

ประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริการดีพร้อม (DIPROM E-Services)
กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม : กรณีศึกษากองพัฒนาขีดความสามารถธุรกิจอุตสาหกรรม*
Efficiency of the DIPROM E-Services System, Department of Industrial Promotion :
A case study of the Division of Industrial Business Capability Development

ตรีพร ฟังก์ลิน**

Triporn Funklin

6614832016@ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ประสิทธิภาพการใช้งานของระบบบริการดีพร้อม และ (2) คุณภาพของการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบบริการดีพร้อม โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน คือ ดำเนินการวิจัยทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ วิเคราะห์โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นเจ้าหน้าที่กองพัฒนาขีดความสามารถธุรกิจอุตสาหกรรมจำนวน 5 คน และการใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการระบบจำนวน 132 คน ผลการวิจัยพบว่า ระบบบริการดีพร้อมมีประสิทธิภาพการใช้งานตามแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย และปัจจัยในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านความเข้าใจในลูกค้า และด้านลักษณะที่จับต้องได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบบริการดีพร้อม

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; ระบบบริการดีพร้อม; กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

Keywords: Efficiency; DIPROM E-Services; Department of Industrial Promotion

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริการดีพร้อม (DIPROM E-Services)

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม : กรณีศึกษากองพัฒนาขีดความสามารถธุรกิจอุตสาหกรรม

**นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 เทคโนโลยีและนวัตกรรมได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยเฉพาะในภาคการบริหารจัดการของภาครัฐและเอกชน องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะภาครัฐที่ต้องเร่งปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเทศไทยได้ผลักดันนโยบาย “Thailand 4.0” ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยมุ่งพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ยุทธศาสตร์ระบบราชการให้เข้าสู่ “ราชการ 4.0” ที่เน้นความคล่องตัว โปร่งใส และมีการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน โดยมีเป้าหมายในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชน และเพิ่มสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ได้ดำเนินการตามแผนนโยบายดังกล่าว ด้วยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพัฒนาระบบการทำงาน พัฒนาช่องทางการบริการแบบออนไลน์ผ่านระบบบริการดีพร้อม (DIPROM E-Services) เพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ได้แก่ ระบบบอกรมออนไลน์ ระบบปรึกษาออนไลน์ ระบบเงินทุนหมุนเวียน ระบบจับคู่ธุรกิจ ระบบตลาดออนไลน์ ระบบสมัครเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และระบบบริการสำหรับเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ระบบฐานข้อมูลผู้รับบริการ ระบบฐานข้อมูลผู้ให้บริการ เป็นต้น

ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานของระบบบริการดีพร้อม รวมถึงคุณภาพของการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบบริการดีพร้อม ที่ทางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมได้พัฒนาขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

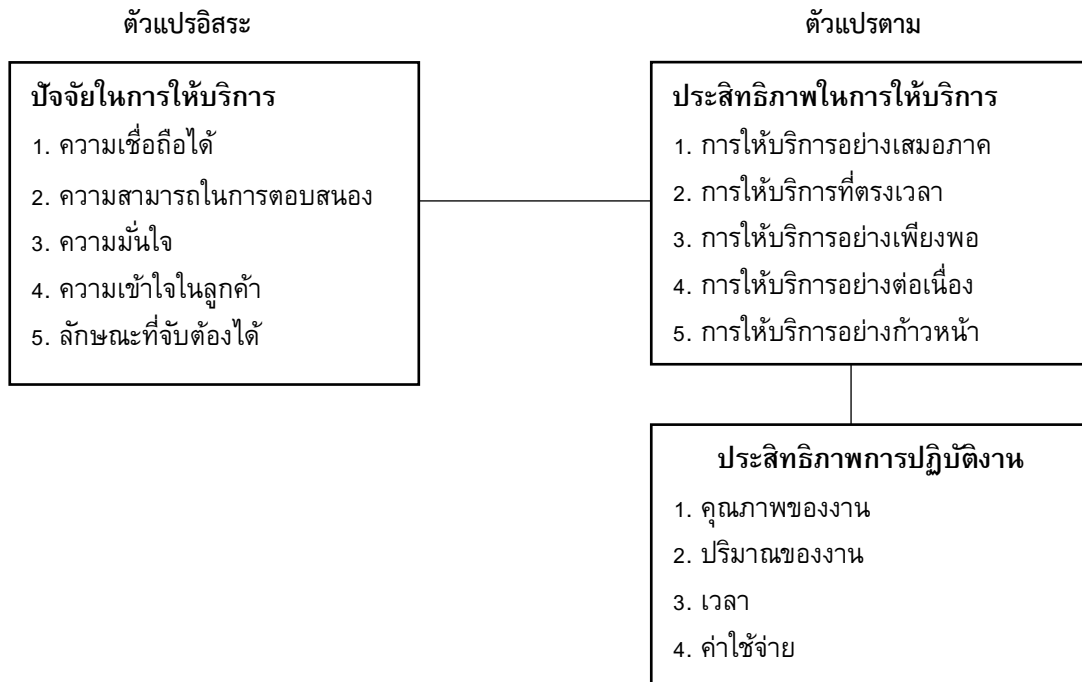
1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานของระบบบริการดีพร้อม
2. เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบบริการดีพร้อม

