้างผลิตภัณฑ์ให้สำเร็จได้ โดยหน่วยงานเพียงหน่วยเดียว การทำงานแล้วประจักษ์ในผลงานจะทำให้บุคลากรมองเห็นจุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงานของตนเองและของหน่วยงาน บุคลากรก็จะเกิดความพยายามสร้างผลงานให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และองค์กร ก่อให้เกิดความร่วมมือมากกว่าการขัดแย้ง

(4) ระบบความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและภายในองค์กร จะเป็นแบบพี่น้องเจ้านาย ลูกน้อง หรือมีการแบ่งชั้นบริหารแยกส่วนชัดเจน เกิดจากการสร้างวัฒนธรรมภายในองค์กร

6) การสื่อสารให้ทั่วถึงและสร้างความเข้าใจที่ดี ระบบการสื่อสารภายในองค์กรมีส่วนสร้างความสำเร็จและความล้มเหลวให้กับองค์กรเพราะระบบการสื่อสารเป็นเครื่องเชื่อมโย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หน่วยงาน และฝ่ายบริหารกับฝ่ายปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารจะสร้างความเข้าใจ การยอมรับ และการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ขององค์กร นโยบายขององค์กร ระเบียบปฏิบัติขององค์กร แผนการดำเนินงานขององค์กร และอื่น ๆ

(1) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร แบ่งได้หลายลักษณะ ได้แก่

ก. การใช้เอกสารเพื่อการสื่อสาร

ข. การใช้ป้ายประกาศ ซึ่งมีหลายขนาดตามประโยชน์การใช้งาน

ค. การใช้ระบบเสียงตามสาย เป็นประกาศครั้งเดียวทำให้ทุกคนในองค์กรรับรู้ข่าวสารข้อมูล แต่การใช้ระบบเสียงตามสายต้องมีการควบคุมอย่างเหมาะสม เพราะการประกาศเรื่องบางเรื่องอาจส่งผลกระทบต่ออื่น ๆ นอกจากนี้ระบบเสียงยังมีปัญหาถ้าใช้ระบบลำโพง การกระจายเสียงก็อาจไม่ทั่วถึง และยังมีปัญหาเสียงจากเครื่องจักร เสียงรบกวนสมาธิการทำงาน จึงมีการใช้ระบบนี้น้อยในองค์กร

ง. การประชุมให้ได้หลายระดับ

จ. การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร วิธีการนี้เป็นวิธีที่องค์กรขนาดใหญ่นำมาใช้มากในปัจจุบัน เพราะทำให้ประหยัดกระดาษ สื่อสารได้รวดเร็วชัดเจนถูกต้อง เพราะตรวจสอบกลับได้ทันที และยังสามารถเก็บข้อมูลการสื่อสารได้

(2) หลักการสื่อสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต ได้แก่

ก. มีการจัดตั้งหน่วยงานรักษาความปลอดภัย เพื่อทำหน้าที่วางแผนงาน ตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัย และจัดหาอุปกรณ์และวิธีการรักษาความปลอดภัย ให้อุบัติเหตุในองค์กรเป็นศูนย์

ข. สร้างและรักษาระเบียบการทำงานที่ช่วยให้เกิดความปลอดภัย

- ค. มีการอบรมพนักงานเรื่องความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ
- ง. จัดอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุให้พนักงานใช้
- จ. สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรร่วมกันรักษาความปลอดภัย
- ฉ. ให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการรักษาความปลอดภัย
- ช. จัดคู่มือความปลอดภัยในการทำงานและในองค์กร
- ซ. เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นในองค์กร ต้องดำเนินการสอบสวนหาสาเหตุเพื่อวางแนวทางป้องกันต่อไป

7) การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร คือ หลักการสำคัญของการเพิ่มผลผลิต เพราะประสิทธิภาพของบุคลากรเพิ่มพูนได้ด้วยกระบวนการพัฒนาบุคลากร

(1) การฝึกอบรม

(2) การประชุม หรือการสัมมนา

ก. การประชุมขององค์กรเป็นการพัฒนาบุคลากร

ข. การประชุมในหน่วยงาน, ฝ่าย หรือกลุ่มโครงการ

ค. แนวทางการจัดการประชุมเพื่อการเพิ่มผลผลิต

(3) การศึกษาและการดูงาน

จากรายละเอียดข้างต้น สรุปได้ว่า บุคลากร (Staff) หมายถึง ทรัพยากรมนุษย์ ที่นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ต่อการดำเนินงานขององค์กร การคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management)

3.6 ทักษะ (Skill)

ประชา ดันเสนีย์ (2550) กล่าวว่า ทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กรสามารถแยกทักษะออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ ทักษะด้านงานอาชีพ (Occupational skills) เป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ เช่น ด้านการเงิน ด้านบุคคล ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับพื้นฐานการศึกษาหรือการได้รับการอบรมเพิ่มเติม อีกด้านคือ ความชาญฉลาดพิเศษ (Aptitudes and special talents) เป็นความสามารถที่ทำให้บุคลากรคนนั้น ๆ โดดเด่นกว่าคนอื่น ส่งผลให้มีผลงานที่ดีกว่า เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้เร็วกว่า

อานาจ วจิตจินดา (2553) กล่าวว่า ทักษะ หมายถึง ความโดดเด่น ความเชี่ยวชาญในการผลิตการขาย การให้บริการ เป็นการพิจารณาถึงทักษะหรือความเชี่ยวชาญขององค์กร โดยรวมว่ามีความเชี่ยวชาญหรือมีความชำนาญในด้านใด ซึ่งอาจเป็นความสามารถที่ทำให้พนักงานนั้น ๆ โดดเด่นกว่าคนอื่น ส่งผลให้มีผลงานที่ดีกว่าและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้รวดเร็ว

1) ศักยภาพขององค์กรและประสิทธิผลขององค์กรองค์กรต้องมีศักยภาพที่สามารถนำตนเองไปสู่การเป็นที่ยอมรับและสามารถยกระดับผลการดำเนินงานของตนเองให้สูงขึ้น ศักยภาพนี้ต้องเป็นศักยภาพที่เหนือคู่แข่งและสามารถทำให้องค์กรแข่งขันในตลาดได้ และการพัฒนาศักยภาพทำได้โดยการออกแบบระบบการจัดการภายในองค์กร ว่าองค์กรควรมีศักยภาพในด้านต่าง ๆ เช่น การมุ่งเน้นในคุณภาพหรือลูกค้า มีต้นทุนการดำเนินงานต่าง ๆ มีการเรียนรู้ตอบสนองสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจได้อย่างรวดเร็วและผลิตสินค้าใหม่ ๆ ออกสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น ทั้งนี้ศักยภาพขององค์กรจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยถ้าหากขาดพนักงานที่มีคุณภาพ

2) ความสามารถหลักขององค์กรและประสิทธิผลขององค์กร ความสามารถหลักขององค์กรเป็นความเก่งขององค์กรซึ่งทำให้้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน ความสามารถหลักนี้ต้องเป็นความสามารถที่เหนือคู่แข่ง เลียนแบบได้ยาก องค์กรต้องพยายามรักษาและพัฒนาความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุด เพราะถ้าความสามารถหลักนี้หมดไปหรือถูกคู่แข่งเลียนแบบก็จะทำให้้องค์กรหมดความได้เปรียบในการแข่งขัน

3) สมรรถนะ (Competency)

McClelland (1999) ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่าหรือเหนือกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

Spencer and Spencer (1993) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ ว่า หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติ งานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือทำได้สูงกว่าเกณฑ์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ทักษะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและ บรรลุผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

3.7 ค่านิยมร่วม (Shared values)

เกศรา รักชาติ (2549) อธิบายว่า ค่านิยมร่วม หมายถึง ค่านิยมร่วมกันระหว่างคนในองค์กร ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหาร และวิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร หรืออาจเรียกว่า วัฒนธรรมองค์กร รากฐานของวัฒนธรรมองค์กร ก็คือ ความเชื่อ ค่านิยมที่สร้างรากฐานทางปรัชญาเพื่อทิศทางขององค์กร โดยทั่วไปแล้วความเชื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพและเป้าหมายของผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหารระดับสูง ต่อมาความเชื่อเหล่านั้นจะกำหนด

บรรทัดฐาน เป็นพฤติกรรมประจำวันขึ้นมาภายในองค์กร เมื่อค่านิยมและ ความเชื่อได้ถูกยอมรับ ทั้งทั้งองค์กรและบุคลากรกระทำตามค่านิยมเหล่านั้นแล้ว องค์กรก็จะมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง

ณัชนัน แก้วชัยเจริญกิจ (2550) กล่าวว่า ค่านิยมร่วม หมายถึง การมีค่านิยมและ ความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการกำหนด พฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น ๆ โดยเน้นให้บุคลากรรู้จักศึกษาวิเคราะห์ในรายละเอียดของงาน ที่ทำ มุ่งที่ผลงานมากกว่าวิธีปฏิบัติ การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรในการตัดสินใจต่าง ๆ มุ่งให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม เน้นให้บุคลากรคิดและทำงานในเชิงรุก และส่งเสริมให้ บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

สรุปได้ว่า ค่านิยม หมายถึง หลักการและพฤติกรรมซึ่งนำที่คาดหวังให้องค์กร และ บุคลากรปฏิบัติ ซึ่งจะสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ค่านิยม จะสนับสนุนและชี้นำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุพันธกิจและ วิสัยทัศน์ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับองค์กร

