

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน  
จังหวัดสมุทรปราการ\*

The Efficiency Service of Labour Protection and Welfare Department,  
Samutprakan Province.

นาย นัตยา เบญจพันธ์\*\*

Nattaya Benjapun

6314832075@rumail.ru.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ รวมถึงศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 250 กลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ และประเภทการรับบริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยในการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการทั้งด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ทุกด้านอย่างมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้ 1. มีค่าใช้จ่ายและเสียเวลาในการเดินทาง ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการทางออนไลน์ 2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ 3. สถานที่คับแคบ อากาศไม่ถ่ายเท ควรจัดพื้นที่ให้เหมาะสม 4. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ 5. ติดต่อสำนักงานฯ ยาก ควรเพิ่มช่องทางการบริการที่หลากหลาย สำหรับแนวทางการพัฒนาการให้บริการ เช่น มีงบประมาณค่าใช้จ่ายการเดินทางและเอกสารของผู้รับบริการ เพิ่มศักยภาพและจำนวนเจ้าหน้าที่ นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ และปรับปรุงสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

คำสำคัญ: การให้บริการ; ประสิทธิภาพ; สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ

Keywords: Service; Efficiency; Labour Protection and Welfare Department, Samutprakan Province.

\* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ

\*\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล และเป็นภารกิจสำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการ ซึ่งในปัจจุบันรัฐบาลเร่งรัดให้ส่วนราชการมีการปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก ทั่วถึง และเป็น การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ดังนั้น การให้บริการประชาชนที่ดีจึงต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ ประสิทธิภาพ เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ

กฎกระทรวง ว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน (2559) กำหนดให้มีการแบ่งส่วนราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานออกเป็น ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งมีสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดอยู่ภายใต้การบริหารงาน ราชการส่วนภูมิภาค และมีการกำหนดแผนปฏิบัติการหลายด้าน ซึ่งหนึ่งในแผนปฏิบัติการที่สำคัญ คือ การพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยมีเป้าหมายเพื่อบริการของกรม มีประสิทธิภาพและมีคุณธรรมเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพและมีคุณธรรม จริยธรรมตามหลักธรรมาภิบาล

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการซึ่งเป็นส่วนงานราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้ (1) ดำเนินการตามกฎหมาย ที่อยู่ในความ รับผิดชอบของกรมและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (2) ให้บริการงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรม ในเขตพื้นที่ จังหวัด (3) รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน และโครงการต่อกรมและกระทรวง (4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย จะเห็น ได้ว่าหนึ่งในหน้าที่ที่สำคัญ คือ การให้บริการแก่ผู้ที่มาขอรับบริการทั้งหน่วยงานภาครัฐอื่น หน่วยงาน ภาคเอกชน ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่และนอกพื้นที่ที่มาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ดังนั้น บุคลากรของ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ ตลอดจนเจ้านายที่อื่น จำเป็นต้องมีความรอบรู้ในกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม และให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งจากปัญหาที่ผ่านมาพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้มาขอรับบริการได้อย่างเต็มที่ บางครั้งการปฏิบัติงานมีความล่าช้า จนทำให้เกิดข้อร้องเรียนจากประชาชน ผู้มาขอรับบริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการให้บริการของสำนักงาน สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการพัฒนา การให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดสมุทรปราการ



### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) คือ ผู้รับบริการที่ติดต่อสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ และผ่านช่องทางการติดต่ออื่น ๆ

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ ผู้รับบริการที่ติดต่อสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้ผู้รับบริการสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ ขอรับบริการผ่านช่องทางการติดต่ออื่น ๆ เช่น ระบบ e-service ทางโทรศัพท์ โดยผู้รับบริการที่ติดต่อสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการเฉลี่ยวันละ 50 คน ใช้ระยะเวลาการเก็บตัวอย่าง ตั้งแต่วันที่ 27 มิถุนายน 2565 ถึงวันที่ 1 กรกฎาคม 2565 รวมจำนวน 250 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทการรับบริการ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (ไพฑูรย์ คุ่มคง, 2557, หน้า 18, อ้างถึงใน ปิยณัฐ จันทร์เกิด, 2560, หน้า 30 – 33) โดยคำถามมี 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการตามแนวคิดของปีเตอร์สันและโพล์แมน (พันธุรัช รัตนกาญจนวงษ์, 2564, หน้า 5 – 6) โดยมีคำถาม 4 ด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านการใช้เวลาในการดำเนินงาน และด้านการใช้ค่าใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 ดิซิม/คำแนะนำ เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended questionnaire) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### การทดสอบเครื่องมือ

