

การบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน
: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10*

The Management of Labor Protection Law Services to the Public
: A case study of the Bangkok Labor Protection and Welfare Office Area 10

ณัฐ สีสทองประเสริฐ**

Nath Seethongpasert

6414830020@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ณ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 จำนวน 196 กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบอย่างง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ F-Test และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหาร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยด้านการจัดการ และปัจจัยด้านกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านการจัดการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดทั้งต่อด้านประสิทธิภาพและด้านคุณภาพ ในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน

คำสำคัญ: ปัจจัยการบริหาร; กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน; การให้บริการ

Keywords: Management Factor; Department of Labor Protection and Welfare; Services

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ภายใต้นโยบายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

**นักศึกษาลูกศรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

จากปัญหาปัญหาการหยุดชะงัก (Disruption) ของเศรษฐกิจโลก จากภาวะของโรคโควิด - 19 ตั้งแต่ปี 2563 มีผลกระทบโดยตรงสู่ภาคแรงงาน เพราะเป็นสาเหตุสำคัญที่นำไปสู่การเลิกจ้าง การขาดรายได้ และการได้รับสิทธิที่ต่ำกว่ากฎหมายของลูกจ้าง จึงเป็นหน้าที่ของภาครัฐที่ต้องแก้ไขและเยียวยาแก่ประชาชน ซึ่งในบริบทด้านแรงงานสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ทำงานสนองนโยบายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ให้บริการทั้งด้านการตรวจสอบสถานประกอบกิจการ การให้คำปรึกษา ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร สิทธิหน้าที่ ด้านแรงงาน รับเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน แก่นายจ้าง ลูกจ้าง ตลอดจนประชาชนทั่วไป เพื่อให้แรงงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีรายได้ที่มั่นคง นายจ้างมีการเตรียมความพร้อมเพื่อปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งการให้บริการในกระบวนการ บางขั้นตอนจำเป็นต้องใช้หลักฐาน เอกสารประกอบ ความพร้อมของอุปกรณ์ รวมทั้งการมีจิตบริการ (Service Mind) ต่อผู้มาขอรับบริการ ความรวดเร็ว ความสะดวก ตลอดจนประสบการณ์ของบุคลากร ซึ่งในบางครั้งอาจไม่เพียงพอต่อการตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้ ฉะนั้น เพื่อให้สอดคล้องแนวทางการปฏิบัติงานหลักของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน คือ “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ การให้บริการ และการพัฒนาองค์กร” (นิยม สองแก้ว, 2565) การบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน จึงควรถูกพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านแรงงานที่เป็นธรรม ถูกต้องและครบถ้วน บุคลากรเห็นคุณค่า และ ให้เกียรติผู้มาขอรับบริการอยู่เสมอ ซึ่งจะสะท้อนถึงการพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์กรคุณภาพที่เป็นเลิศ ตามนโยบายของกรม

การศึกษานี้เป็นการศึกษาว่าปัจจัยการบริหารอะไรบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

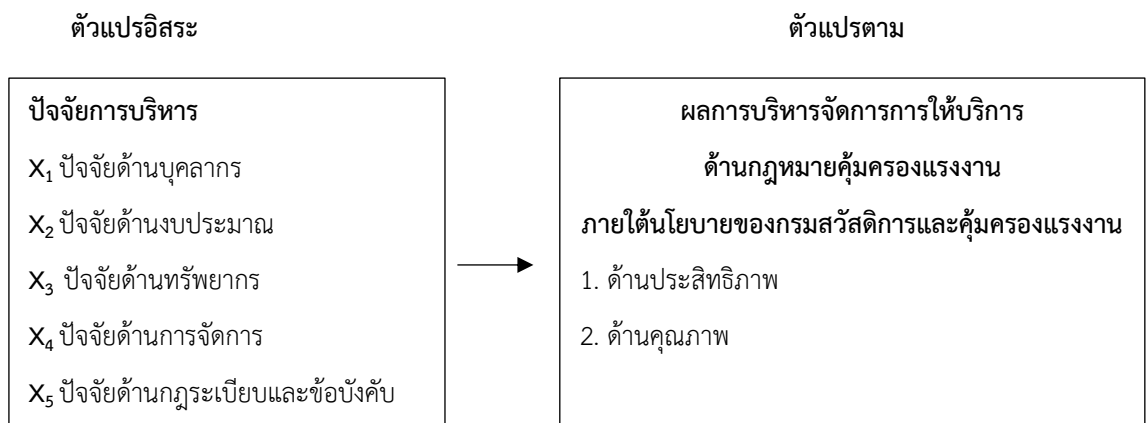
1. ศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน ภายใต้นโยบายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน
2. ศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน ภายใต้นโยบายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยการบริหาร ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยด้านการจัดการ และ ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน ภายใต้นโยบายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