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยในการให้บริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบบริการดีพร้อม

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ปัจจัยการให้บริการของ Parasuraman และคณะ (1991) ประสิทธิภาพในการให้บริการของ Millet (1954, อ้างถึงใน วรวัณธุ์ วงษ์ศรีเผือก, 2564) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman (1953, อ้างถึงใน วรณรัตน์ พรณราย, 2565) มากำหนดเป็นกรอบการวิจัย ดังนี้



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ผสมผสานกัน ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณเลือกใช้วิธีการวิจัยสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ในรูปแบบ Google form ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่แน่นอน คือ การสัมภาษณ์ตามแบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร (Population) คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการระบบบริการดีพร้อม และบุคลากรกองพัฒนาขีดความสามารถธุรกิจอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกออกเป็นสองส่วน ได้แก่

1. การวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการวิจัยสำรวจ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เข้ามาใช้บริการระบบบริการดีพร้อม ผ่านกองพัฒนาขีดความสามารถธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งมีผู้เข้ามาใช้บริการ ประมาณ 200 คน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2567 - เมษายน 2568) โดยใช้สูตรคำนวณของ Krejcie and Morgan กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจของประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน (เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2567, หน้า 67) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการนำคำตอบที่ได้รับจากแบบสอบถามแต่ละชุดมาแปลงเป็นตัวเลขในรูปแบบของรหัสข้อมูล จากนั้นจึงบันทึกรหัสข้อมูลดังกล่าวและประมวลผลค่าสถิติที่ต้องการโดยใช้โปรแกรมการคำนวณค่าสถิติด้วยคอมพิวเตอร์

2. การวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 46) โดยผู้วิจัยได้เจาะจงเพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ กองพัฒนาขีดความสามารถธุรกิจอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และมีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบบริการดีพร้อม จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

- 1) ข้าราชการ ตำแหน่ง นักวิชาการอุตสาหกรรมชำนาญการ จำนวน 2 คน
- 2) ข้าราชการ ตำแหน่ง นักวิชาการอุตสาหกรรมปฏิบัติการ จำนวน 2 คน
- 3) ข้าราชการ ตำแหน่ง วิศวกรปฏิบัติการ จำนวน 1 คน

สถิติในการวิจัย

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายตัวแปรที่ศึกษา และใช้สถิติเชิงอนุมาน (One-way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ (n = 132)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	65	49.2
หญิง	67	50.8
รวม	132	100
อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-25	2	1.5
26-30	14	10.6
31-40	48	36.4
41-50	38	28.8
51-60	25	18.9
60 ขึ้นไป	5	3.8
รวม	132	100
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	29	22.0
ปริญญาตรี	68	51.5
สูงกว่าปริญญาตรี	35	26.5
รวม	132	100
อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร/เจ้าของธุรกิจ	25	18.9
ผู้เชี่ยวชาญ/ที่ปรึกษา	20	15.2
เจ้าหน้าที่รัฐ/รัฐวิสาหกิจ	14	10.6
พนักงาน/ลูกจ้าง	71	53.8
อื่นๆ	2	1.5
รวม	132	100

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 50.8) มีอายุส่วนใหญ่ในช่วง 31-40 ปี (คิดเป็นร้อยละ 36.4) การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 51.5) และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้าง (คิดเป็นร้อยละ 53.8)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการ (n = 132)

ปัจจัยการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	อันดับ
1. ความเชื่อถือได้ (Reliability)	4.19	0.56	มาก	1
1.1 การให้บริการของระบบบริการดีพร้อม สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ	4.29	0.61	มากที่สุด	1
1.2 มีความมั่นใจว่า ระบบบริการดีพร้อม จะไม่เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการหรือข้อมูลที่ได้จากระบบให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้	4.09	0.65	มาก	2
2. ความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness)	4.05	0.64	มาก	4
2.1 ระบบบริการดีพร้อม สามารถตอบสนองต่อคำขอหรือปัญหาของผู้ใช้บริการได้รวดเร็ว	3.92	0.69	มาก	2
2.2 เจ้าหน้าที่หรือทีมงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการดีพร้อม มีความพร้อมในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	4.18	0.70	มาก	1
3. ความมั่นใจ (Assurance)	4.13	0.56	มาก	2
3.1 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการดีพร้อม มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการผ่านระบบ	4.23	0.72	มากที่สุด	1
3.2 มีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่กรอกผ่านระบบบริการดีพร้อม	3.99	0.65	มาก	3
3.3 ระบบบริการดีพร้อม มีระบบการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนและตรงประเด็น	4.16	0.68	มาก	2
4. ความเข้าใจในลูกค้า (Empathy)	4.04	0.69	มาก	5
4.1 ระบบบริการดีพร้อม ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป	3.92	0.79	มาก	3
4.2 การบริการของระบบบริการดีพร้อม มีเจ้าหน้าที่ที่แสดงความใส่ใจและความตั้งใจในการให้บริการผ่านระบบ	4.13	0.75	มาก	1
4.3 ระบบบริการดีพร้อม มีการปรับตัวและพัฒนาให้เข้ากับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.08	0.72	มาก	2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการ (n = 132) (ต่อ)

ปัจจัยการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปรผล	อันดับ
5. ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles)	4.07	0.70	มาก	3
5.1 การออกแบบและรูปแบบของระบบบริการดีพร้อม สะดวกในการใช้งานและเป็นระเบียบ	4.04	0.81	มาก	2
5.2 ระบบบริการดีพร้อม มีเทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่ทันสมัยทำให้การใช้งานสะดวกและรวดเร็ว	4.14	0.73	มาก	1
5.3 ระบบบริการดีพร้อม มีคู่มือหรือคำแนะนำการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.04	0.77	มาก	2
รวม	4.10	0.52	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบบริการดีพร้อม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10, S.D. = 0.52) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 1 ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.56) ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การให้บริการของระบบบริการดีพร้อม สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 4.29, S.D. = 0.61) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ มีความมั่นใจว่าระบบบริการดีพร้อม จะไม่เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการหรือข้อมูลที่ได้จากระบบให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.65)

รองลงมาอันดับ 2 คือ ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = 0.56) ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการดีพร้อม มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการผ่านระบบ ($\bar{X}$ = 4.23, S.D. = 0.72) รองลงมาอยู่ในระดับมาก คือ ระบบบริการดีพร้อม มีระบบการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนและตรงประเด็น ($\bar{X}$ = 4.16, S.D. = 0.68) และมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่กรอกผ่านระบบบริการดีพร้อม ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

อันดับ 3 คือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.70) ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ ระบบบริการดีพร้อม มีเทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่ทันสมัยทำให้การใช้งานสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 0.73) รองลงมาเท่ากัน คือ การออกแบบและรูปแบบของระบบบริการดีพร้อมสะดวกในการใช้งานและเป็นระเบียบ ($\bar{X}$ = 4.04, S.D. = 0.81) และระบบบริการดีพร้อม มีคู่มือหรือคำแนะนำการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.04, S.D. = 0.77)

อันดับ 4 คือ ด้านความสามารถในการตอบสนอง ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = 0.64) ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ด้านความสามารถในการตอบสนอง อยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่หรือทีมงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการดีพร้อม มีความพร้อมในการช่วยเหลือผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.18, S.D. = 0.70) รองลงมา คือ มีระบบบริการดีพร้อม สามารถตอบสนองต่อคำขอหรือปัญหาของผู้ใช้บริการได้รวดเร็ว ($\bar{X}$ = 3.92, S.D. = 0.69)

และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเข้าใจในลูกค้า ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.69) ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า อยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ การบริการของระบบบริการดีพร้อม มีเจ้าหน้าที่ที่แสดงความใส่ใจและความตั้งใจในการให้บริการผ่านระบบ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.75) รองลงมา คือ ระบบ บริการดีพร้อม มีการปรับตัวและพัฒนาให้เข้ากับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.72) และระบบบริการดีพร้อม ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบบริการดีพร้อม

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการให้บริการ (n = 132)

ประสิทธิภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	อันดับ
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.46	0.68	มากที่สุด	1
1.1 การบริการในระบบบริการดีพร้อม มีความเท่าเทียมในการเข้าถึงสำหรับทุกกลุ่มประชาชน	4.42	0.75	มากที่สุด	2
1.2 ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าท่านจะเป็นผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์หรือไม่	4.49	0.69	มากที่สุด	1
2. การให้บริการที่ตรงเวลา	4.19	0.56	มาก	3
2.1 ระบบบริการดีพร้อม สามารถดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว	4.18	0.65	มาก	2
2.2 ท่านได้รับการบริการที่ตรงตามเวลาที่ระบุไว้อย่างแน่นอน	4.20	0.59	มาก	1
2.3 กรณีที่มีการล่าช้าหรือปัญหา ท่านได้รับข้อมูลหรือคำอธิบายที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่	4.18	0.69	มาก	2
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.27	0.64	มากที่สุด	2
3.1 ระบบบริการดีพร้อม สามารถให้บริการได้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.35	0.69	มากที่สุด	1
3.2 ข้อมูลและบริการที่ท่านได้รับจากระบบบริการดีพร้อม เพียงพอและครบถ้วน	4.27	0.72	มากที่สุด	2
3.3 ข้อมูลและบริการของระบบบริการดีพร้อม มีความครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.20	0.69	มาก	3
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.04	0.63	มาก	5
4.1 ระบบบริการดีพร้อม สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีการขัดข้องบ่อยครั้ง	3.98	0.74	มาก	2