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

#### 1. ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity)

1.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ และปรับปรุงโครงสร้างภาษาที่ใช้ให้กะทัดรัด ชัดเจน และเหมาะสม

1.2 แก้ไขและปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2. ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และทำการทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีโครงสร้างที่เหมือนกัน จำนวน 30 ชุด โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical package for the social sciences) ในการหาค่าความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach's Alpha Coefficient ถ้าค่าของชุดคำถามมีค่าต่ำกว่า 0.70 ค่าถามนั้นจะมีปัญหาด้านความเชื่อมั่น Cronbach, 1951, P. 299 (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2563, หน้า 119 - 120) จากการทดลองใช้ได้ผลวิเคราะห์ค่า Cronbach's Alpha ทั้งชุดเท่ากับ 0.992 แสดงว่าแบบทดสอบมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ได้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

3. เมื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน

#### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม โดยมุ่งเน้นที่การให้บริการประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ

2. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าเก็บข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับจากการประเมินทั้งหมด และดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ ของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา จากนั้นนำมาสอบถามมาลงรหัส (Coding) ในแต่ละข้อของแบบสอบถาม

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

3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน

#### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ เพื่อบรรยายสรุปสาระสำคัญกับประเด็นที่ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทการรับบริการ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อปัจจัยการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. การทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้คือ Independent-samples t test ใช้ทดสอบตัวแปร 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA ใช้ทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2564, หน้า 79, 85)

#### ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

##### ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1** เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ จำนวน 250 คน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทการรับบริการ ดังนี้

ตาราง ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 250)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	99	39.6
หญิง	151	60.4

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.4 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.6 ตาราง ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 250)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 – 30 ปี	62	24.8
31 – 40 ปี	89	35.6
41 – 50 ปี	67	26.8
51 – 60 ปี	25	10.0
61 ปีขึ้นไป	7	2.8

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.6 ตาราง ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 250)

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	22	8.8
มัธยมศึกษา	35	14.0
ปวช./ปวส.	45	18.0
ปริญญาตรี	135	54.0
สูงกว่าปริญญาตรี	13	5.2

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.0 ตาราง ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ (n = 250)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	160	64.0
นายจ้าง/เจ้าของสถานประกอบการ/เจ้าของบริษัท	29	11.6
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ	25	10.0
อาชีพอิสระ	36	14.4

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 64.0 ตาราง ค่าความถี่ และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทการรับบริการ (n = 250)

ประเภทการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	76	30.4
ขอคำปรึกษา	109	43.6
ด้านความปลอดภัย (Safety)	38	15.2
ด้านแรงงานสัมพันธ์	27	10.8

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ขอรับบริการด้านขอคำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.6

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการของผู้รับบริการที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านต่าง ๆ สรุปได้ ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับคิวการมาขอรับบริการ (2) สถานที่ให้บริการของสำนักงาน มีความสะอาด และเป็นระเบียบ (3) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อผู้ขอใช้บริการ (4) สำนักงาน มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ หรือป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ชัดเจน และ (5) สำนักงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่ง โต๊ะกระจกแบบฟอร์ม น้ำดื่ม ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้ (1) เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยยึดถือ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายเป็นสำคัญ (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นธรรม (3) สำนักงาน มีกระบวนการ ขั้นตอนการบริการที่เป็นระบบ ระเบียบ น่าเชื่อถือ (4) เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจง หรือตอบคำถามได้ชัดเจนตรงตามความต้องการ หรือให้คำแนะนำแก้ปัญหาได้ และ (5) สำนักงาน มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยเชื่อถือได้

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้ (1) ผู้มารับบริการได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ (2) สำนักงาน เอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการเป็นอย่างดี (3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ไม่ต้องรอนาน (4) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สะดวก รวดเร็ว และ (5) สำนักงาน มีช่องทางเลือกให้ผู้ขอรับบริการหลากหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์, ระบบ e-service, Line, Facebook

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้ (1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เต็มใจให้บริการ (2) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการในแต่ละรายอย่างเท่าเทียมกัน (3) สำนักงาน มีเบอร์โทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นๆ สำหรับร้องเรียน แจ้งปัญหาต่างๆ หรือขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา (4) สำนักงาน มีการแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง เช่น ขั้นตอนการยื่นคำร้อง ขั้นตอนการทะเบียน จป.ว. เป็นต้น และ (5) สำนักงาน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลายช่องทาง เช่น Facebook, YouTube, Line