2. ปัจจัยการบริหาร ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยด้านการจัดการ และ ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับคุณภาพในการบริหารจัดการ การให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน ภายใต้นโยบายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ผู้เกี่ยวข้องกับสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 21 คน และ ผู้รับบริการ ณ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 จำนวน 360 คน (ข้อมูลจากเอกสารประมาณการจำนวนผู้มาใช้บริการ ด้านคุ้มครองแรงงาน ณ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 เดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2566) รวม 381 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดเกณฑ์ยอมรับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรการคำนวณของทาร์โรว์ ยามาเน่ ได้ 196 กลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565, หน้า 23 และ 30)

ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.6) อายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ร้อยละ 39.3) รายได้ 20,001 - 30,000 บาท (ร้อยละ 57) วุฒิการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 64.3) อาชีพลูกจ้าง/พนักงานของกิจการหรือบริษัท (ร้อยละ 65.3) ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร		ความถี่ (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	89	45.4
	หญิง	107	54.6
อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	10	5.1
	21 - 30 ปี	41	20.9
	31 - 40 ปี	77	39.3
	41 - 50 ปี	33	16.8
	51 - 60 ปี	29	14.8
	61 ปีขึ้นไป	6	3.1
รายได้	ไม่เกิน 10,000 บาท	11	5.6
	10,001 - 20,000 บาท	40	20.4
	20,001 - 30,000 บาท	57	29.1
	30,001 - 40,000 บาท	42	21.4
	40,001 - 50,000 บาท	25	12.8
	50,001 บาทขึ้นไป	21	10.7
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	37	18.9
	ปริญญาตรี	126	64.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	33	16.8
อาชีพ	ลูกจ้าง / พนักงานของกิจการหรือบริษัท	128	65.3
	นายจ้าง / เจ้าของสถานประกอบการกิจการ / เจ้าของบริษัท	44	22.4
	ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	14	7.1
	อื่น ๆ (ผู้ไม่ใช่นายจ้าง หรือ ลูกจ้าง ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541)	10	5.1

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

ใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามนี้ผ่านการประเมินความแม่นยำตรงด้านเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่เรียกว่า index of item-objective congruence (IOC) และ ผ่านการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) โดยประเมินกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคุณสมบัติคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน แล้ว โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตรารายได้ และ อาชีพ

ส่วนที่ 2. แบบสอบถามปัจจัยการบริหารด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยด้านการจัดการ และ ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 3. แบบสอบถามประสิทธิภาพการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงาน จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4. แบบสอบถามคุณภาพการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงาน จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 5. เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ปัญหาที่พบ และ ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการจัดการแก้ไขปัญหา และปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยใช้การประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อคำนวณค่าสถิติ โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากขั้นตอนการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้สำรวจมา

2. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล จากนั้นจึงบันทึกผลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

3. ตรวจสอบความถูกต้องของชุดข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4. ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

เกณฑ์เฉลี่ยเกี่ยวกับการประเมินผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ตามแบบ Likert Scale Scale (เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565, หน้า 61-63) มี 5 ระดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก และค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

เกณฑ์การแปลค่าการถดถอยพหุคูณ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พิจารณาจากค่า Adjusted R² ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยการบริหาร (ตัวแปรอิสระ) สามารถร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์กับผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน ได้ร้อยละเท่าไร โดยกำหนด Adjusted R² ออกเป็น 3 ระดับ คือ 1. ค่าต่ำกว่า 0.40 หมายถึง สามารถทำนายตัวแปรตามได้น้อย 2. ค่า 0.40 – 0.69 หมายถึง สามารถทำนายตัวแปรตามได้ปานกลาง 3. ค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป หมายถึง สามารถทำนายตัวแปรตามได้มาก

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ประเด็นที่ 1 ปัจจัยการบริหาร ประกอบด้วย (รายละเอียดตามตารางที่ 2)