การสร้างค่านิยมร่วมกัน ประกอบด้วย

- 1) คว้าวิสัยทัศน์ขององค์กรกำหนดไว้ว่าอย่างไร
- 2) ให้ผู้บริหาร พนักงานมีส่วนร่วมและกำหนดว่า พวกเขาให้คุณค่าและมีความเชื่ออะไร ที่จะทำวิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นจริงขึ้นมาได้
- 3) เมื่อกำหนดค่านิยมร่วมได้แล้ว ให้กำหนดค่านิยมหรือคำจำกัดความให้ชัดเจน เพื่อว่าทุกคนในองค์กรจะได้เข้าใจในเรื่องเดียวกัน
- 4) เมื่อกำหนดคำจำกัดความแล้ว ในค่านิยมแต่ละตัวขององค์กรต้องกำหนด พฤติกรรมด้วยว่าองค์กรต้องการให้พนักงานมีการประพฤติ ปฏิบัติตัว มีพฤติกรรมอย่างไรที่จะสื่อได้ว่าพวกเขากำลังปฏิบัติตัวที่ตามค่านิยมในองค์กร
- 5) เมื่อกำหนดค่านิยม คำจำกัดความ และพฤติกรรมองค์กรได้แล้ว องค์กรจะต้องสื่อสารค่านิยมทั้งหมดให้พนักงานรับทราบ รับรู้ และปฏิบัติ องค์กรต้องอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
- 6) องค์กรอย่าลืมให้รางวัลกับคนที่ปฏิบัติด้วย เพื่อจะได้ต่อยอดพฤติกรรมที่ ถูกต้องและพนักงานจะได้มีขวัญ มีกำลังใจที่จะปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นนิสัย สำหรับคนที่ ไม่ปฏิบัติ องค์กรก็ต้องมีการพูดคุยกับเขาด้วยว่าเพราะเหตุใด ซึ่งอาจนำไปสู่การให้ Feedback ที่ ต้องแก้ไขพฤติกรรมของพนักงานที่ไม่ปฏิบัติ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาได้ทำการสรุป 7S McKinsey ที่ใช้ในการศึกษาไว้ดังนี้

- 1) กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง แผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร นโยบายขององค์กรมีความชัดเจน
- 2) โครงสร้าง (Structure) หมายถึง แผนภูมิองค์กร คุณลักษณะและขนาดขององค์กร รวมถึงกรอบโครงงานขององค์กรที่กำหนดงาน กลุ่มงาน และความสัมพันธ์ของงานเอาไว้ รวมไปถึงการจัดระเบียบ การจัดโครงสร้างแผนกในการให้บริการ และการควบคุมและสายการบังคับบัญชา
- 3) ระบบ (System) หมายถึง ระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานประจำ กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ซึ่งเป็นการบ่งบอกถึงวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กร
- 4) รูปแบบการบริหาร (Style) หมายถึง รูปแบบหรือลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร
- 5) บุคลากร (Staff) หมายถึง คุณภาพของเจ้าหน้าที่ จำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 6) ทักษะ ความสามารถ (Skills) หมายถึง ความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในเรื่องที่ให้บริการ
- 7) ค่านิยมร่วม (Shared value) หมายถึง ค่านิยม วัฒนธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ และความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในองค์กร กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรัก และมุ่งมั่นในการให้บริการ

4. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

4.1 ประวัติ

ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์เป็นระบบประชาธิปไตย เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475 ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก ก่อให้เกิดภาวะการว่างงานเพิ่มมากขึ้น คณะผู้ก่อการเปลี่ยนแปลงการปกครองจึงกำหนดนโยบายหลักในการบำรุงความสุขของราษฎรในทางเศรษฐกิจและหางานให้ราษฎรทุกคน เพื่อมุ่งเน้นขจัดปัญหาการว่างงาน ดังนั้น จึงมีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยสำนักจัดหางาน พ.ศ. 2475 และพระราชบัญญัติสำนักงานจัดหางานประจำท้องถิ่น พ.ศ. 2475 พร้อมกับการปรับปรุงกฎหมาย

ด้านแรงงาน และจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาบริหารให้เกิดผลในทางปฏิบัติ โดยแผนกจัดหางาน กองทะเบียน กรมปลัดกระทรวงมหาดไทย นับเป็นหน่วยงานแรกที่มีบทบาทในการบริหารแรงงานอย่างชัดเจน นับแต่นั้นเป็นต้นมา หน่วยงานด้านบริหารแรงงานจึงได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้วยปริมาณงานในด้านแรงงานที่ขยายตัวมาโดยตลอด เมื่อเริ่มแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504 – 2509) หน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านบริหารแรงงานขณะนั้นคือ กองแรงงานจึงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นส่วนแรงงานในปี พ.ศ. 2505 และในปี พ.ศ. 2508 ได้รับการยกฐานะเป็นกรมแรงงานภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย ทำหน้าที่ในการบริหารแรงงาน การคุ้มครองแรงงาน การแรงงานสัมพันธ์ การพัฒนาฝีมือแรงงาน การจัดหางาน และกองทุนเงินทดแทนต่อมาในปีพ.ศ. 2533 รัฐบาลพิจารณาเห็นว่าแรงงานควรมีความมั่นคงในชีวิตด้วยระบบประกันสังคม จึงได้จัดตั้งสำนักงานประกันสังคม และโอนภารกิจด้านกองทุนเงินทดแทนของกรมแรงงานให้กับสำนักงานประกันสังคม

ภารกิจของกรมแรงงานได้ทวีความสำคัญมากขึ้นโดยลำดับ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา รัฐบาลหลายสมัยได้พยายามยกฐานะกรมแรงงานขึ้นเป็นกระทรวงแรงงาน แต่ประสบกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลทุกครั้ง จนกระทั่งวันที่ 28 มกราคม 2535 คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติให้ยุบเลิกกรมแรงงานและจัดตั้งหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยขึ้นใหม่ 2 หน่วยงานคือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำหน้าที่ดูแล รับผิดชอบ บริหารการคุ้มครองแรงงานและการแรงงานสัมพันธ์ และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ บริหารงานการส่งเสริมการมีงานทำ ได้แก่ การพัฒนาฝีมือแรงงาน และการจัดหางาน พร้อมทั้งอนุมัติในหลักการให้เตรียมดำเนินการจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมต่อไป

การดำเนินการจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมประสบผลสำเร็จในปี พ.ศ. 2536 โดยรัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่และกิจการบางส่วนของกระทรวงมหาดไทยไปเป็นของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2536 อันมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 23 กันยายน 2536 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจึงได้เป็นส่วนราชการภายใต้สังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

ในช่วงการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประเทศไทยเผชิญกับปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจและแรงกดดันต่าง ๆ ทั้งจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคมภายในประเทศ ดังนั้น คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2542 เห็นชอบให้มีแผนปฏิรูประบบบริหารราชการภาครัฐ เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐไปสู่รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลจึงได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติ

ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการบริหารราชการแผ่นดินอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดรูปแบบการจัดโครงสร้างและปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานใหม่ให้ชัดเจน เป็นผลให้มีการปรับกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมไปเป็นกระทรวงแรงงาน โดยโอนงานด้านประชาสงเคราะห์ไปยังกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ดังนั้น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจึงเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานนับตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 เป็นต้นมา