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการให้บริการ (n = 132) (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	อันดับ
4.2 ผู้ใช้บริการสามารถติดตามสถานะหรือการดำเนินการในระบบได้ตลอดเวลา	4.17	0.68	มาก	1
4.3 หากเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด ระบบบริการดีพร้อม จะสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.98	0.73	มาก	2
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.15	0.72	มาก	4
5.1 ระบบบริการดีพร้อม มีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการที่ดีขึ้น	4.22	0.75	มากที่สุด	1
5.2 ระบบบริการดีพร้อม มีการแนะนำฟังก์ชันใหม่ๆ หรือคุณลักษณะใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์และตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.11	0.80	มาก	3
5.3 ระบบบริการดีพร้อม มีการติดตามผลและปรับปรุงบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.13	0.75	มาก	2
รวม	4.22	0.53	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบบริการดีพร้อม พบว่าโดยรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.53) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า

ด้านที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.68) ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าท่านจะเป็นผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์หรือไม่ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.69) รองลงมา คือ มีการบริการในระบบบริการดีพร้อม มีความเท่าเทียมในการเข้าถึงสำหรับทุกกลุ่มประชาชน ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

รองลงมาอันดับ 2 คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.64) ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ระบบบริการดีพร้อม สามารถให้บริการได้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.69) รองลงมา คือ ข้อมูลและบริการที่ท่านได้รับจากระบบบริการดีพร้อม เพียงพอและครบถ้วน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.72) และมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก คือ ข้อมูลและบริการของระบบบริการดีพร้อม มีความครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

อันดับ 3 คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.56) ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ ท่านได้รับการบริการที่ตรงตามเวลาที่ระบุไว้อย่างแน่นอน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.59) รองลงมาเท่ากัน คือ กรณีที่มีการล่าช้าหรือปัญหา ท่านได้รับข้อมูลหรือคำอธิบายที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.69) และระบบบริการดีพร้อม สามารถดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.65)

อันดับ 4 คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.72) ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ระบบบริการดีพร้อม มีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการที่ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.75) รองลงมา มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก คือ ระบบบริการดีพร้อม มีการติดตามผลและปรับปรุงบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.75) และระบบบริการดีพร้อม มีการแนะนำฟังก์ชันใหม่ๆ หรือคุณลักษณะใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ และตอบโจทยความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.80) ตามลำดับ

และอันดับสุดท้าย คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.63) ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามสถานะหรือการดำเนินการในระบบได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.68) รองลงมาเท่ากัน คือ ระบบบริการดีพร้อม สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีการขัดข้องบ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.74) และหากเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด ระบบบริการดีพร้อม จะสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.73)

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐาน ปัจจัยการให้บริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบบริการดีพร้อม โดยปัจจัยในการให้บริการ ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ ความสามารถในการตอบสนอง ความมั่นใจ ความเข้าใจในลูกค้า และลักษณะที่จับต้องได้ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบบริการดีพร้อม โดยการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้ One-Way ANOVA

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าวิเคราะห์ความแปรปรวนและระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านความเชื่อถือได้	4.19	0.56	4.11	0.00*
ด้านความสามารถในการตอบสนอง	4.05	0.64	4.98	0.00*
ด้านความมั่นใจ	4.13	0.56	6.01	0.00*
ด้านความเข้าใจในลูกค้า	4.04	0.69	3.66	0.00*
ด้านลักษณะที่จับต้องได้	4.07	0.70	5.59	0.00*
รวม	4.10	0.52		0.00*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ของระบบบริการดีพร้อม พบว่า ปัจจัยในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมมีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ปัจจัยในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบบริการดีพร้อม ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ มีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.00 ด้านความสามารถในการตอบสนอง มีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.00 ด้านความมั่นใจ มีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.00 ด้านความเข้าใจในลูกค้า มีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.00 และด้านลักษณะที่จับต้องได้ มีค่านัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ผลการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ กองพัฒนาขีดความสามารถธุรกิจอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และมีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบบริการดีพร้อม จำนวน 5 คน ซึ่งจากการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ ตามแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman ซึ่งระบบบริการดีพร้อม จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ต้องประกอบด้วยปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน (Quality) ระบบบริการดีพร้อม มีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพของงานบริการของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในด้านความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็วในการดำเนินการ และการให้บริการที่มีมาตรฐานและโปร่งใส ซึ่งระบบช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากกระบวนการทำงานแบบดั้งเดิม ส่งผลให้ การให้บริการประชาชน มีความราบรื่น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ระบบยังสนับสนุนการประเมินผลและติดตามคุณภาพของงานในแต่ละขั้นตอนได้อย่างเป็นระบบ ช่วยให้สามารถปรับปรุงกระบวนการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของระบบบริการดีพร้อม ในการเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพงานของภาครัฐในยุคดิจิทัล ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“...ระบบบริการดีพร้อม มีส่วนช่วยให้คุณภาพงานดีขึ้น เพราะช่วยลดขั้นตอนในการลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้กองพัฒนาขีดความสามารถธุรกิจอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม มีการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่ทำให้สามารถตรวจสอบประวัติการเข้าร่วมโครงการได้ ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568)