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้ (1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำกิริยาท่าทางสุภาพ ใจเย็น เป็นกันเอง (2) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ (3) สำนักงาน ให้ความสำคัญกับร้องขอของผู้รับบริการ (4) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ และ (5) เจ้าหน้าที่ยอมรับคำติชม และพร้อมที่จะนำคำติชมไปปรับปรุงแก้ไขด้วยความเต็มใจ

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านต่าง ๆ สรุปได้ ดังนี้

3.1 ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้ (1) สำนักงาน ให้บริการโดยยึดหลักความถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย และจรรยาบรรณของข้าราชการ (2) เจ้าหน้าที่มีความแม่นยำในกฎหมายด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (3) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา หรือให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการได้ครบถ้วน และตรงตามวัตถุประสงค์ (4) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติได้ถูกต้อง และเชื่อถือได้ และ (5) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความประณีต เรียบร้อย และมีความบกพร่องน้อย หรือแทบจะไม่มีเลย

3.2 ด้านปริมาณของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้ (1) เจ้าหน้าที่สามารถแบ่งเวลาและสามารถให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อได้เป็นอย่างดี (2) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตามปริมาณการขอรับบริการ เสร็จทันตามกำหนดเวลา บางครั้งอาจเร็วกว่าที่กำหนด (3) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการกับปริมาณคำขอรับบริการมีความเหมาะสม (4) สำนักงานฯ มีการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง เหมาะสมกับปริมาณงานที่สำนักงานฯ ได้รับมอบหมาย และ (5) เจ้าหน้าที่ให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนผู้มาติดต่อโดยไม่มีงานค้างคั่ง

3.3 ด้านการใช้เวลาในการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้ (1) เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จทันตามกรอบระยะเวลาในการรับคำขอรับบริการ (2) เจ้าหน้าที่เข้าใจระบบและขั้นตอนการให้บริการเป็นอย่างดี สามารถให้บริการได้ทันตามกำหนดเวลา (3) สำนักงานฯ มีการบริหารจัดการเป็นอย่างดี ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว (4) เมื่อถึงกำหนดเวลาที่เจ้าหน้าที่ต้องให้บริการเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ไม่ผิดพลาด และ (5) สำนักงานฯ นำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน ทำให้การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วมากขึ้น

3.4 ด้านการใช้ค่าใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้ (1) สำนักงานฯ ให้บริการเป็นไปตามแผนงานและขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ (2) เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ของสำนักงานฯ ได้คุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด (3) สำนักงานฯ มีการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เพื่อลดความซ้ำซ้อน ยุ่งยากในการให้บริการ (4) มีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในสำนักงานฯ เช่น เจ้าหน้าที่ วัสดุต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก และ (5) สำนักงานฯ มีการประชาสัมพันธ์ รณรงค์ ให้มีการประหยัดทรัพยากรต่าง ๆ เช่น กระดาษ น้ำ ไฟฟ้า

#### 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานข้อที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการที่แตกต่างกัน ตาราง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	99	4.13	.585	1.507	.133
หญิง	151	4.02	.567		

ผลการวิจัย พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด

ตาราง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ (n = 250)

อายุ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
18 – 30 ปี	62	3.99	.574	.671	.612
31 – 40 ปี	89	4.08	.580		
41 – 50 ปี	67	4.09	.556		
51 – 60 ปี	25	4.17	.602		
61 ปีขึ้นไป	7	3.87	.685		



ผลการวิจัย พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด

ตาราง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 250)

การศึกษา	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ประถมศึกษา	22	3.91	.527	.879	.477
มัธยมศึกษา	35	4.10	.459		
ปวช./ปวส.	45	4.06	.599		
ปริญญาตรี	135	4.05	.598		
สูงกว่าปริญญาตรี	13	4.28	.622		

ผลการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด

ตาราง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ (n = 250)

อาชีพ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	160	4.13	.545	2.744	.044*
นายจ้าง/เจ้าของสถานประกอบการ/เจ้าของบริษัท	29	3.90	.646		
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ	25	4.08	.579		
อาชีพอิสระ	36	3.88	.606		

ผลการวิจัย พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด

ตาราง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามประเภทการรับบริการ (n = 250)

ประเภทการรับบริการ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	76	4.07	.592	4.276	.006*
ขอคำปรึกษา	109	3.94	.534		
ด้านความปลอดภัย (Safety)	38	4.21	.561		
ด้านแรงงานสัมพันธ์	27	4.31	.610		