4.2 ตราสัญลักษณ์

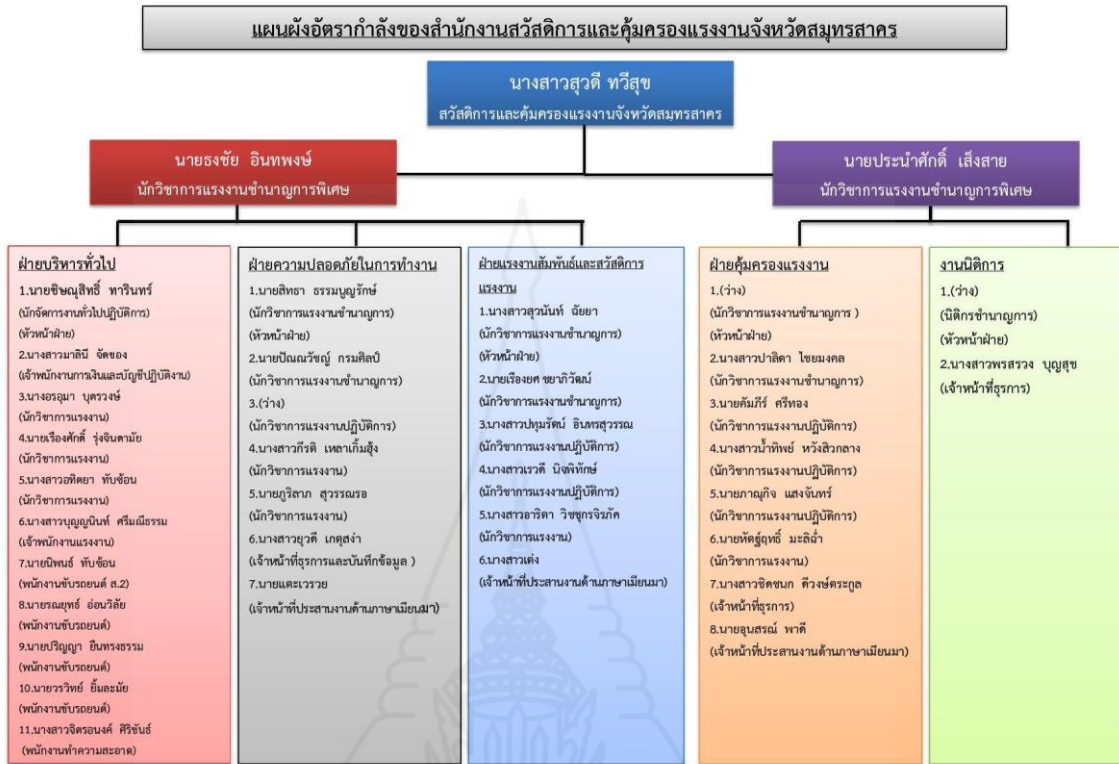


ภาพที่ 2.1 ตราสัญลักษณ์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

ประกอบด้วย เทพ 3 องค์

- 1) เทพบิดงศ์กลาง พระหัตถ์ซ้ายถือพระขรรค์ พระหัตถ์ขวาประสาทพร มีหน้าที่รักษาความเป็นธรรม เปรียบเสมือนรัฐบาล ซึ่งทำหน้าที่รักษาความเป็นธรรมและอำนวยประโยชน์สุข ให้แก่ประชาชน โดยมีกฎหมายเป็นเครื่องมือ
- 2) เทพบิดผู้อยู่เบื้องขวา พระหัตถ์ขวาถือม้วนสารา หมายถึง นายจ้าง
- 3) เทพบิดผู้อยู่เบื้องซ้าย พระหัตถ์ขวาถือฝั่ง พระหัตถ์ซ้ายถือดั่ง หมายถึง ลูกจ้าง
- 4) ทั้งสามองค์เหาะลอยแปลงรัศมีอยู่เหนือลายเมฆภายในวงกลมเดียวกัน ซึ่งความหมายถึง ความสามัคคี ร่วมแรง ร่วมใจกันทุกฝ่าย เพื่อความเจริญก้าวหน้าในกิจการอันมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของชาติ

4.3 อัตรากำลัง และโครงสร้าง



ภาพที่ 2.2 แผนผังอัตรากำลังและโครงสร้างของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

โดยมีรายละเอียดจำนวนอัตรากำลัง ดังต่อไปนี้

- | | |
|--|------------|
| 1) สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด | จำนวน 1 คน |
| 2) นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ | จำนวน 2 คน |
| 3) นักวิชาการแรงงานชำนาญการ | จำนวน 6 คน |
| 4) นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ | จำนวน 6 คน |
| 5) เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี | จำนวน 1 คน |
| 6) นักวิชาการแรงงาน | จำนวน 8 คน |
| 7) เจ้าหน้าที่ธุรการ | จำนวน 1 คน |
| 8) พนักงานขับรถยนต์ | จำนวน 1 คน |
| 9) เจ้าหน้าที่ประสานงานด้านภาษาเมียนมา | จำนวน 3 คน |
| 10) พนักงานทำความสะอาด | จำนวน 1 คน |

4.4 อำนาจหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

อำนาจหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย

- 1) ดำเนินการตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) ให้บริการงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมในเขตพื้นที่จังหวัด
- 3) รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน และโครงการต่อกรมและกระทรวง

4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายและมีหน้าที่ปฏิบัติการ และประสานงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของกรมฯ ในเขตพื้นที่จังหวัด โดยอำนาจหน้าที่กรมฯ ประกอบด้วย

(1) กำหนดและพัฒนามาตรฐานแรงงาน รวมทั้งการส่งเสริม กำกับ ดูแล ให้การรับรองสถานประกอบกิจการ ที่มีการบริหารจัดการตามมาตรฐานแรงงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานแรงงานสากล

(2) คุ้มครอง ดูแลแรงงานทั้งในระบบ และนอกระบบ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

(3) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์กฎหมายว่าด้วย แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

(4) ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาระบบความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

(5) ส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจด้านมาตรฐานแรงงาน คุ้มครองแรงงานความปลอดภัยในการทำงาน แรงงานสัมพันธ์ แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ และสวัสดิการแรงงาน

(6) ส่งเสริม และดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน

(7) ดำเนินการป้องกัน และแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ข้อพิพาทแรงงาน ความไม่สงบด้านแรงงาน

(8) พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จัดทำแผนงาน และประสานแผนปฏิบัติงานของกรมฯ ให้สอดคล้องกับนโยบาย และยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวง

(9) ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมฯ หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

(10) รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน และโครงการต่อ สำนักงานแรงงานจังหวัดปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วนิดา ด้วงอิน (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสันกำแพงจังหวัดใหม่ จากผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอสันกำแพงจังหวัดใหม่โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากประชาชนมีความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ในทุกด้านและผลการดำเนินกิจกรรมโครงการและคำรับรองการปฏิบัติราชการโดยภาพรวมบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ส่วนปัญหาและอุปสรรคจากปัจจัย 6 ด้านของหน่วยงานจะไม่มีปัญหา

อัจฉรา สวงนทรัพย์ และคณะ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาฝักให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยา คุณภาพในการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า คุณภาพการให้บริการในด้านการรับประกันของธนาคารออมสินสาขาฝักให้อยู่ในระดับสูงที่สุด ลำดับต่อมาคือ คุณภาพการให้บริการในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ คุณภาพการให้บริการในด้านความรวดเร็ว คุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งที่สัมผัสได้และคุณภาพการให้บริการในด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลตามลำดับ

ทองใบ บาระพรม (2553) วิจัยเรื่อง กระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่า กระบวนการบริหารด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านประสานงาน ด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อการรับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักบริการซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.874

พรรณ นิตา ขุนทรง (2557) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยการบริหารองค์การของ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านโครงสร้าง ตามลำดับ ระดับคุณภาพการให้บริการพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือความ น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการและความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน โดยตัวแปรปัจจัย การบริหารองค์การทั้ง 4 ตัว มีผลร่วมกันสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลได้ ร้อยละ 60.7 และปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลมากที่สุดคือด้านเทคโนโลยี

ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2589) วิจัยเรื่อง ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการ ให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไผ่เชิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองไผ่เชิง ได้แก่ ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัจจัย ด้านกระบวนการบริการ ตามลำดับ ซึ่งสามารถแปลความได้ว่า เมื่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ เพิ่มขึ้นหรือลดลงหนึ่งหน่วย ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้าน วัสดุอุปกรณ์ และปัจจัยด้านกระบวนการบริการจะเพิ่มขึ้นหรือลดลง 0.189 0.225 0.132 และ 0.126 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร” ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ในลักษณะเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ประชากร คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครช่วงเดือน เมษายน ถึง กรกฎาคม จำนวน 13,380 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษากำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ของประชากร ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 13,380 คน

แทนค่าตามสูตรข้างต้น

$$\frac{n = 13,380}{1 + (13,380 \times 0.05^2)}$$

$$n = 388$$

ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมของการศึกษานี้ คือ 388 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาด จากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นประเภทเลือกได้คำตอบเดียว และคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยทางการบริหารของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลยุทธ์และยุทธศาสตร์ (Strategy)	จำนวน 2 ข้อ	(ข้อ 1-2)
โครงสร้าง (Structure)	จำนวน 3 ข้อ	(ข้อ 3-5)
ระบบ (System)	จำนวน 3 ข้อ	(ข้อ 6-8)
รูปแบบการบริหาร (Style)	จำนวน 3 ข้อ	(ข้อ 9-11)
บุคลากร (Staff)	จำนวน 3 ข้อ	(ข้อ 12-14)
ทักษะ ความสามารถ (Skills)	จำนวน 3 ข้อ	(ข้อ 15-17)
ค่านิยมร่วม (Shared value)	จำนวน 3 ข้อ	(ข้อ 18-20)
กฎหมาย (Law)	จำนวน 2 ข้อ	(ข้อ 21-23)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ ที่ครอบคลุมคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ดังนี้

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	จำนวน 5 ข้อ	(ข้อ 1-5)
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	จำนวน 5 ข้อ	(ข้อ 6-10)
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	จำนวน 5 ข้อ	(ข้อ 11-15)
ความเชื่อมั่น	จำนวน 5 ข้อ	(ข้อ 16-20)
การเข้าถึงความรู้สึของผู้รับบริการ	จำนวน 5 ข้อ	(ข้อ 21-25)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เกณฑ์การให้คะแนนจึงใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

เกณฑ์การให้ความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จึงใช้ค่าช่วงห่างกันช่วงละ 0.8 ตามสูตรพิสัย ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อคำถามจากแนวคิดทฤษฎี เอกสารงานวิจัยต่าง ๆ และแบบสอบถามของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านที่ได้จัดทำขึ้น แล้วนำมาเลือกข้อคำถามที่ผู้ศึกษาเห็นว่าเหมาะสม นำมาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ จากนั้นจึงนำร่างแบบสอบถามไปทดสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงพินิจ โดยผ่านผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความที่ใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่ศึกษาและนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) = 0.98 ซึ่งค่า IOC มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีควรมีค่า IOC เข้าใกล้ 1 ถ้าข้อใดมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรปรับปรุงแก้ไข

ซึ่งในการคำนวณหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจที่ออกมาเป็นตัวเลขนั้น สามารถทำได้โดยดูจากดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) ซึ่งพิจารณาเป็นรายข้อโดยมีสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

R = ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความสอดคล้อง

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดราชบุรี จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ตามวิธีการของ (Combach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.954

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ทำเรื่องเสนอหัวหน้าสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ในการขออนุญาตดำเนินการศึกษาในหน่วยงาน พร้อมทั้งอธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้