“...ระบบบริการดีพร้อม มีส่วนช่วยให้คุณภาพงานในความรับผิดชอบดีขึ้น คือ การทำงานอย่างมีระบบและขั้นตอนมากขึ้นภายในระยะเวลาที่จำกัดของการดำเนินกิจกรรมโดยตั้งแต่เริ่มต้นกิจกรรม ทั้งตัวผู้รับบริการ ผู้รับจ้าง และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลกิจกรรม กล่าวคือ เจ้าหน้าที่เข้าไปสร้างกิจกรรม จากนั้นผู้รับบริการที่สนใจกิจกรรมจะเป็นผู้เข้าไปกรอกข้อมูล และเป็นข้อมูลที่ไต่จากผู้รับบริการโดยตรงทำให้ความแม่นยำสูง และผู้รับจ้างก็จะดำเนินการเก็บข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป เพื่อนำมาสรุปและประมวลผลกิจกรรมสามารถลดความผิดพลาดได้...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, 2568)

“...ระบบบริการดีพร้อม มีส่วนช่วยให้คุณภาพงานดีขึ้น ในเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในส่วนของผู้รับบริการและการประเมินผลลัพธ์ เนื่องจากข้อมูลระบบนั้นมาจากการที่ผู้รับบริการเป็นผู้กรอกด้วยตนเอง ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ตรวจสอบได้ ลดความผิดพลาดและลดเวลาในการตรวจสอบข้อมูลของผู้รับบริการและการบริการในโครงการต่าง ๆ รวมถึงมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบสถานะของผู้บริการได้...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, 2568)

ด้านปริมาณของงาน (Quantity) การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการราชการไม่เพียงแต่ช่วยยกระดับคุณภาพงานในเชิงโครงสร้างข้อมูล หากแต่ยังส่งผลต่อปริมาณงานและขีดความสามารถในการรับผิดชอบงานของเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติด้วย ระบบบริการดีพร้อม ช่วยเพิ่มปริมาณงานที่สามารถให้บริการได้ในแต่ละช่วงเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการของประชาชนและผู้ประกอบการ ส่งผลให้หน่วยงานสามารถรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมากขึ้น โดยไม่เพิ่มภาระของเจ้าหน้าที่อย่างเกินความจำเป็น ทั้งยังสามารถขยายขอบเขตการให้บริการไปสู่พื้นที่ห่างไกลและผู้ประกอบการรายใหม่ได้มากยิ่งขึ้น

ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“...หลังจากใช้ระบบบริการดีพร้อม สามารถลดระยะเวลาที่จะต้องกรอกข้อมูลในการติดตามแผนผลได้ เนื่องจากสามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบได้เลย และใช้เวลากรอกข้อมูลน้อยลง ทำให้สามารถรับผิดชอบงานในส่วนอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2, 2568)

“...หลังจากใช้ระบบบริการดีพร้อม สามารถลดระยะเวลา สามารถทำงานได้มากขึ้น เนื่องจากสามารถช่วยลดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในระบบ และสามารถนำข้อมูลที่ได้ออกมารายงานได้แบบ Real time...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, 2568)

“...ระบบบริการดีพร้อมช่วยอำนวยความสะดวกตั้งแต่ในขั้นตอนของการรับสมัคร และการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ จากเดิมที่ต้องสร้าง Google Form หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ ในการรับสมัคร การจัดเก็บการประเมินความพึงพอใจและผลลัพธ์หลังการรับบริการ การเก็บข้อมูลประวัติการรับบริการ ทำให้สามารถลดเวลาในการจัดเก็บและตรวจสอบข้อมูลในระบบ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, 2568)

ด้านเวลา (Time) ระบบบริการดีพร้อมมีส่วนช่วยอย่างชัดเจนในการลดระยะเวลาในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะกระบวนการให้บริการประชาชนและผู้ประกอบการที่สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสำนักงาน ลดระยะเวลาการรอคิว การจัดเตรียมเอกสาร และการประสานงานซ้ำซ้อน ในขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่สามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยระบบสามารถรวบรวมข้อมูลและประมวลผลได้แบบเรียลไทม์ ช่วยให้การตอบสนองต่อคำร้องขอหรือบริการต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและตรงตามเวลา ส่งผลให้การให้บริการมีความคล่องตัว และหน่วยงานสามารถดำเนินงานได้ภายในกรอบเวลาที่กำหนด ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“...ระบบบริการดีพร้อมช่วยลดระยะเวลาในการที่เราต้องนำเอกสารไปให้ผู้ประกอบการกรอกแล้วนำมาคีย์ข้อมูลเข้าระบบเอง เป็นผู้ประกอบการสามารถเข้ามากรอกข้อมูลในระบบได้เลย...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1, 2568)