ปัจจัยด้านบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.566) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวนบุคลากร ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.654) รองลงมา คือ ด้านทักษะการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.714) ด้านการฝึกอบรมบุคลากร ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.761) และ ด้านความชำนาญทางวิชาชีพและประสบการณ์ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.789) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านงบประมาณ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.537) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านงบประมาณที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสามารถในการนำงบประมาณมาใช้อย่างคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.676) รองลงมา คือ ด้านการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.706) และ ด้านการได้รับงบประมาณสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.740) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านทรัพยากร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.532) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.612) รองลงมา คือ ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.723) และ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.767) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.536) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดการนโยบายอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.699) รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.767) ด้านเวลาปฏิบัติงาน (เวลาราชการ) ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.683) ด้านสมรรถนะทางการจัดการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.703) และ ด้านการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.778) ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.567) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.680) รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาดำเนินการตามกฎหมาย ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.701) และ ด้านค่าธรรมเนียมการบริการของพนักงานตรวจแรงงาน ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.780) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ปัจจัยการบริหาร

ปัจจัยการบริหาร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยด้านบุคลากร	4.17	.566	มาก
1.1 จำนวนบุคลากร	4.33	.654	มากที่สุด
1.2 ความชำนาญทางวิชาชีพและประสบการณ์	4.05	.789	มาก
1.3 ทักษะการให้บริการ	4.18	.714	มาก
1.4 การฝึกอบรมบุคลากร	4.12	.761	มาก

ตารางที่ 2 ปัจจัยการบริหาร (ต่อ)

ปัจจัยการบริหาร	\bar{x}	S.D.	แปลผล
2. ปัจจัยด้านงบประมาณ	4.26	.537	มากที่สุด
2.1 ความสามารถในการนำงบประมาณมาใช้อย่างคุ้มค่า	4.36	.676	มากที่สุด
2.2 การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ	4.23	.706	มากที่สุด
2.3 การได้รับงบประมาณสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.18	.740	มาก
3. ปัจจัยด้านทรัพยากร	4.21	.532	มากที่สุด
3.1 วัสดุอุปกรณ์	4.36	.612	มากที่สุด
3.2 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.11	.767	มาก
3.3 สื่อประชาสัมพันธ์	4.19	.723	มาก
4. ปัจจัยด้านการจัดการ	4.27	.536	มากที่สุด
4.1 การจัดการนโยบายอย่างเหมาะสม	4.30	.699	มากที่สุด
4.2 สมรรถนะทางการจัดการ	4.29	.703	มากที่สุด
4.3 โครงสร้างองค์การ	4.30	.767	มากที่สุด
4.4 เวลาปฏิบัติงาน (เวลาราชการ)	4.30	.683	มากที่สุด
4.5 การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น	4.16	.778	มาก
5. ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ	4.22	.567	มากที่สุด
5.1 พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	4.38	.680	มากที่สุด
5.2 ค่าธรรมเนียมการบริการของพนักงานตรวจแรงงาน	4.04	.780	มาก
5.3 ระยะเวลาดำเนินการตามกฎหมาย	4.24	.701	มากที่สุด

ประเด็นที่ 2 ผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานด้านประสิทธิภาพ ประกอบด้วย (รายละเอียดตามตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน

ผลการบริหารจัดการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เป็นไปตามความตั้งใจที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้	4.21	.698	มากที่สุด
2. การบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงาน มีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ทั้งนายจ้าง ลูกจ้าง และประชาชนทั่วไป	4.23	.735	มากที่สุด

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ผลการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. ผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงาน มีผลความสำเร็จ สอดคล้องกับทรัพยากรที่มี	4.24	.693	มากที่สุด
4. การบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงาน มีการใช้งบประมาณ ที่มีอยู่อย่างถูกต้องเหมาะสม ไม่สูญเปล่า	4.30	.719	มากที่สุด
5. การบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงาน มีการใช้ทรัพยากร ด้านโครงสร้างพื้นฐานได้คุ้มค่า ไม่สูญเปล่า	4.16	.716	มาก
6. การบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงาน มีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ได้คุ้มค่า ไม่สูญเปล่า	4.30	.762	มากที่สุด
7. การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการการให้บริการ ด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.38	.664	มากที่สุด
8. การบริหารเวลาที่ใช้ในการให้บริการและปฏิบัติการตามกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	4.17	.776	มาก
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ไม่ซับซ้อน	4.25	.726	มากที่สุด
10. ประสิทธิภาพของบุคลากรในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมาย คุ้มครองแรงงาน	4.33	.691	มากที่สุด
11. ประสิทธิภาพของทรัพยากรที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการการให้บริการด้าน กฎหมายคุ้มครองแรงงาน	4.23	.706	มากที่สุด
12. การอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมาย คุ้มครองแรงงาน	4.22	.751	มากที่สุด
รวม	4.25	.518	มากที่สุด