3.2 แจกและอธิบายแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

หลังจากผู้ศึกษาได้รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว จำนวน 400 ฉบับ จึงจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science) โดยมีรายละเอียดการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงาน และ รายได้ต่อเดือน

4.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แสดงค่าเฉลี่ย และวัดแนวโน้มเข้าสู่ศูนย์กลางของข้อมูล

4.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะกระจายของข้อมูล

4.4 ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlations) ใช้เพื่อการทดสอบค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

0.81 – 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 - 0.20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร” ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

ตอนที่ 5 ปัญหาและเสนอแนะทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยแสดงเป็นจำนวนและร้อยละ ผลปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ชาย	233	58.25	1
หญิง	167	41.75	2
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชายจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 ส่วนเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
18-30 ปี	24	6.00	4
31-40 ปี	116	29.00	2
41-50 ปี	150	37.50	1
51-60 ปี	96	24.00	3
60 ปี ขึ้นไป	14	3.50	5
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 41-50 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ ผู้ที่อายุ 31-40 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ผู้ที่อายุ 51-60 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ผู้ที่อายุ 18-30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และผู้ที่อายุ 60 ปี ขึ้นไปจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ประถมศึกษา	8	2.00	4
มัธยมศึกษาตอนต้น	32	8.00	3
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	107	26.75	2
อนุปริญญาหรือปวส.	6	1.50	5
ปริญญาตรี	247	61.75	1
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	0	0	6
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ระดับประถมศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และระดับอนุปริญญาหรือปวส. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
โสด	112	28.00	2
สมรส	278	69.50	1
หม้าย/หย่าร้าง	10	2.50	3
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	5.00	2
พนักงานบริษัทเอกชน	347	86.75	1
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	17	4.52	3
เกษตรกร	11	2.75	4
ค้าขาย	5	1.25	5
อื่นๆ	0	0	6
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 86.75 รองลงมาคือข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.52 เกษตรกร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ค้าขาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	0	6
10,001 – 15,000 บาท	30	7.50	3
15,001 – 20,000 บาท	120	30.00	2
20,001 – 25,000 บาท	229	57.25	1
25,001 – 30,000 บาท	7	1.75	5
30,000 บาท ขึ้นไป	14	3.50	4
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 รายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านทักษะความสามารถ ด้านค่านิยมร่วม และ ด้านกฎหมาย โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ซึ่งมีรายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.7 – 4.15

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวม

ปัจจัยทางการบริหาร	การประเมิน			ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	
1. ด้านกลยุทธ์	4.05	0.57	มาก	7
2. ด้านโครงสร้าง	4.15	0.55	มาก	1
3. ด้านระบบ	4.11	0.60	มาก	5
4. ด้านรูปแบบการบริหาร	4.09	0.59	มาก	6
5. ด้านบุคลากร	4.13	0.56	มาก	4
6. ด้านทักษะความสามารถ	4.15	0.55	มาก	3
7. ด้านค่านิยมร่วม	4.15	0.54	มาก	2
8. ด้านกฎหมาย	4.05	0.61	มาก	8
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยทางการบริหารด้านโครงสร้าง ด้านค่านิยมร่วม ด้านทักษะความสามารถ ด้านบุคลากร ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านกลยุทธ์ และด้านกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 8 ด้าน ($\bar{X}=4.15, 4.15, 4.14, 4.13, 4.10, 4.09, 4.05$ และ 4.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านกลยุทธ์

ด้านกลยุทธ์	การประเมิน			ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	
1. หน่วยงานมีเป้าหมายด้านการบริการที่ชัดเจน	4.09	0.80	มาก	1
2. หน่วยงานมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ	4.02	0.81	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านกลยุทธ์โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หน่วยงานมีเป้าหมายด้านการบริการที่ชัดเจน และหน่วยงานมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน ($\bar{X}=4.09$ และ 4.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร
ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด
สมุทรสาคร ด้านโครงสร้าง

ด้านโครงสร้าง	การประเมิน			ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	
1. หน่วยงานมีการแบ่งแผนกการให้บริการ ที่ครบถ้วน	4.22	0.81	มาก	1
2. การแบ่งงานของแต่ละแผนกมีความชัดเจน ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้ง่าย	4.15	0.82	มาก	2
3. ระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละแผนก มีความรวดเร็ว	4.09	0.83	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มา
ใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านโครงสร้าง โดยภาพรวม
มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หน่วยงานมีการแบ่ง
แผนกการให้บริการที่ครบถ้วน การแบ่งงานของแต่ละแผนกมีความชัดเจน และระยะเวลาในการ
ใ ห้ บ ริ ก า ร
ในแต่ละแผนกมีความรวดเร็วอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ($\bar{X}=4.22, 4.15$ และ 4.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร
ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด
สมุทรสาคร ด้านระบบ

ด้านระบบ	การประเมิน			ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	
1. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรมชาติ	4.11	0.86	มาก	2
2. มีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการรับบริการ ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.10	0.84	มาก	3
3. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวก ในการกรอกข้อมูล	4.12	0.85	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มา
ใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านระบบ โดยภาพรวม มี
ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและ
สะดวกในการกรอกข้อมูล มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรมชาติ และมีเจ้าหน้าที่
อธิบายขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ($\bar{X}=4.11, 4.10$ และ
4.12) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร
ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด
สมุทรสาคร ด้านรูปแบบการบริหาร

ด้านรูปแบบการบริหาร	การประเมิน			ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	
1. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ	4.09	0.86	มาก	2
2. มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	4.05	0.84	มาก	3
3. มีการจัดลำดับความสำคัญของงานบริการ แต่ละงาน	4.15	0.83	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มา
ใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านรูปแบบการบริหาร
โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการ
จัดลำดับความสำคัญของงานบริการแต่ละงาน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการอย่างมี
ประสิทธิภาพ และมีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด
3 ด้าน ($\bar{X} = 4.15, 4.09$ และ 4.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร
ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด
สมุทรสาคร ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	การประเมิน			ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	4.14	0.84	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.12	0.84	มาก	3
3. หน่วยงานมีจำนวนเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการ อย่างเพียงพอ	4.15	0.80	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มา
ใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านบุคลากร โดยภาพรวม
มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หน่วยงานมีจำนวน
เจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเจ้าหน้าที่
ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ($\bar{X} = 4.15, 4.14$ และ 4.12) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร
ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด
สมุทรสาคร ด้านทักษะ ความสามารถ

ด้านทักษะ ความสามารถ	การประเมิน			ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ	4.17	0.81	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าที่เกิดขึ้นได้	4.14	0.80	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.14	0.82	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านทักษะ ความสามารถ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ($\bar{X} = 4.17, 4.14$ และ 4.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านค่านิยมร่วม

ด้านค่านิยมร่วม	การประเมิน			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	
1. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความเอาใจใส่ มุ่งมั่นที่จะบริการ	4.16	0.82	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ความสำคัญกับงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.09	0.84	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานตรงตามเวลา	4.20	0.83	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ค่านิยมร่วม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานตรงตามเวลา เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความเอาใจใส่ มุ่งมั่นที่จะบริการ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ความสำคัญกับงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ($\bar{X} = 4.20, 4.16$ และ 4.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร
ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด
สมุทรสาคร ด้านกฎหมาย

ด้านกฎหมาย	การประเมิน			ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	
1. กฎหมายที่ใช้บังคับมีความเข้าใจง่าย	4.07	0.81	มาก	1
2. กฎหมายที่ใช้บังคับมีความเป็นธรรม	4.03	0.83	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	4.05	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มา
ใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านกฎหมาย โดยภาพรวม
มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กฎหมายที่ใช้บังคับมี
ความเข้าใจง่าย และกฎหมายที่ใช้บังคับมีความเป็นธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ($\bar{X}=4.07$ และ
4.03) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและ
คุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความ
น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงความรู้สึทักของ
ผู้รับบริการ โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น รายละเอียด
ปรากฏดังตารางที่ 4.16 – 4.21