“...การใช้ระบบบริการดีพร้อมช่วยลดระยะเวลาในขั้นตอนการประสานงานกับผู้ประกอบการเพื่อเก็บข้อมูล การนำข้อมูลในกระดาษมาพิมพ์ลงในคอมพิวเตอร์เพราะทำให้เสียเวลาในการเปลี่ยนรูปแบบข้อมูลและขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, 2568)

ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) ระบบบริการดีพร้อม ส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นไปอย่างคุ้มค่าในด้านงบประมาณและทรัพยากร โดยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหลายประการ เช่น ค่าพิมพ์เอกสาร ค่าจัดเก็บและบริหารข้อมูลในรูปแบบกระดาษ รวมถึงค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ใช้บริการ เนื่องจากสามารถรับบริการผ่านระบบออนไลน์ได้โดยไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเอง นอกจากนี้ ระบบยังช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดการงานได้ครอบคลุมมากขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากร ทำให้สามารถบริหารจัดการงบประมาณ ด้านทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการรวมข้อมูลไว้ในระบบกลางยังช่วยลดต้นทุนซ้ำซ้อนในการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน ดังคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“...มองว่าการลงทุนในระบบบริการดีพร้อม มีความคุ้มค่า ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสาร และการพิมพ์ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและการติดต่อสื่อสารซึ่งผู้รับบริการสามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้โดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงาน ทำให้ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายทั้งของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการ และลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลจากการกรอกข้อมูลด้วยตนเองด้วย แม้ในช่วงแรก อาจมีค่าใช้จ่ายในการ

พัฒนา ปรับปรุงระบบ และการฝึกอบรมบุคลากร แต่ต้นทุนดังกล่าวเป็นการลงทุนเพื่อยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4, 2568)

“...การใช้ระบบบริการดีพร้อม ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินกิจกรรมได้ในส่วนของการใช้ทรัพยากร กระดาษในการเก็บข้อมูล และคิดว่าการลงทุนนี้มีความคุ้มค่า เนื่องจาก การเผยแพร่โครงการให้ผู้รับบริการมีความทั่วถึงในการเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ กับกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3, 2568)

“...การใช้ระบบบริการดีพร้อม ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับผู้ประกอบการในการเก็บข้อมูล และมองว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า เพราะเป็นระบบที่สามารถใช้ได้ในระยะยาว รวมถึงเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูลในรูปแบบกระดาษ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5, 2568)

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานของระบบบริการดีพร้อม ว่ามีประสิทธิภาพการใช้งานตามแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman หรือไม่ จากการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ กองพัฒนาขีดความสามารถธุรกิจอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และมีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบบริการดีพร้อม สรุปได้ว่า

ระบบบริการดีพร้อม มีประสิทธิภาพการใช้งานตามแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman แต่ละด้านอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน ระบบบริการดีพร้อม ช่วยยกระดับคุณภาพงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความถูกต้อง แม่นยำ และเป็นระบบ ลดขั้นตอนซ้ำซ้อน ทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็ว และมีมาตรฐานมากขึ้น ทั้งยังส่งผลให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ จากการที่สามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก ลดภาระการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน และสามารถติดตามผลได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้จากระบบมีความครบถ้วน เชื่อถือได้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในระดับองค์กร ทั้งด้านการวิเคราะห์ การประเมินผล และการกำหนดนโยบาย ส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานในเชิงกลยุทธ์และการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ สะท้อนให้เห็นถึงการเป็นระบบที่ก่อให้เกิดคุณภาพงานอย่างรอบด้าน และมีคุณภาพสูง จึงสรุปได้ว่าระบบบริการดีพร้อม มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน สอดคล้องตามแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman เรื่องคุณภาพของงานจะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ด้านปริมาณของงาน ระบบบริการดีพร้อม ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารเวลา และการจัดการงานในภาพรวม โดยระบบช่วยลดภาระในขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เช่น การจัดทำรายงาน การรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง และการลงพื้นที่ซ้ำซ้อนด้วยการเปิดให้ผู้ให้บริการสามารถกรอกข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้ตลอดเวลา ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และระบบยังมีความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลแต่ละขั้นตอนของงานเข้าด้วยกันโดยอัตโนมัติ ลดข้อผิดพลาดจากการถ่ายโอนข้อมูล และเพิ่มความรวดเร็วในการจัดทำรายงานและติดตามผล ส่งผลให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายในปริมาณที่เหมาะสม และสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการงานภาครัฐในเชิงปริมาณได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงสรุปได้ว่าระบบบริการดีพร้อม

มีประสิทธิภาพด้านปริมาณของงาน สอดคล้องตามแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ Peterson & Plowman เรื่องปริมาณของงาน คือ งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรโดยมีผลงานที่ปฏิบัติได้ ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้และต้องมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด

ด้านเวลา ระบบบริการดีพร้อม มีส่วนสำคัญในการลดระยะเวลาทำงานในหลายขั้นตอนของ กระบวนการ โดยเฉพาะในส่วนของการจัดเก็บข้อมูล การติดตามผล และการประสานงานกับผู้ใช้บริการ แต่ยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงในด้านการออกแบบโครงสร้างระบบให้ยืดหยุ่นและเชื่อมโยงได้ง่ายขึ้น เพื่อรองรับกิจกรรมที่ข้ามพื้นที่ และลดภาระของผู้ใช้งานในระบบที่เชื่อมโยงกันหลายแพลตฟอร์ม ดังนั้น ในการพัฒนาระบบต่อไป ควรเน้นการออกแบบ และการบูรณาการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างระบบให้ราบรื่น เพื่อให้ระบบบริการดีพร้อมเป็นระบบที่สนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในการให้บริการครบวงจร อย่างแท้จริง จึงสรุปได้ว่าระบบบริการดีพร้อม มีประสิทธิภาพด้านเวลา สอดคล้องตามแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman เรื่องเวลา คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกล่าวคือต้องอยู่ใน ลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสมและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น

ด้านค่าใช้จ่าย ระบบบริการดีพร้อม แม้ในช่วงแรกอาจมีค่าใช้จ่ายในการพัฒนา ปรับปรุงระบบ และการฝึกอบรมบุคลากร แต่ต้นทุนดังกล่าวเป็นการลงทุนเพื่อยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลที่ส่งผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวม เป็นการลงทุนที่มีความคุ้มค่าอย่างเห็นได้ชัด ทั้งในด้านการลดต้นทุน ทรัพยากร ระยะเวลา เพิ่มความเร็วในการให้บริการและการตอบสนองต่อประชาชนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ หน่วยงาน รวมถึงมีศักยภาพในการพัฒนาต่อยอดเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการบริหารจัดการโครงการของภาครัฐ ในระยะยาว อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวนโยบายภาครัฐในการผลักดัน Digital Government และการบริการ ประชาชนที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และทันสมัย จึงสรุปได้ว่าระบบบริการดีพร้อม มีประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman เรื่องค่าใช้จ่าย คือ ในการปฏิบัติงาน ทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน จะต้องลงทุนน้อยได้ผลกำไรมากที่สุด หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

วัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการและประสิทธิภาพการให้บริการ ของระบบบริการดีพร้อม ตามแนวคิด Millet ที่ว่า ประสิทธิภาพเป็นผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความ พึงพอใจแก่ผู้เข้ามารับบริการ โดยตั้งสมมุติฐานการวิจัย คือ ปัจจัยในการให้บริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการของระบบบริการดีพร้อม ซึ่งเป็นการวิจัยสำรวจเชิงปริมาณโดยกำหนดเป็นแบบสอบถามและ นำผลการวิจัยเพื่อมาทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการระบบบริการดีพร้อม ด้านความเชื่อถือได้ อภิปรายได้ว่า ปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการของระบบบริการดีพร้อม สามารถให้บริการได้อย่าง ถูกต้องและสม่ำเสมอ และมีความมั่นใจว่าระบบบริการดีพร้อม จะไม่เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการหรือ ข้อมูลที่ได้จากระบบมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ โดยทุกข้อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ของระบบบริการดีพร้อม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิตานน สุวรรณชนะ (2563) เรื่อง การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการให้บริการ ผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อถือได้ ปัจจัยการให้บริการ