ผลการวิจัย พบว่า ประเภทการรับบริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด

**สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยในการให้บริการจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ

ปัจจัยในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.03	.617	13.911	.000*
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.29	.548	11.314	.000*

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.08	.598	25.333	.000*
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.07	.617	24.797	.000*
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.17	.580	20.706	.000*

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ทั้งด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยทุกด้านมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2** เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ

จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ตอบสอบถาม ผู้วิจัยได้สรุปปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ ดังนี้

1. ปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางและใช้เวลาค่อนข้างมากในการมาติดต่อขอรับบริการ ควรมีการให้บริการทางออนไลน์ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน
2. ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ที่มีปริมาณน้อย ทำให้ต้องรอนาน ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่
3. ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ เช่น คับแคบ อากาศไม่ถ่ายเท แสงสว่างน้อย ห้องให้คำปรึกษาไม่เป็นสัดส่วน ควรจัดสรรพื้นที่การให้บริการให้มีความเหมาะสมมากกว่านี้
4. ปัญหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ห้องน้ำไม่มีกระดาษชำระ ควรจัดหาสถานที่จอดรถเพิ่ม และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ
5. ปัญหาด้านการขอรับบริการ เช่น ระบบบัตรคิว ควรมีระบบรับคิวอัตโนมัติ และระบบ การจองคิวล่วงหน้า การติดต่อสำนักงานฯ ทางช่องทางโทรศัพท์ ติดต่อยาก ควรมีช่องทางการติดต่อสำนักงานฯ ที่ง่ายและเข้าถึงได้ พักเที่ยงไม่เจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยงและทุกช่วงเวลาการให้บริการ
6. ป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร หรือขั้นตอนการให้บริการ ค่อนข้างมีจำนวนน้อย และไม่ชัดเจน นอกจากนี้ข้อมูลไม่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์หรือขั้นตอนต่าง ๆ ให้มากขึ้น ชัดเจนขึ้น และควรปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักงานฯ ให้มีความทันสมัย และสามารถค้นหาข้อมูล ข่าวประชาสัมพันธ์ หรือสามารถดาวน์โหลดเอกสารที่ต้องการได้

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 3** เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ

1. ควรมีงบประมาณสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายด้านเอกสารของผู้ที่มาติดต่อที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ และพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินงาน เช่น การจองคิวล่วงหน้า การรับคิวอัตโนมัติ และเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงมีการอัปเดตข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน
4. ด้านสถานที่ให้บริการ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ รวมถึงมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการที่มีความชัดเจน ละเอียด และเข้าใจง่าย และควรเพิ่มความปลอดภัยให้สถานที่ให้บริการด้วย

5. สำนักงานฯ ควรจัดทำแผนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานฯ

#### อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Parasuraman และคณะ (ไพฑูริย์ คุ่มคง, 2557, หน้า 18, อ้างถึงใน ปิยณัฐ จันทร์เกิด, 2560, หน้า 30 – 33) และปีเตอร์สันและโพลแมน (พันธู์ธัช รัตนกาญจนวงษ์, 2564, หน้า 5 – 6) รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขออภิปรายผลตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ ที่แตกต่างกัน

1. เพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.133 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งรัตนา เจริญจิตต์, โชคดี รักทอง, วิสูตร สุจิระกุล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาโทของมหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ของฝ่ายบริการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของสุจิตรา โกษาจันทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนด้านงานจราจร : กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการรับบริการไม่แตกต่างกัน

2. อายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.612 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.477 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ไม่แตกต่างกัน และใกล้เคียงกับงานวิจัยของพันธู์ธัช รัตนกาญจนวงษ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานงบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานงบประมาณที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน

4. อาชีพ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัย ของวรรณมน เบนนอ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกัน ส่งผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมฝ่ายทะเบียนของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและระบบสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

5. ประเภทการรับบริการ พบว่า ประเภทการรับบริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน ที่กำหนดไว้ ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของสุจิตรา โกษาจันทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนด้านงานจราจร : กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย พบว่า ปัจจัยการให้บริการงานด้านจราจร ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนในการรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สรุปสมมติฐานที่ 1** ผู้วิจัยจึงขอสรุปผลจากการออกแบบวิธีการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ส่วนอาชีพ และประเภทการรับบริการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยในการให้บริการจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ใกล้เคียงกับงานวิจัยของสิตานน สุวรรณชนะ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการให้บริการผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 หมายความว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

2. ความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ใกล้เคียงกับงานวิจัยของสิตานน สุวรรณชนะ (2563) ได้ศึกษาเรื่องการให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการให้บริการผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยการให้บริการต่าง ๆ

มีค่าเท่ากับ 0.000 หมายความว่า ความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ มีความใกล้เคียงกับงานวิจัยของสิตานน สุวรรณชนะ (2563) ได้ศึกษาเรื่องการให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร อภิปรายได้ว่าปัจจัยการให้บริการต่าง ๆ มีค่าเท่ากับ 0.00 หมายความว่า การตอบสนองที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และมีความใกล้เคียงกับงานวิจัยของพัฒนา เรื่องฤทธิ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ใกล้เคียงกับงานวิจัยของปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวมนั้นมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสิตานน สุวรรณชนะ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการให้บริการผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจ ที่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิตานน สุวรรณชนะ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการให้บริการผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ด้านการเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.00 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และมีความใกล้เคียงกับงานวิจัยของพัฒนา เรื่องฤทธิ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สรุปสมมติฐานที่ 2** ปัจจัยในการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ ทั้งด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ทุกด้านมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ มีข้อเสนอแนะจากการวิจัยดังนี้

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

**1. ด้านรูปธรรมของการบริการ** สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานควรวางแนวทางแก้ไขและพัฒนาในด้านของสถานที่ให้บริการ เช่น จัดสรรพื้นที่ให้บริการที่เป็นสัดส่วนเพื่อรองรับการให้บริการกับผู้มาติดต่อ เรื่องสถานที่จอดรถ อาจเป็นเพียงการแนะนำให้ผู้มาติดต่อขอใช้สถานที่ราชการในบริเวณใกล้เคียงหรือสถานที่ทำการรับฝากรถ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ป้ายบอกขั้นตอน หรือป้ายประชาสัมพันธ์การให้ความรู้ด้านต่าง ๆ ของสำนักงานให้มีจำนวนมากขึ้น ชัดเจนขึ้น และเข้าใจง่ายขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาขอรับบริการ และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกช่วงเวลา เพื่อรองรับการให้บริการผู้มาติดต่อได้ตลอดเวลา

**2. ด้านความน่าเชื่อถือ** สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ ควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานด้านการให้บริการกับผู้มาขอรับบริการ เช่น ควรจัดให้มีการทำบัตรคิวออนไลน์ การจองคิวการขอรับบริการล่วงหน้า เป็นต้น

**3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ** สำนักงานควรมีการจัดรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย เพื่อสามารถให้บริการผู้มาขอรับบริการอย่างรวดเร็ว และตอบสนองวัตถุประสงค์ผู้มาติดต่อได้อย่างทันเหตุการณ์ อีกทั้งควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลายมากขึ้น

**4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ** ควรจัดให้มีการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ การฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิควิธีการใหม่ ๆ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการกับผู้มาขอรับบริการ

**5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ** เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรบริการผู้มาขอรับบริการด้วยความสุภาพ และควรมีจิตบริการ (Service mind) อีกทั้งควรมีจิตสำนึกจรรยาบรรณของข้าราชการ ที่ทำงานเพื่อรับใช้ประชาชน และสามารถให้บริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยสนาม (Field Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างร่วมกับการทำแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น

2. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ ควรหมั่นตรวจสอบเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการให้บริการ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และควรมีการทำวิจัยหน่วยงานเดียวกันในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบ และนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานด้านการบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการต่อไป

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสมุทรปราการ เช่น การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

- กฎกระทรวงว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559. (2559, กรกฎาคม 22). *ราชกิจจานุเบกษา*, 133(61ก), 25-32.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พัฒนิตา เรืองฤทธิ์. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พันธุ์รัช รัตนกาญจน์วงษ์. (2564). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงบประมาณ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งรัตนา เจริญจิตต์ โชคดี รักทอง และวิสูตร สุจิระกุล. (2558). *คุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรรษมา เบนนอ. (2561). *คุณภาพการให้บริการในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน : กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขามีนบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิตานนท์ สุวรรณชนะ. (2563). *การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุจิรา สุขเลิศ. 2555. *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดราชบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุจิตตรา โกษาจันทร์. (2560). *การให้บริการประชาชนด้านงานจราจร : กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรภูเรือ จังหวัดเลย*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). *ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.