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	การประเมิน			ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.29	0.49	มากที่สุด	1
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.21	0.48	มากที่สุด	3
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.19	0.48	มาก	4
4. ความเชื่อมั่น	4.28	0.50	มากที่สุด	2
5. การเข้าถึงความรู้สิทธิของผู้รับบริการ	4.18	0.46	มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23	0.42	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการที่อยู่ในระดับมากที่สุดมี 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}= 4.29$) ด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X}= 4.28$) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X}= 4.21$) และคุณภาพการให้บริการที่อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}= 4.18$) และการเข้าถึงความรู้สิทธิของผู้รับบริการ ($\bar{X}= 4.18$)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	การประเมิน			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	
1. องค์กรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.32	0.82	มากที่สุด	2
2. องค์กรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.32	0.81	มากที่สุด	3
3. มีป้ายสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน	4.33	0.80	มากที่สุด	1
4. ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารกับองค์กรได้สะดวก ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร ทางอินเทอร์เน็ต และช่องทางอื่น ๆ	4.24	0.81	มากที่สุด	5
5. ท่านคิดว่าการให้บริการขององค์กรสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้ และผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารกับองค์กรได้สะดวก ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร ทางอินเทอร์เน็ต และช่องทางอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน	4.26	0.82	มากที่สุด	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.29	0.49	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์กรมีป้ายสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน องค์กรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ องค์กรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการขององค์กรสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้ และผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารกับองค์กรได้สะดวก ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร ทางอินเทอร์เน็ต และช่องทางอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ($\bar{X}= 4.33, 4.32, 4.32, 4.26$ และ 4.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	การประเมิน			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการแก่ท่านเป็นอย่างดี	4.23	0.81	มากที่สุด	1
2. การจัดเตรียมเอกสารแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการให้บริการ	4.17	0.86	มาก	5
3. มีความเป็นธรรมของขั้นตอน/วิธีการให้บริการ	4.22	0.82	มากที่สุด	2
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญลงไปบ้าง ทำให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.20	0.83	มาก	4
5. ท่านคิดว่าการให้บริการขององค์การมีคุณภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือในระดับใด	4.22	0.82	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.21	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการแก่ท่านเป็นอย่างดี มีความเป็นธรรมของขั้นตอน/วิธีการให้บริการ และการให้บริการขององค์การมีคุณภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23, 4.22, 4.22$) ตามลำดับ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญลงไปบ้าง ทำให้บริการอย่างรวดเร็ว และการจัดเตรียมเอกสารแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$ และ 4.17)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	การประเมิน			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	
1. ท่านมารับบริการที่องค์การแล้วได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.19	0.83	มาก	3
2. วัตถุประสงค์ในการให้บริการมีความทันสมัยทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้นงานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นการทำงานที่ถูกต้อง เรียบร้อย	4.20	0.81	มาก	2
3. องค์การมีจัดป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนในการให้บริการได้ถูกต้อง	4.16	0.82	มาก	5
4. เอกสารที่องค์การเตรียมไว้บริการมีตัวอย่างคำแนะนำที่ชัดเจน ทำให้เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น	4.19	0.81	มาก	4
5. ท่านคิดว่าองค์การให้บริการตอบสนองความต้องการของท่านในระดับใด	4.21	0.84	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19	0.48	มาก	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร การตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์การให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.21$) วัตถุประสงค์ในการให้บริการมีความทันสมัยทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้นงานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นการทำงานที่ถูกต้อง เรียบร้อย องค์การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ เอกสารที่องค์การเตรียมไว้บริการมีตัวอย่างคำแนะนำที่ชัดเจน ทำให้เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น และองค์การมีจัดป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนในการให้บริการได้ถูกต้อง อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ($\bar{X}= 4.20, 4.19, 4.19$ และ 4.16) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านความเชื่อมั่น

ความเชื่อมั่น	การประเมิน			ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง เช่น ช่องทางการร้องทุกข์ ร้องเรียน เรื่องที่สามารถร้องทุกข์ร้องเรียนได้ หรือประเภทของการให้บริการต่าง ๆ	4.26	0.79	มากที่สุด	4
2. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.29	0.78	มากที่สุด	3
3. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์	4.30	0.82	มากที่สุด	2
4. มีการแจ้งให้ทราบถึงบุคคลที่ท่านสามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้	4.24	0.82	มากที่สุด	5
5. ท่านคิดว่าองค์กรให้ความเชื่อมั่นและมั่นใจในศักยภาพการให้บริการในระดับใด	4.33	0.78	มากที่สุด	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์กรให้ความเชื่อมั่นและผู้ให้บริการมั่นใจในศักยภาพการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง เช่น ช่องทางการร้องทุกข์ร้องเรียน เรื่องที่สามารถร้องทุกข์ร้องเรียนได้ หรือประเภทของการให้บริการต่าง ๆ และมีการแจ้งให้ทราบถึงบุคคลที่ท่านสามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ($\bar{X}=4.33, 4.30, 4.29, 4.26$ และ 4.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการเข้าถึงความรู้สึของผู้รับบริการ

การเข้าถึงความรู้สึของผู้รับบริการ	การประเมิน			ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	
1. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ทำให้อยากกลับมาติดต่อใช้บริการอีก	4.14	0.84	มาก	5
2. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ	4.21	0.81	มากที่สุด	1
3. ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ	4.19	0.83	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตามอย่างสุภาพ กิริยาท่าทาง	4.20	0.83	มาก	2
5. ท่านคิดว่าองค์กรมีความเอาใจใส่ในความ ต้องการของท่านในระดับใด	4.16	0.82	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านการเข้าถึงความรู้สึของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตามอย่างสุภาพ กิริยาท่าทาง ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ องค์กรมีความเอาใจใส่ในความ ต้องการของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ทำให้อยากกลับมาติดต่อใช้บริการอีก อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ($\bar{X} = 4.20, 4.19, 4.16$ และ 4.14) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับคุณภาพการให้บริการประชาชน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครทั้ง 8 ด้าน กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.22 – 4.29

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านกลยุทธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการประชาชน	Pearson Correlation (r)	p-value (sig)	การแปล ความหมาย
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.871	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.815	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.793	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
4. ความเชื่อมั่น	0.871	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
5. การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ	0.772	0.000	มีความสัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 4.22 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านกลยุทธ์กับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.871, 0.815, 0.793, 0.871 และ 0.772 ค่าความเป็นไปได้ <math>< 0.001</math> ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งมีนัยสำคัญน้อยกว่า 0.01 จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านกลยุทธ์ กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้
มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครด้าน
โครงสร้าง กับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการประชาชน	Pearson Correlation (r)	p-value (sig)	การแปล ความหมาย
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.757	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.690	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.675	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
4. ความเชื่อมั่น	0.751	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
5. การเข้าถึงความรู้สึของผู้รับบริการ	0.681	0.000	มีความสัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 4.23 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร
ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้าน
โครงสร้าง กับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.757, 0.690, 0.675, 0.751 และ
0.681 ค่าความเป็นไปได้ < 0.001 ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งมีนัยสำคัญน้อยกว่า 0.01 จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัย
ทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด
สมุทรสาคร ด้านโครงสร้าง กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและ
คุ้มครองแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครด้านระบบ กับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการประชาชน	Pearson Correlation (r)	p-value (sig)	การแปล ความหมาย
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.807	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.729	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.715	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
4. ความเชื่อมั่น	0.811	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
5. การเข้าถึงความรู้สิทธิของผู้รับบริการ	0.706	0.000	มีความสัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 4.24 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านระบบ กับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.807, 0.729, 0.715, 0.811 และ 0.706 ค่าความเป็นไปได้ < 0.001 ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งมีนัยสำคัญน้อยกว่า 0.01 จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครด้านระบบ กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครด้านรูปแบบการบริหาร กับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการประชาชน	Pearson Correlation (r)	p-value (sig)	การแปล ความหมาย
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.819	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.752	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.715	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
4. ความเชื่อมั่น	0.804	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
5. การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ	0.687	0.000	มีความสัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 4.25 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านรูปแบบการบริหาร กับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.819, 0.752, 0.715, 0.804 และ 0.687 ค่าความเป็นไปได้ < 0.001 ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งมีนัยสำคัญน้อยกว่า 0.01 จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านรูปแบบการบริหาร กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้
มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครด้าน
บุคลากร กับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการประชาชน	Pearson Correlation (r)	p-value (sig)	การแปล ความหมาย
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.762	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.720	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.667	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
4. ความเชื่อมั่น	0.757	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
5. การเข้าถึงความรู้สึกรับบริการ	0.650	0.000	มีความสัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 4.26 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร
ของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้าน
บุคลากร กับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.762, 0.720, 0.667, 0.757 และ 0.650
ค่าความเป็นไปได้ < 0.001 ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งมีนัยสำคัญน้อยกว่า 0.01 จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางการ
บริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร
ด้านบุคลากร กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทั้ง 5
ด้าน มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านทักษะความสามารถ กับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการประชาชน	Pearson Correlation (r)	p-value (sig)	การแปล ความหมาย
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.777	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.717	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.708	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
4. ความเชื่อมั่น	0.775	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
5. การเข้าถึงความรู้สึกรับบริการ	0.981	0.000	มีความสัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 4.27 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านทักษะความสามารถ กับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.777, 0.717, 0.708, 0.775 และ 0.681 ค่าความเป็นไปได้ < 0.001 ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งมีนัยสำคัญน้อยกว่า 0.01 จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านทักษะความสามารถ กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านค่านิยมร่วมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการประชาชน	Pearson Correlation (r)	p-value (sig)	การแปล ความหมาย
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.764	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.715	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.669	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
4. ความเชื่อมั่น	0.757	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
5. การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ	0.668	0.000	มีความสัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 4.28 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านค่านิยมร่วมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.764, 0.715, 0.669, 0.757 และ 0.668 ค่าความเป็นไปได้ < 0.001 ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งมีนัยสำคัญน้อยกว่า 0.01 จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านค่านิยมร่วมกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านกฎหมาย กับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการประชาชน	Pearson Correlation (r)	p-value (sig)	การแปล ความหมาย
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.685	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.649	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.620	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
4. ความเชื่อมั่น	0.699	0.000	มีความสัมพันธ์กัน
5. การเข้าถึงความรู้สิทธิของผู้รับบริการ	0.599	0.000	มีความสัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 4.29 แสดงค่าความสัมพันธ์ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านกฎหมาย กับคุณภาพการให้บริการประชาชนทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.685, 0.649, 0.620, 0.699 และ 0.599 ค่าความเป็นไปได้ < 0.001 ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งมีนัยสำคัญน้อยกว่า 0.01 จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ด้านกฎหมาย กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กัน

ตอนที่ 5 ปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

5.1 ควรมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น มุ่งปรับกระบวนการให้บริการ และอำนวยความสะดวกต่อประชาชนให้มากขึ้น

5.2 ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และทันสมัย

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร และเพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ช่วงเดือน เมษายน ถึง กรกฎาคม จำนวน 13,380 คน การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ผู้ศึกษาได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ของประชากรทั้งหมด จึงได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 388 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาด จากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการกำหนดหัวข้อคำถามในแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร และตอนที่ 5 ปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายให้ได้ครบตามจำนวนประชากรที่คำนวณ ทั้งนี้มีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