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.518) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.664) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ประสิทธิภาพของบุคลากรในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.691) การบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงาน มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ ได้คุ้มค่า ไม่สูญเปล่า ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.762) และ การบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงาน มีการใช้งบประมาณที่มีอยู่อย่างถูกต้องเหมาะสม ไม่สูญเปล่า ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.719) ตามลำดับ

ประเด็นที่ 3 ผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานด้านคุณภาพ ประกอบด้วย (รายละเอียดตามตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 คุณภาพการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน

ผลการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผู้ปฏิบัติงานรองรับการบริการตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ	4.35	.658	มากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงานจัดทำบันทึกคำให้การหรือบันทึกการให้คำปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษร	4.16	.726	มาก
3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบข้อสงสัยของผู้รับบริการได้เข้าใจชัดเจน	4.28	.729	มากที่สุด
4. ผู้ปฏิบัติงานให้ข้อมูลให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน	4.29	.725	มากที่สุด
5. ผู้ปฏิบัติงานมีการตรวจสอบหลักฐานเอกสารให้ครบถ้วนในการบริการ	4.24	.743	มากที่สุด
6. ความรู้ ความเข้าใจ และ ประสบการณ์ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน	4.30	.762	มากที่สุด
7. ผู้รับบริการไม่ต้องรอคิวรับบริการนาน	4.38	.710	มากที่สุด
8. วัสดุอุปกรณ์เพียงพอ ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.12	.741	มาก
9. ผู้ปฏิบัติงานแจ้งให้ผู้รับบริการทราบชัดเจนว่าจะได้รับการเมื่อใด	4.27	.752	มากที่สุด
10. ความเป็นธรรม โปร่งใส ในการให้บริการ	4.35	.682	มากที่สุด
11. ผู้ปฏิบัติงานได้แจ้งข้อกฎหมายแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องครบถ้วน	4.26	.713	มากที่สุด
12. หน่วยงานมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนจากประชาชน	4.20	.723	มาก
13. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.40	.705	มากที่สุด
14. ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ	4.26	.729	มากที่สุด
15. ผู้ปฏิบัติงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสาร	4.28	.763	มากที่สุด
รวม	4.26	.530	มากที่สุด

คุณภาพการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.530) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.705) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ผู้รับบริการไม่ต้องรอคิวรับบริการนาน ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.710) ความเป็นธรรม โปร่งใส ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.682) และ ผู้ปฏิบัติงานรองรับการบริการตลอดเวลาที่เปิดให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.658) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยการบริหาร ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยด้านการจัดการ และ ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน

2. ปัจจัยการบริหาร ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยด้านการจัดการ และ ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ ส่งผลต่อคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยการบริหาร

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	42.363	5	8.473	161.132	.000*
Residual	9.990	190	.053		
Total	52.353	195			

เมื่อตัวทำนาย (Predictors in the Model) ได้แก่ ค่าคงที่ (Constant), ปัจจัยด้านการจัดการ, ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ, ปัจจัยด้านทรัพยากร, ปัจจัยด้านบุคลากร, ปัจจัยด้านงบประมาณ (เรียงตามวิธี Stepwise)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยด้านการจัดการ และ ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน ตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	.149	.147		1.011	.313
ปัจจัยด้านการจัดการ x_4	.318	.064	.329	4.971	.000*
ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ x_5	.154	.049	.169	3.160	.002*
ปัจจัยด้านทรัพยากร x_3	.215	.053	.221	4.022	.000*
ปัจจัยด้านบุคลากร x_1	.136	.044	.149	3.065	.002*
ปัจจัยด้านงบประมาณ x_2	.146	.053	.152	2.777	.006*
F = 161.132, R = 0.900, R ² = 0.809, Adjusted R ² = 0.804, SEE = 0.22931, .000*					