ต่าง ๆ เช่น การมีใบเสร็จรับเงินตามจำนวนที่รับแจ้ง การให้บริการตามระเบียบและกฎหมาย และมีป้ายแสดงราคาค่าบริการชัดเจน มีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.00 หมายความว่า ปัจจัยการให้บริการด้านความเชื่อถือได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. ด้านความสามารถในการตอบสนอง พบว่า ปัจจัยในการให้บริการระบบบริการดีพร้อม ด้านความสามารถในการตอบสนอง อภิปรายได้ว่า ปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ระบบบริการดีพร้อม สามารถตอบสนองต่อคำขอหรือปัญหาของผู้ใช้บริการได้รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่หรือทีมงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการดีพร้อม มีความพร้อมในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบบริการดีพร้อม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธนิดา เรืองฤทธิ์ เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัย คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพั่น จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ด้านความมั่นใจ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการระบบบริการดีพร้อม ด้านความมั่นใจ อภิปรายได้ว่า ปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการดีพร้อม มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการให้บริการผ่านระบบมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ที่รอกผ่านระบบบริการดีพร้อม และระบบบริการดีพร้อม มีระบบการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจนและตรงประเด็น โดยทุกข้อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบบริการดีพร้อม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติมนต์ แสงดิษฐ์ (2560) เรื่องคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด ABC ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า คุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. ด้านความเข้าใจในลูกค้า พบว่า ปัจจัยในการให้บริการระบบบริการดีพร้อม ด้านความเข้าใจในลูกค้า อภิปรายได้ว่า ปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ระบบบริการดีพร้อม ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป การบริการของระบบบริการดีพร้อม มีเจ้าหน้าที่ที่แสดงความใส่ใจและความตั้งใจในการให้บริการผ่านระบบ และระบบบริการดีพร้อม มีการปรับตัวและพัฒนาให้เข้ากับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยทุกข้อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบบริการดีพร้อม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรชัย คำแก้ว เรื่องประสิทธิภาพการใช้งาน Mobile Application "Smart Lands" ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เช่น ผู้ใช้บริการสามารถประสานงานหรือติดต่อกับบุคลากรของสำนักงานที่ดินผ่านแอปพลิเคชันได้ รับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ใช้บริการ ลดความยุ่งยากของขั้นตอนการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการจากสำนักงานกรมที่ดินโดยตรง มีบริการที่หลากหลายตรงกับกิจกรรมที่ผู้ขอรับบริการต้องการ และลดค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ จากการมาขอรับบริการที่สำนักงานกรมที่ดินโดยตรง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5. ด้านลักษณะที่จับต้องได้ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการระบบบริการดีพร้อม ด้านลักษณะที่จับต้องได้ อภิปรายได้ว่า ปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ การออกแบบและรูปแบบของระบบบริการดีพร้อม มีความสะดวกในการใช้งานและเป็นระเบียบ ระบบบริการดีพร้อม มีเทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่ทันสมัยทำให้การใช้งานสะดวกและรวดเร็ว และระบบบริการดีพร้อม มีคู่มือหรือคำแนะนำการใช้งานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยทุกข้อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของระบบบริการดีพร้อม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิตานัน สุวรรณชนะ เรื่อง การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการให้บริการผู้รับบริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เช่น มีการแบ่งประเภทของการให้บริการ การให้บริการตามลำดับคิวที่ได้รับ สถานการณ์รองรับประชาชนเพียงพอ มีจุดประชาสัมพันธ์ก่อนรับบริการ มีค่าเท่ากับ 0.00 หมายความว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรชัย คำแก้ว เรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งาน Mobile Application "Smart Lands" ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ปัจจัยในการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม เช่น การใช้งาน Application Smart land ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีคำอธิบาย ชัดแจ้ง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย มีอุปกรณ์รองรับที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงการใช้งานได้ง่าย มีความทันสมัยเหมาะสมกับการขอรับบริการและการประชาสัมพันธ์และแนะนำ ในหลากหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในกรมที่ดิน, ช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ, เจ้าหน้าที่งาน เป็นต้น ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด

ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า แม้ภาพรวมระบบบริการดีพร้อมจะมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และความเข้าใจในลูกค้า อยู่ในลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ จึงมีข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยการพัฒนาทักษะด้านการบริการและความเข้าใจในระบบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รักษามาตรฐานการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้วยความใส่ใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าผู้มาใช้บริการ
2. ควรมีระบบสนับสนุนหรือทีมช่วยเหลือ (Helpdesk) ที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาและคำถามของผู้ใช้งานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
3. ควรปรับปรุงระบบให้มีความเสถียร รวดเร็ว และใช้งานง่าย ลดปัญหาการขัดข้อง โดยมีการออกแบบที่เน้นให้ระบบตอบโต้ความต้องการ ความคาดหวัง และความสะดวก ของผู้ใช้จริง โดยการนำข้อมูลจากผู้ใช้งานมาใช้ในการวิเคราะห์ ออกแบบ ทดสอบ และปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ระบบตอบโต้การใช้งานของทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอประเด็นในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. เพิ่มจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยให้มากขึ้น หรือครอบคลุมผู้ใช้งานระบบบริการดีพร้อมของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
2. เพิ่มหัวข้อการสัมภาษณ์และแบบสอบถามในเรื่องข้อดีและข้อเสียของระบบบริการดีพร้อม เพื่อจะได้ทราบแนวทางในการปรับปรุงระบบระบบซึ่งจะมีประโยชน์ในการวิจัยที่ทำให้ทราบข้อเท็จจริงของประสิทธิภาพของระบบบริการดีพร้อมได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- โชติมนต์ แสงดิษฐ์. (2560). คุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการรถเช่าของห้างหุ้นส่วนจำกัด ABC. งานนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรชัย ดำแก้ว. (2565). ประสิทธิภาพการใช้งาน Mobile Application "Smart Lands" ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. บทความวิจัยรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัฒนา เรื่องฤทธิ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วธนภรณ์ พรณราย. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วรวิญญ์ วงษ์ศรีเผือก. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สิขริน คุ่มพันธุ์แย้ม. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวิศวกร บริษัท ยูแทคไทย จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สิตานน สุวรรณชนะ. (2563). การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร. บทความวิจัยรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Parasuraman และคณะ (1991). แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ. ค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2568, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492001>

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1. (2568). นักวิชาการอุตสาหกรรมชำนาญการ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 5.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2. (2568). นักวิชาการอุตสาหกรรมปฏิบัติการ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 5.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3. (2568). วิศวกรปฏิบัติการ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 6.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4. (2568). นักวิชาการอุตสาหกรรมชำนาญการ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 6.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5. (2568). นักวิชาการอุตสาหกรรมปฏิบัติการ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 9.