คิดเป็นร้อยละ 100 หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 ส่วนเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 41-50 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ ผู้ที่อายุ 31-40 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ผู้ที่อายุ 51-60 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 ผู้ที่อายุ 18-30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และผู้ที่อายุ 60 ปี ขึ้นไปจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ระดับประถมศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และระดับอนุปริญญาหรือปวส. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 86.75 รองลงมาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.52 เกษตรกร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ค้าขาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 51.43 และลูกจ้าง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 48.57

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 รายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์การ

การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์การ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามกลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบ รูปแบบการบริหาร บุคลากร ทักษะความสามารถ ค่านิยมร่วม และกฎหมาย สามารถแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประเมินผล สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์การ จากความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยภายในองค์การด้านโครงสร้าง ด้านค่านิยมร่วม ด้านทักษะความสามารถ ด้านบุคลากร ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านกลยุทธ์ อยู่ในระดับมากทั้ง 7 ด้าน ($\bar{X}=4.15, 4.15, 4.14, 4.13, 4.10, 4.09$ และ 4.05) ตามลำดับ และปัจจัยภายนอกองค์การ ด้านกฎหมาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$)

ปัจจัยภายในองค์การ ด้านกลยุทธ์ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หน่วยงานมีเป้าหมายด้านการบริการที่ชัดเจน และหน่วยงานมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้าน ($\bar{X}=4.09$ และ 4.02) ตามลำดับ

ปัจจัยภายในองค์การ ด้านโครงสร้าง โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หน่วยงานมีการแบ่งแผนกการให้บริการที่ครบถ้วน การแบ่งงานของแต่ละแผนกมีความชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละแผนกมีความรวดเร็วอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ($\bar{X}=4.22, 4.15$ และ 4.09) ตามลำดับ

ปัจจัยภายในองค์การ ด้านระบบ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรม และมีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ($\bar{X}=4.11, 4.10$ และ 4.12) ตามลำดับ

ปัจจัยภายในองค์กร ด้านรูปแบบการบริหาร โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการจัดลำดับความสำคัญของงานบริการแต่ละงาน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ($\bar{X} = 4.15, 4.09$ และ 4.05) ตามลำดับ

ปัจจัยภายในองค์กรด้านบุคลากร โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หน่วยงานมีจำนวนเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ($\bar{X} = 4.15, 4.14$ และ 4.12) ตามลำดับ

ปัจจัยภายในองค์กร ด้านทักษะความสามารถ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ($\bar{X} = 4.17, 4.14$ และ 4.14) ตามลำดับ

ปัจจัยภายในองค์กร ด้านค่านิยมร่วม โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานตรงตามเวลา เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความเอาใจใส่ มุ่งมั่นที่จะบริการ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ความสำคัญกับงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน ($\bar{X} = 4.20, 4.16$ และ 4.09) ตามลำดับ

ปัจจัยภายนอกองค์กร ด้านกฎหมาย โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กฎหมายที่ใช้บังคับมีความเข้าใจง่าย และกฎหมายที่ใช้บังคับมีความเป็นธรรม อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน ($\bar{X} = 4.07$ และ 4.03) ตามลำดับ

1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการประเมินผล พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการที่อยู่ในระดับมากที่สุดมี 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรม

ของการบริการ ($\bar{X}=4.29$) ด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X}=4.28$) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X}=4.21$) และคุณภาพการให้บริการที่อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.18$) และการเข้าถึงความรู้สึกรับบริการ ($\bar{X}=4.18$) ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์กรมีป้ายสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน องค์กรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ องค์กรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการขององค์กรสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้ และ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารกับองค์กรได้สะดวก ทั้งทาง โทรศัพท์ โทรสาร ทางอินเทอร์เน็ต และช่องทางอื่น ๆ และอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ($\bar{X}=4.33, 4.32, 4.32, 4.26$ และ 4.24) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการแก่ท่านเป็นอย่างดี มีความเป็นธรรมของขั้นตอน/วิธีการให้บริการ และการให้บริการขององค์กรมีคุณภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.23, 4.22, 4.22$) ตามลำดับ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญลงไปบ้าง ทำให้บริการอย่างรวดเร็ว และการจัดเตรียมเอกสารแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$ และ 4.17)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์กรให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$) วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย ทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้นงานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นการทำงานที่ถูกต้อง เรียบร้อย องค์กรให้บริการที่ตรงตามความต้องการ เอกสารที่องค์กรเตรียมไว้บริการมีตัวอย่างคำแนะนำที่ชัดเจน ทำให้เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น และองค์กรมีจัดป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนในการให้บริการได้ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ($\bar{X}=4.20, 4.19, 4.19$ และ 4.16) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์การให้ความเชื่อมั่นและผู้ใช้บริการมั่นใจในศักยภาพการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้ทราบอย่างทั่วถึง เช่น ช่องทางการร้องทุกข์ร้องเรียน เรื่องที่สามารถร้องทุกข์ร้องเรียนได้ หรือประเภทของการให้บริการต่าง ๆ และมีการแจ้งให้ทราบถึงบุคคลที่ท่านสามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ($\bar{X} = 4.33, 4.30, 4.29, 4.26$ และ 4.24) ตามลำดับ

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตามอย่างสำรวมกิริยาท่าทาง ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ องค์การมีความเอาใจใส่ในความต้องการของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ทำให้อยากกลับมาติดต่อใช้บริการอีก อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ($\bar{X} = 4.20, 4.19, 4.16$ และ 4.14) ตามลำดับ

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์การกับคุณภาพการให้บริการประชาชน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์การ ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบ รูปแบบการบริหาร บุคลากร ทักษะความสามารถ ค่านิยมร่วม และกฎหมาย กับคุณภาพการให้บริการประชาชน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กัน

2. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร” มีวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร
- 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร
- 4) เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

โดยการศึกษาครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร อยู่ในระดับมากที่สุด 8 ด้าน สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านโครงสร้าง ด้านค่านิยมร่วม ด้านทักษะความสามารถ ด้านบุคลากร ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านกลยุทธ์ และด้านกฎหมาย

2.1.1 ด้านกลยุทธ์ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อมูลมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ แสดงถึงลักษณะการกระจายตัวของข้อมูลน้อย บ่งบอกว่าประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน อภิปรายผลได้ว่า สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร มีเป้าหมายด้านการบริการที่ชัดเจน และมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประชา ดันเสนีย์ (2550) ได้กล่าวถึงกลยุทธ์ไว้ว่า เป็นกระบวนการที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่ช่วยให้ผู้บริหารองค์การสามารถกำหนดและพัฒนาเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จได้ โดยการที่องค์การสามารถทราบ ว่า องค์การมีเป้าหมายอยู่ที่ไหน พันธกิจขององค์การคืออะไร และใครเป็นผู้รับบริการของเรา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อานาจ วัตจินดา (2553) ที่กล่าวไว้ว่ากลยุทธ์ เป็นการวางแผนเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงไปของสภาพแวดล้อม การพิจารณาถึงจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์การ ทำให้ทราบแนวทางหรือวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์การ

2.1.2 ด้านโครงสร้าง ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อมูลมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ แสดงถึงลักษณะการกระจายตัวของข้อมูลน้อย บ่งบอกว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน อภิปรายผลได้ว่า สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร มีการแบ่งแผนกการให้บริการที่ครบถ้วน การแบ่งงานของแต่ละแผนกมีความชัดเจน และมีระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละแผนกที่รวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของประชา ตันเสนีย์ (2550) ซึ่งได้ให้ความหมายของ โครงสร้าง ไว้ว่า เป็นการจัดระบบระเบียบให้กับบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากองค์กรในปัจจุบันมีขนาดใหญ่ การจัดองค์กรที่ดี จะมีส่วนช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ ช่วยให้นุคลากรได้ทราบขอบเขตงาน ความรับผิดชอบ มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของอำนาจ วัชรินดา (2553) ที่กล่าวไว้ว่า โครงสร้าง เป็นการแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขนาดการควบคุม การรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจของผู้บริหาร ซึ่งครอบคลุมถึงแนวทาง กลไกการประสานงาน การติดต่อสื่อสาร และระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน

2.1.3 ด้านระบบ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อมูลมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ แสดงถึงลักษณะการกระจายตัวของข้อมูลน้อย บ่งบอกว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน อภิปรายได้ว่า สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครมีแบบฟอร์มที่เข้าใจง่ายและมีความสะดวกในการกรอกข้อมูล มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเป็นธรรม และมีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอภิสิทธิ์ กฤษเจริญ (2551) กล่าวว่า ระบบ หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน และขึ้นต่อกัน โดยส่วนประกอบต่าง ๆ ร่วมกันทำงานอย่างผสมผสานกัน เพื่อให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมาย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อำนาจ วัชรินดา (2553) ให้ความหมายว่า ระบบ หมายถึง กระบวนการและลำดับขั้นการปฏิบัติงานทุกอย่างที่เป็นระบบที่ต่อเนื่องสอดคล้องประสานกันทุกระดับในการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ นอกจากการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ที่ดีแล้วการจัดระบบการทำงาน (Working system) ก็มีความสำคัญยิ่ง โดยที่ระบบเป็นการวิเคราะห์ถึงระบบงานขององค์การในทุก ๆ เรื่อง ทั้งเรื่องระบบการบริหารจัดการ ระบบการปฏิบัติงาน ถ้าองค์การมีระบบงานที่ดีก็ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงาน ได้อย่างชัดเจนถูกต้อง