จากตารางที่ 6 ผลการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมด 5 ตัวแปรสามารถอธิบายความสัมพันธ์กับผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร x_1 (Sig = 0.002) ปัจจัยด้านงบประมาณ x_2 (Sig = 0.006) ปัจจัยด้านทรัพยากร x_3 (Sig = 0.000) ปัจจัยด้านการจัดการ x_4 (Sig = 0.000) และ ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ x_5 (Sig = 0.002) โดยตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปรนี้สามารถร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์กับผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน ได้ร้อยละ 80.4 และระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปรมีความสัมพันธ์ต่อผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน เรียงลำดับตามระดับตามค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficients Beta) ซึ่งใช้อธิบายขนาดความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการจัดการ (ขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 32.9) ปัจจัยด้านทรัพยากร (ขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 22.1) ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ (ขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 16.9) ปัจจัยด้านงบประมาณ (ขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 15.2) และ ปัจจัยด้านบุคลากร (ขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 14.9) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยการบริหาร

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	42.779	5	8.556	135.537	.000*
Residual	11.994	190	.063		
Total	54.773	195			

เมื่อตัวทำนาย (Predictors in the Model) ได้แก่ ค่าคงที่ (Constant), ปัจจัยด้านการจัดการ, ปัจจัยด้านทรัพยากร, ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ, ปัจจัยด้านงบประมาณ, ปัจจัยด้านบุคลากร (เรียงตามวิธี Stepwise)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ คุณภาพในการบริหารจัดการ

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยด้านการจัดการ และ ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ มีผลต่อคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการ ด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน ตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพในการบริหารจัดการ

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	.154	.161		.956	.340*
ปัจจัยด้านการจัดการ x_4	.312	.070	.316	4.457	.000*
ปัจจัยด้านทรัพยากร x_3	.276	.058	.277	4.713	.000*
ปัจจัยด้านกฎ ระเบียบ และข้อ บังคับ x_5	.118	.053	.126	2.199	.029*
ปัจจัยด้านงบประมาณ x_2	.157	.058	.159	2.718	.007*
ปัจจัยด้านบุคลากร x_1	.111	.049	.119	2.282	.024*
F = 135.537, R = 0.884, R ² = 0.781, Adjusted R ² = 0.775, SEE = 0.25125, Sig. = .000*					

จากตารางที่ 8 ผลการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมด 5 ตัวแปร สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร x_1 (Sig = 0.024) ปัจจัยด้านงบประมาณ x_2 (Sig = 0.007) ปัจจัยด้านทรัพยากร x_3 (Sig = 0.000) ปัจจัยด้านการจัดการ x_4 (Sig = 0.000) และ ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ x_5 (Sig = 0.029) โดยตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปรนี้สามารถร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์กับผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน ได้ร้อยละ 77.5 และระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร มีความสัมพันธ์ต่อผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน เรียงลำดับตามระดับตามค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficients Beta) ซึ่งใช้อธิบายขนาดความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการจัดการ (ขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 31.6) ปัจจัยด้านทรัพยากร (ขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 27.7) ปัจจัยด้านงบประมาณ (ขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 15.9) ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ (ขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 12.6) ปัจจัยด้านบุคลากร (ขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 11.9) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งสองด้าน และเมื่อศึกษาเอกสาร พร้อมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยแต่ละปัจจัย จึงพบว่า

ปัจจัยด้านบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และส่งผลต่อคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า ประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการ จะพัฒนาขึ้นได้เมื่อ จำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีเพียงพอ ในขณะที่เดียวกันองค์กรก็ควรจัดฝึกอบรมบุคลากร ให้มีความชำนาญทางวิชาชีพและประสบการณ์ พร้อมทั้งพัฒนาทักษะการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐรา เสวกวิหารี (2560) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามธิบดี และสรุปผลได้ว่า ความชำนาญของบุคลากร มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามธิบดี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัจจัยด้านงบประมาณ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และส่งผลต่อคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า ประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการ จะพัฒนาขึ้นได้เมื่อ องค์กรได้รับการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงองค์กรต้องมีความสามารถในการนำงบประมาณมาใช้ อย่างคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกพรรณ สิงการ (2564) ที่ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรด้วยการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ และพบว่าปัจจัยด้านงบประมาณและโครงสร้างพื้นฐานในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารพิธีการศุลกากรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านทรัพยากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และส่งผลต่อคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า ประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการ จะพัฒนาขึ้นได้เมื่อ องค์กรเตรียมความพร้อมใน ด้านวัสดุอุปกรณ์

ที่เพียงพอต่อการให้บริการ รวมถึงระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ให้บริการ เช่น ระบบยื่นคำร้องออนไลน์ และ สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ก็ควรเข้าถึงได้ง่าย และเพียงพอในการรองรับการให้บริการ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยด้าน ทรัพยากรนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนนทวัฒน์ แร่ทอง (2564) ซึ่งศึกษาการบริหารจัดการการจัดทำบัตร ประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) สาขาศูนย์การค้า เกตเวย์ เอกมัยสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตคลองเตย ภายใต้นโยบายของกรุงเทพมหานครและกระทรวงมหาดไทย ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านความเพียงพอของทรัพยากรหรือเครื่องมือ ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตร ประจำตัวประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากรูปแบบการให้บริการ ณ จุดบริการด่วนมหานคร มีความแตกต่างกันกับที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ที่จำเป็นต้องมีการเขียนแบบฟอร์มในการขอรับบริการในการยื่นคำร้องต่อพนักงานตรวจแรงงานทุกกรณี

ปัจจัยด้านการจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครอง แรงงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และส่งผลต่อคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการ ด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า ประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการ จะพัฒนาขึ้นได้เมื่อ มีการจัดการนโยบายที่ดี องค์กรสามารถรักษา สมรรถนะในการจัดการ โดยมีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม มีเวลาให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนการมีเครือข่ายเพื่อ ทำงานประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไร ดวงระหว่า (2554) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One-Stop Service : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และพบว่าปัจจัยด้านการจัดการ เช่น ด้านรูปแบบการให้บริการ เวลาการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมาย คุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และส่งผลต่อคุณภาพในการบริหารจัดการการ ให้บริการด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า ประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการ จะพัฒนาขึ้นได้เมื่อ หน่วยงานราชการนั้นมีกฎหมายที่ให้อำนาจ รองรับการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ตลอดจนมีค่าธรรมเนียมการให้บริการและกำหนดขอบเขตระยะเวลา การดำเนินการตามกฎหมายที่เหมาะสมต่อภารกิจซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพรณ สิงหการ (2564) ที่ศึกษา เรื่อง การประเมินผลการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรด้วยการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ โดยสรุปผลการวิจัยได้ว่า ปัจจัยด้านกฎหมายและระเบียบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารพิธีการศุลกากรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา หรือ พัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมาย คุ้มครองแรงงานแก่ประชาชน ได้แก่

1. การบริหารองค์การตามนโยบายหรือกฎหมาย ควรเน้นการพัฒนาทั้งระบบ (ปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน) ต้องไม่ละเลยปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการได้
2. การให้บริการควรมีการรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ทั่วถึงมากขึ้น ควรหมั่นตรวจสอบ คุณภาพการบริการ เพื่อป้องกันความคับข้องใจต่อผู้ใช้บริการที่อาจเกิดขึ้น

3. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานควรบริหารอัตรากำลังเพิ่มสูงขึ้นในแต่ละพื้นที่ เพื่อรองรับปริมาณงานที่สูงขึ้น และควรมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรเป็นระยะ ตรงตามความต้องการด้านภารกิจงานของแต่ละคน เพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะที่สามารถรองรับภารกิจใหม่ที่ต้องเจอเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในขณะเดียวกัน สำนักงานในระดับพื้นที่ ก็ควรแบ่งภารกิจให้ชัดเจนสำหรับข้าราชการแต่ละกลุ่ม เพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญในภารกิจงานที่มีแนวโน้มมากขึ้นในอนาคต

4. การให้บริการควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องอำนาจหน้าที่ กฎระเบียบ และระยะเวลาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการศึกษาขอบเขตก่อน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน และ ในการชี้แจงต่อผู้ใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานควรปรับภาษาให้เกิดความเข้าใจง่ายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่อื่น เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบข้อมูลและนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงการบริหารและการให้บริการในสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 ต่อไป

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยสนาม (Field Research) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในกลุ่มตัวอย่างร่วมกับการทำแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจน และมีความถูกต้องมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กนกพรรณ สิงหากร. (2564). *การประเมินผลการบริหารจัดการพิธีการศุลกากร ด้วยการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodal Transports)*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

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

ณัฐฐา เสวกิวารี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามคำแหง*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นนทวัฒน์ แร่ทอง. (2564). *การศึกษาการบริหารจัดการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี จุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) สาขาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตคลองเตย ภายใต้นโยบายของกรุงเทพมหานครและกระทรวงมหาดไทย*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิยม สองแก้ว. (2565). *มอบนโยบายและทิศทางการปฏิบัติราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน*, ค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2565 จาก https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1qPoTJDT4bFBHQnqCOVe8sbo_fa_i0R

อุไร ดวงระหว่า. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.