2.1.4 ด้านรูปแบบการบริหาร ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อมูลมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ แสดงถึงลักษณะการกระจายตัวของข้อมูลน้อย บ่งบอกว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน อภิปรายได้ว่า สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครมีการจัดลำดับความสำคัญของงานบริการแต่ละงาน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประชา ตันเสนีย์ (2550) กล่าวถึงรูปแบบการบริหาร ว่าเป็นแบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งพบว่า ความเป็นผู้นำขององค์กร จะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กร ด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อำนวย วัชรจินดา (2553) ที่กล่าวถึง รูปแบบการบริหาร ว่าเป็นการจัดการที่มีรูปแบบวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะองค์กร รวมถึงการสั่งการ การควบคุม

2.1.5 ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อมูลมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ แสดงถึงลักษณะการกระจายตัวของข้อมูลน้อย บ่งบอกว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน อภิปรายได้ว่า สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครมีจำนวนเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประชา ตันเสนีย์ (2550) ที่ได้กล่าวว่า บุคลากร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ซึ่งการวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต โดยการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลากรนั้น ควรมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของกลยุทธ์องค์กร ที่เป็นสิ่งกำหนดทิศทางที่องค์กรจะดำเนิน ไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นผลให้กระบวนการกำหนดคุณลักษณะ การคัดเลือกและ จัดวางบุคลากร ได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งหากองค์กรมีการวางแผนการใช้บุคลากรได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลให้องค์กรสามารถใช้นักบุคลากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

2.1.6 ด้านทักษะความสามารถ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อมูลมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ แสดงถึงลักษณะการกระจายตัวของข้อมูลน้อย บ่งบอกว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประชา ตันเสนีย์ (2550) กล่าวว่า ทักษะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลในองค์กรสามารถแยกทักษะออกเป็น 2 ด้านหลัก คือ ทักษะด้านงานอาชีพ

(Occupational skills) เป็นทักษะที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ได้ เช่น ด้านการเงิน ด้านบุคคล ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับพื้นฐานการศึกษาหรือการได้รับการอบรมเพิ่มเติม อีกด้านคือ ความชาญฉลาดพิเศษ (Aptitudes and special talents) เป็นความสามารถที่ทำให้บุคลากรคนนั้น ๆ โดดเด่นกว่าคนอื่น ส่งผลให้มีผลงานที่ดีกว่า เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้เร็วกว่า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อำนาจ วัดจินดา (2553) กล่าวว่า ทักษะ หมายถึง ความโดดเด่น ความเชี่ยวชาญในการผลิตการขาย การให้บริการ เป็นการพิจารณาถึงทักษะหรือความเชี่ยวชาญขององค์กรโดยรวม ว่ามีความเชี่ยวชาญหรือมีความชำนาญในด้านใด ซึ่งอาจเป็นความสามารถที่ทำให้พนักงานนั้น ๆ โดดเด่นกว่าคนอื่น ส่งผลให้มีผลงานที่ดีกว่าและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้รวดเร็ว

2.1.7 ด้านค่านิยมร่วม ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อมูลมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ แสดงถึงลักษณะการกระจายตัวของข้อมูลน้อย บ่งบอกว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน อภิปรายได้ว่า สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานตรงตามเวลา เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ มุ่งมั่นที่จะบริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังให้ความสำคัญกับงานและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เกศรา รักษาติ (2549) อธิบายว่า ค่านิยมร่วม หมายถึง ค่านิยมร่วมกันระหว่างคนในองค์กร ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหาร และวิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร หรืออาจเรียกว่า วัฒนธรรมองค์กร รากฐานของวัฒนธรรมองค์กร ก็คือ ความเชื่อ ค่านิยมที่สร้างรากฐานทางปรัชญาเพื่อทิศทางขององค์กร โดยทั่วไปแล้วความเชื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพและเป้าหมายของผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหารระดับสูง ต่อมาความเชื่อเหล่านั้นจะกำหนดบรรทัดฐาน เป็นพฤติกรรมประจำวันขึ้นมาภายในองค์กร เมื่อค่านิยมและความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วทั้งองค์กรและบุคลากรกระทำตามค่านิยมเหล่านั้นแล้ว องค์กรก็จะมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับเรบคิคของ ฉันทัน แก้วชัยเจริญกิจ (2550) กล่าวว่า ค่านิยมร่วม หมายถึง การมีค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น ๆ โดยเน้นให้บุคลากรรู้จักศึกษาวิเคราะห์ในรายละเอียดของงานที่ทำ มุ่งที่ผลงานมากกว่าวิธีปฏิบัติ การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรในการตัดสินใจต่าง ๆ มุ่งให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม เน้นให้บุคลากรคิดและทำงานในเชิงรุก และส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

2.1.8 ด้านกฎหมาย ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อมูลมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ แสดงถึงลักษณะการกระจายตัวของข้อมูลน้อย บ่งบอกว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน อภิปรายได้ว่า กฎหมายที่ใช้บังคับมีความเข้าใจง่าย และกฎหมายที่ใช้บังคับมีความเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริินภา พึ่งสวัสดิ์ (2563) ที่กล่าวไว้ว่า สังคมที่อยู่กันอย่างสงบสุขได้นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์เป็นตัวกำกับดูแลความสงบเรียบร้อย มีทั้งสิทธิและหน้าที่ มีทั้งข้อห้ามและข้อบังคับ องค์การของภาครัฐเป็นส่วนหนึ่งของสังคมจึงต้องยอมรับกฎหมาย เช่นเดียวกับองค์การหรือหน่วยงานอื่น ๆ ในสังคม

2.2 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการที่อยู่ในระดับมากที่สุดมี 3 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และคุณภาพการให้บริการที่อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

2.2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อมูลมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ แสดงถึงลักษณะการกระจายตัวของข้อมูลน้อย บ่งบอกว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน อภิปรายได้ว่า สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครมีการแสดงป้ายสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ รวมไปถึงมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ ทำให้การให้บริการขององค์การสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้ อีกทั้งผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารกับองค์การได้สะดวก ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร ทางอินเทอร์เน็ต และช่องทางอื่น ๆ

2.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อมูลมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ แสดงถึงลักษณะการกระจายตัวของข้อมูลน้อย บ่งบอกว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน อภิปรายได้ว่า สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่สามารถให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี การปฏิบัติงานมีความเป็นธรรมของขั้นตอน/วิธีการให้บริการ การให้บริการมีคุณภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบ

กฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญลงไปบ้าง ทำให้บริการอย่างรวดเร็ว รวมถึงมีการจัดเตรียมเอกสารแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการให้บริการ

2.2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อมูลมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ แสดงถึงลักษณะการกระจายตัวของข้อมูลน้อย บ่งบอกว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน อภิปรายได้ว่า สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครมีการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ รวมไปถึงมีวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย ทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นการทำงานที่ถูกต้อง เรียบร้อย และให้บริการที่ตรงตามความต้องการ อีกทั้งเอกสารที่องค์การเตรียมไว้บริการมีตัวอย่างคำแนะนำที่ชัดเจน ทำให้เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีจัดป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนในการให้บริการได้ถูกต้อง

2.2.4 ด้านความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อมูลมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ แสดงถึงลักษณะการกระจายตัวของข้อมูลน้อย บ่งบอกว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน อภิปรายได้ว่า สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาครให้ความเชื่อมั่นและผู้ใช้บริการมั่นใจในศักยภาพการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้แก่ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง เช่น ช่องทางการร้องทุกข์ร้องเรียน เรื่องที่สามารถร้องทุกข์ร้องเรียนได้ หรือประเภทของการให้บริการต่าง ๆ อีกทั้งยังมีการแจ้งให้ทราบถึงบุคคลที่ท่านสามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้

2.2.5 ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อมูลมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ แสดงถึงลักษณะการกระจายตัวของข้อมูลน้อย บ่งบอกว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน อภิปรายได้ว่า สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ความช่วยเหลือประชาชนได้อย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งสามารถยอมรับคำตำหนิติชม อย่างสำรวมกริยาท่าทาง นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังมีความตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ รวมไปถึงมีความเอาใจใส่ในความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้อยากกลับมาติดต่อใช้บริการอีก

จากการอภิปรายสามารถสรุปได้ว่าผลการศึกษารข้างต้นว่า มีความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ของซี.แทมล์ พาราซุรามาน และคณะ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1985; 1990) ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ได้แก่

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษา เมื่อวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปแล้วพบว่า ปัจจัยทางการบริหารทั้ง 8 ด้าน ซึ่งตัวแปรอิสระ กับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทั้ง 5 ด้านซึ่งเป็นตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งอภิปรายได้ว่า เนื่องจากในปัจจุบันการบริการเป็นหัวใจหลักขององค์กร ที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งในการให้บริการนั้น นอกจากตัวผู้ให้บริการแล้ว ปัจจัยด้านอื่น ๆ ขององค์กรก็มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการจะประกอบด้วย 3 ด้านหลักๆ คือ 1) เจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการมีศักยภาพในด้านของความรู้ มีความสุภาพต่อผู้รับบริการ และมีการต้อนรับที่เหมาะสม 2) กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ

มีคุณภาพ มีความเที่ยงตรงเชื่อถือได้ และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก 3) สถานที่สำหรับให้บริการ มีความสะอาด ปลอดภัย และจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและทันสมัย ดังนั้นคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร จึงเป็นผลมาจากปัจจัยทางการบริหารทั้ง 8 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “กระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดพัฒนา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” ของ ทองใบ บาระพรม (2553) พบว่า กระบวนการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)” ของ พรรณนิดา ขุนทรง (2557) พบว่า ปัจจัยการบริหารองค์การส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

จากผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร” มีข้อเสนอแนะดังนี้

2.4.1 ควรมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น มุ่งปรับกระบวนการให้บริการ และอำนวยความสะดวกต่อประชาชนให้มากขึ้น อภิปรายได้ว่า ในส่วนของระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานประจำ กระบวนการ และขั้นตอน ในการให้บริการ บุคลากรทุกคนในองค์กร รวมถึงผู้บริหารควรมีการร่วมกันจัดแนวทางการบริหาร และแนวทางการทำงานภายในองค์กร เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงาน กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ รวมไปถึงความรู้เกี่ยวกับการทำงาน เพื่อให้ทุกส่วนงานมีการดำเนินการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองและนำไปสู่การทำงานและการให้บริการที่เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

2.4.2 ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และทันสมัย อภิปรายได้ว่า เนื่องจากในปัจจุบัน เทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการบริหารและการให้บริการประชาชนเป็นอย่างมาก เพราะสามารถนำมาใช้เพื่อการตัดสินใจทางการบริหารได้ ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว พร้อมทั้งสามารถบูรณาการระบบงานบริการประชาชนเพื่อให้ทำงานได้อย่างเป็นระบบ มีความทันสมัย

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาคั้งนี้

3.1.1 ด้านนโยบาย ผู้บริหารสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ควรมีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจนมากขึ้น เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้การบริการเป็นไปได้อย่างสมบูรณ์ เป็นระบบทำให้การบริการของภาครัฐมีความทันสมัย และถูกต้องรวดเร็ว

3.1.2 ด้านระบบการปฏิบัติงาน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร ควรปรับกระบวนการในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกต่อประชาชนให้มากขึ้น เพราะการที่องค์กรมีการบริการที่ดี จะทำให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาคั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ เพื่อศึกษาในแต่ละประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้เห็นความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนในแต่ละพื้นที่ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้

3.2.2 ควรทำการศึกษาถึงปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับปัจจัยด้านค่านิยมร่วมที่ในการศึกษาคั้งนี้ พบว่า ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านการให้บริการประชาชน

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ กรมวิชาการ. (2543). *การปฏิรูปการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุด : แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ครูสภาลาดพร้าว.
- กฤติน กุลเพ็ง. (2552). *การวางแผนและวิเคราะห์อัตรากำลังเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- กิติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เกศรา รักชาติ. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการท างานและความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน. *วารสารวิทยาศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์*, 2, 188-202.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภกัต. (2554). *คุณภาพการให้บริการ: มุมมองในเชิงวิชาการ*. สืบค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2563 จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2553). “การตลาดบริการ = Services marketing”. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์. (2559). *ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2550). *ยุทธศาสตร์การปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน*. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- ณัชนัน แก้วชัยเจริญกิจ. (2550). *ภาวะผู้นำและนวัตกรรมทางการศึกษา: บทบาทของครูกับ Active Learning*. สืบค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2563 จาก <http://www.pochanukul.com>.
- ณัฐยา สุภนิตติชัย. (2550). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร” (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ประชา ดันเสนีย์. (2562). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. สืบค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2563 จาก www.drpracha.com/index.php?topic=1014.0.

- ประชา ถีมวงษ์ทอง. (2551). “คุณภาพการให้บริการงานธุรการคดีในศาลจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี” (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี).
- ปัทมาธิร์ย์ ฟองแพร่. (2559). “ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพการทำงานสูง: กรณีศึกษานาการยูโอบี” (งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (2562). *McKinney 7-S Framework แนวคิดปัจจัย 7 ประการในการประเมินองค์กร*. สืบค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2563 จาก <http://www.kmitnbxmie8.com/index.php?lay=show&ac.Id>.
- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดฉะเชิงเทรา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ = Quality in services* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โครงการสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรมสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ วุ่นจินา. (2554). *ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต่องานบริการจ่ายเงิน : กรณีศึกษา กองคลัง และพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์* (ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- สมชาติ กิจจรอยง. (2544). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: เอช เอ็น กรุ๊ป.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบีคส์.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สทช.)* (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563). สืบค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2563 จาก <https://www.opdc.go.th/content/Nzc>.

อำนาจ วัดจินดา. (2562). *ประเมินองค์กรด้วย McKinsey 7s*. สืบค้นเมื่อ 22 สิงหาคม 2563 จาก

<http://www.hrcenter.co.th>

อมรา ผูกบุญเขต. (2549). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ศ. เอเชียเพลส.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
 จังหวัดสมุทรสาคร

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 18 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี
 51- 60 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. อนุปริญญาหรือปวส.
 ปริญญาตรี ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. สถานภาพ โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง
5. อาชีพ
 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 ค้าขาย อื่น ๆ โปรดระบุ.....
6. รายได้ต่อเดือน
 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท
 15,001 - 20,000 บาท 20,001 - 25,000 บาท
 25,001 – 30,000 30,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว ข้อที่คำถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) เห็นด้วย (4) ไม่แน่ใจ (3) ไม่เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)

ปัจจัยภายใน/ภายนอกองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกลยุทธ์					
1.1 หน่วยงานมีเป้าหมายด้านการบริการที่ชัดเจน					
1.2 หน่วยงานมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ					
2. ด้านโครงสร้าง					
2.1 หน่วยงานมีการแบ่งแผนกการให้บริการที่ครบถ้วน					
2.2 การแบ่งงานของแต่ละแผนกมีความชัดเจน ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย					
2.3 ระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละแผนกมีความรวดเร็ว					
3. ด้านระบบ					
3.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นธรรมชาติ					
3.2 มีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.3 แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล					
4. ด้านรูปแบบการบริหาร					
4.1 มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
4.2 มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ					
4.3 มีการจัดลำดับความสำคัญของงานบริการแต่ละงาน					
5. ด้านบุคลากร					
5.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
5.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
5.3 หน่วยงานมีจำนวนเจ้าหน้าที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ					

ปัจจัยภายใน/ภายนอกองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ด้านทักษะ ความสามารถ					
6.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ					
6.2 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้					
6.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
7. ด้านค่านิยมร่วม					
7.1 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความเอาใจใส่ มุ่งมั่นที่จะให้บริการ					
7.2 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ความสำคัญกับงาน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
7.3 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานตรงตามเวลา					
8. กฎหมาย					
8.1 กฎหมายที่ใช้บังคับมีความเข้าใจง่าย					
8.2 กฎหมายที่ใช้บังคับมีความเป็นธรรม					



ตอนที่ 3 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว ข้อที่คำถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) เห็นด้วย (4) ไม่แน่ใจ (3) ไม่เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1.1 องค์กรมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
1.2 องค์กรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ					
1.3 มีป้ายสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน					
1.4 ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารกับองค์กรได้สะดวก ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร ทางอินเทอร์เน็ต และช่องทางอื่น ๆ					
1.5 ท่านคิดว่าการให้บริการขององค์กรสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้จริงในระดับใด					
ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้					
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการแก่ท่านเป็นอย่างดี					
2.2 การจัดเตรียมเอกสารแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการให้บริการ					
2.3 มีความเป็นธรรมของขั้นตอน/วิธีการให้บริการ					
2.4 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญลงไปบ้าง ทำให้บริการอย่างรวดเร็ว					
2.5 ท่านคิดว่าการให้บริการขององค์กรมีคุณภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือในระดับใด					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
3.1 ท่านมารับบริการที่องค์กรแล้วได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
3.2 วัตถุประสงค์ในการให้บริการมีความทันสมัย ทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้นงานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นการทำงานที่ถูกต้อง เรียบร้อย					
3.3 องค์กรมีจัดป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนในการให้บริการได้ถูกต้อง					
3.4 เอกสารที่องค์กรเตรียมไว้บริการมีตัวอย่างคำแนะนำที่ชัดเจน ทำให้เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น					
3.5 ท่านคิดว่าองค์กรให้บริการตอบสนองความต้องการของท่านในระดับใด					
ด้านที่ 4 ความเชื่อมั่น					
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง เช่น ช่องทางการร้องทุกข์ร้องเรียน เรื่องที่สามารถร้องทุกข์ร้องเรียนได้ หรือประเภทของการให้บริการต่าง ๆ					
4.2 มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
4.3 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์					
4.4 มีการแจ้งให้ทราบถึงบุคคลที่ท่านสามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้					
4.5 ท่านคิดว่าองค์กรให้ความเชื่อมั่นและมั่นใจในศักยภาพการให้บริการในระดับใด					
ด้านที่ 5 การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ					
5.1 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ทำให้อยากกลับมาติดต่อใช้บริการอีก					
5.2 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ					
5.3 ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ					
5.4 เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตชม อย่างสุภาพกิริยาท่าทาง					
5.5 ท่านคิดว่าองค์กรมีความเอาใจใส่ในความต้องการของท่านในระดับใด					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวไอลดา ใจทัน
วัน เดือน ปีเกิด	16 ธันวาคม 2533
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
วุฒิการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พ.ศ. 2552-2556
สถานที่ทำงาน	ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานเขต 7 (ราชบุรี) อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี
ตำแหน่ง	นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ

