

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปรับปรุงการบริการประชาชนของรัฐให้ดีขึ้น เป็นนโยบายที่รัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นภารกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ บริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนนั้นมีหลายรูปแบบ และมีตั้งแต่การบริการเบื้องต้นที่ไม่สลับซับซ้อน ไปจนถึงการบริการที่ยุ่งยากสลับซับซ้อน รัฐบาลและส่วนราชการต่างได้พยายามดำเนินการในหลายลักษณะ เพื่อให้ส่งผลต่อบริการที่ดีขึ้น

ในระยะ 4 ปีที่ผ่านมา ได้มีการปฏิรูประบบราชการ ทำให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบราชการครั้งใหญ่ โดยเริ่มจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ

มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 บัญญัติว่า

“การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็น ไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกา กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการ และข้าราชการ ปฏิบัติก็ได้”

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ยังได้กำหนดให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เพื่อทำหน้าที่ในการเสนอแนะ และให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ ประเมินผลและจัดทำ รายงานประจำปีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อเสนอต่อสภา ผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาและตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ในฐานะฝ่ายเลขานุการ ของ ก.พ.ร. จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - 2550) โดยมีเป้าประสงค์ 4 ประการ คือ (1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (Better Service Quality) (2) ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม (Rightsizing) (3) ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและทำเต็มเกณฑ์สากล (High Performance) และ (4) ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย (Democretic Governance)

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 จึงได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งตามมาตรา 3 ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว กำหนดว่า “การปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ในเรื่องใด สมควรที่ส่วนราชการใดจะปฏิบัติ เมื่อใด และจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไร ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามข้อเสนอแนะ ของ ก.พ.ร.” และในมาตรา 9 (3) กำหนดว่า “ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด” ดังนั้น ส่วนราชการ 153 แห่ง 20 กระทรวง ต้องดำเนินการตามมาตรการต่าง ๆ และจะถูกประเมินผลตามเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. กำหนด โดยในส่วน ของกระทรวงแรงงานได้เริ่มมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกา ดังกล่าวในปีงบประมาณ 2547 โดยได้มีการลงนามข้อตกลงในคำรับรองการปฏิบัติราชการ กับสำนักงาน ก.พ.ร. และมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผล 3 ด้าน คือ (1) กำหนดจาก เป้าประสงค์หลักตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - 2550) จาก

เจตนารมณ์ตามมาตรา 3/1 และจากตัวชี้วัดเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - 2550) (2) การวัดตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - 2550) และตัวชี้วัดผลการดำเนินการหลัก และ (3) กำหนดตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานซึ่งเป็นตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีประเด็นการประเมินผลด้านคุณภาพการให้บริการ ประเมินโดยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการอื่นที่มาติดต่อประสานงาน โดยตรงกับสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ที่ครอบคลุมประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีเกณฑ์การให้คะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และจะต้องได้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากทุกงานบริการที่ถูกเลือกให้ประเมินเฉลี่ยร้อยละ 80 จึงจะได้ 5 คะแนน ซึ่งสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้เสนองานบริการเพื่อประเมินตามตัวชี้วัดดังกล่าว จำนวน 4 งานบริการ โดยงานบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานเป็น 1 ใน 4 งานบริการดังกล่าว มีน้ำหนักการประเมิน 20 % ซึ่งผลจากการสำรวจโดยผู้ประเมินอิสระ (ที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน ก.พ.ร.) พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานเฉลี่ยร้อยละ 78.65 โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานอยู่ในระดับร้อยละ 78.66 ผู้ศึกษาเห็นว่าระดับความพึงพอใจของการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานในภาพรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี 2548 มีการปรับเกณฑ์การให้คะแนนสูงสุดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากทุกงานบริการเฉลี่ยร้อยละ 80 เป็นร้อยละ 85 และการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ได้ถูกเพิ่มน้ำหนักการประเมินตามตัวชี้วัดดังกล่าวเป็น 50 % ผู้ศึกษาซึ่งได้เคยเป็นผู้ที่รับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน จึงมีความสนใจที่จะศึกษารายละเอียดของการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน เพื่อทราบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน

1.2.2 เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์การให้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ซึ่งตั้งอยู่บริเวณชั้น 1 อาคารกระทรวงแรงงาน 15 ชั้น

1.4 วิธีการศึกษา

1.4.1 การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ซึ่งเป็นการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากหนังสือ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.4.2 การศึกษาและรวบรวมจากข้อมูลผลการปฏิบัติงานจริงของเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน และจากประสบการณ์ที่ผู้ศึกษาได้เคยรับผิดชอบในการกำกับดูแลการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน

1.4.3 การศึกษาภาคสนาม เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยสอบถามจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์เฉพาะผู้ที่เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการอื่นผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ซึ่งตั้งอยู่บริเวณชั้น 1 อาคารกระทรวงแรงงาน 15 ชั้น ทั้งผู้ที่เข้ามาติดต่อด้วยตนเองหรือติดต่อทางโทรศัพท์ (เบอร์ 0 2232 1462-71)

การใช้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน หมายถึง การที่ประชาชนผู้รับบริการมาใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การติดต่อสอบถาม การขอคำปรึกษาแนะนำ ขอข้อมูล/เอกสารเผยแพร่ตามภารกิจของกระทรวงแรงงาน

ความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกของประชาชนต่อการมาใช้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน มีลักษณะของความพึงพอใจในด้านต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อการได้รับบริการจากเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีธรรมาสัยดี กิริยา/วาจาสุภาพ บริการด้วยรอยยิ้ม มีความกระตือรือร้น ใส่ใจและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องและชัดเจน และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ

2. ด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจต่อการได้รับบริการจากเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ในด้านการบริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ว่าประชาชนผู้รับบริการนั้นจะเป็นใคร ที่ตั้งของเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานมองเห็นได้เด่นชัดและสามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก มีบริการแจกเอกสาร/แผ่นพับเพื่อเผยแพร่ข้อมูลตามภารกิจของกระทรวงแรงงานที่ครบถ้วน และช่วงเวลาที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการมีความเหมาะสม

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ได้ทราบถึงปัญหา/อุปสรรคในการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

1.6.2 ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ในแต่ละด้าน

1.6.3 ได้ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ กระทรวงแรงงานที่เหมาะสม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไปได้

บทที่ 2

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดและแนวทางในการศึกษารวมทั้งเป็นกรอบแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับการบริการ

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการจากเอกสารและวรรณกรรมต่าง ๆ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้ โดยได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความหมายของการบริการ ระบบบริการประชาชน คุณภาพการให้บริการ การบริการที่ดีและการบริการที่ประทับใจ สรุปได้ดังนี้

2.1.1 ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, น. 607) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ

สมชาติ กิจขรรจง (2536, น. 42 อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น. 22) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้ผู้อื่นพอใจ ชอบ ได้รับสิ่งที่ต้องการและประทับใจ

ประพิน วัฒนกิจ (2541, น. 81-82 อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น. 22) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กระบวนการของการปฏิบัติตน เพื่อให้ผู้มาติดต่อหรือมาเกี่ยวข้องเกิดความรู้สึกพอใจและประทับใจ

เวลส์ บู้ค เอ็นไซค์โคพีเดีย ดิซชันนารี (World Book Encyclopaedia Dictionary, 1963, อ้างถึงใน ชานินทร์ สุวงศ์วาร, 2541, น. 46) ให้คำจำกัดความของการบริการว่า

เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (สมจิตร กาหาวงศ์, 2540, น. 48) กล่าวว่า งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดีคือการทำให้อุปการพอใจ (Customer's satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้อุปการพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวัง จึงจะเป็นงานที่มีคุณภาพ

ชานินทร์ สุวงศ์วาร (2541, น. 46) ได้สรุปว่า การบริการเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการหรือพนักงานกับผู้รับบริการหรือลูกค้า โดยผ่านการปฏิสัมพันธ์ที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจน (Purposeful) และทั้งสองฝ่ายต่างมีบทบาทแตกต่างกัน ลูกค้ามีบทบาทเป็นผู้แสดงความประสงค์ ส่วนพนักงานมีบทบาทเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ ตอบสนองให้เกิดความสะดวกในแนวทางที่ลูกค้าคาดหวัง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

อุอิชิโร (Uichiro, 1988 อ้างถึงใน อภิรดี ปราสาททรัพย์, 2545, น. 10) ให้คำจำกัดความของการให้บริการที่ดีคือ การให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการในเวลาที่เขาต้องการและในรูปแบบที่เขาต้องการเพื่อที่จะมีความพอใจอย่างเต็มที่ ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้วการให้บริการหมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการเพื่อตอบสนองทั้งความต้องการและความจำเป็นพร้อม ๆ กัน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือตามความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกพอใจและประทับใจ

2.1.2 ระบบบริการประชาชน

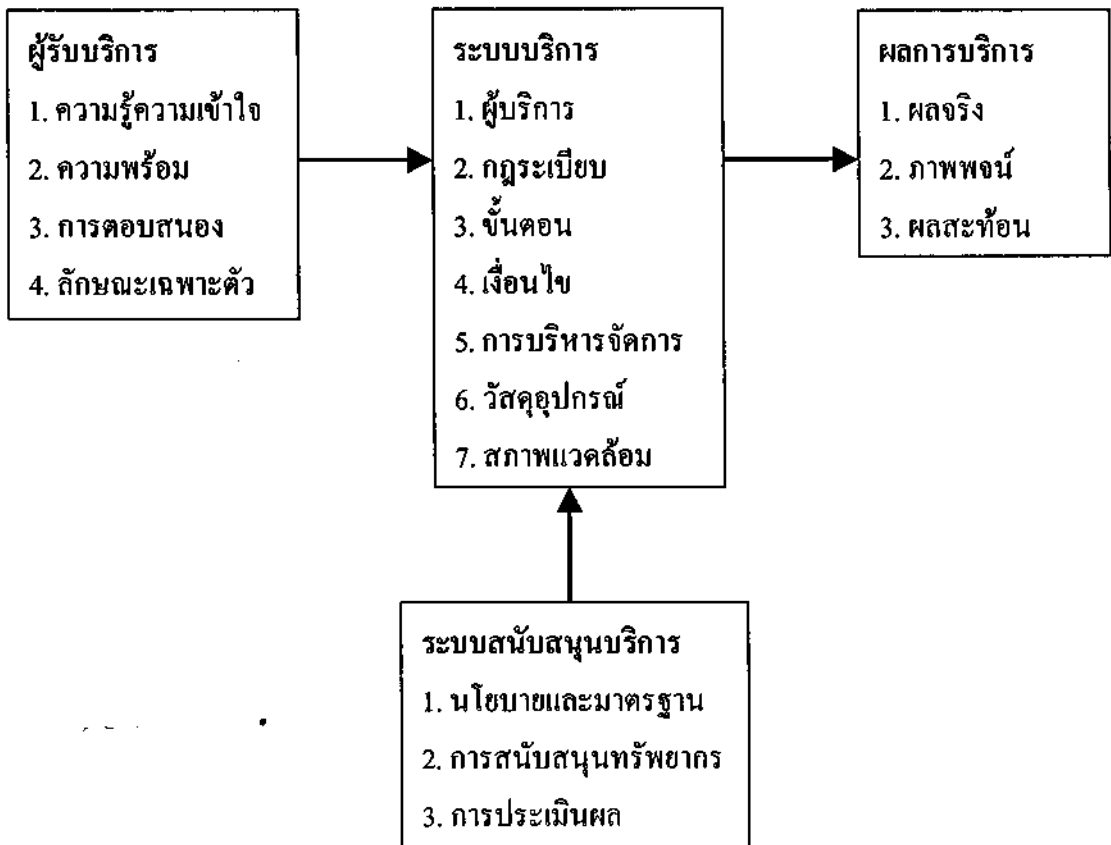
ปรัชญา เวสารัชช (2540, น. 22-37) กล่าวว่า การบริการประชาชนของรัฐประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญสี่ส่วน ได้แก่ ผู้รับบริการ ระบบบริการ ระบบสนับสนุน และผลการบริการ ดังแผนภูมิดังต่อไปนี้

แผนภูมิที่ 2.1
องค์ประกอบของการบริการประชาชน



ทั้งสี่องค์ประกอบนี้เป็นส่วนสำคัญของการจัดระบบบริการประชาชนของรัฐ หากจะต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนาใด ๆ ก็ต้องพิจารณาสี่องค์ประกอบดังกล่าว ดังแสดงเป็นประเด็นย่อยในแต่ละองค์ประกอบจากแผนภูมิต่อไปนี้

แผนภูมิที่ 2.2
ตัวแบบระบบบริการประชาชน
แจกแจงรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ



ผู้รับบริการ คือ ประชาชนซึ่งรับบริการจากรัฐไม่ว่าจะเป็นบริการที่เต็มใจมารับหรือไม่เต็มใจมารับก็ตาม ขึ้นกับลักษณะบริการที่รัฐจัดให้ ผู้บริการจะต้องรู้จักผู้รับบริการให้ดี เพื่อสามารถพัฒนาบริการที่ดีได้ ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจ ผู้รับบริการที่มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและเงื่อนไขบริการย่อมไม่ประสบปัญหาและไม่ก่อปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มากนัก ดังนั้นจึงต้องจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน ผ่านแผ่นพับ หรือผ่านการประชุมพบปะแนะนำหรือผู้นำชุมชน เพื่อเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจให้กับผู้มาติดต่อในเรื่องของสถานที่ติดต่อ เอกสารหลักฐานที่ใช้ ระยะเวลาการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

2. ความพร้อม ความรู้ความเข้าใจในขั้นแรก จะช่วยให้เกิดความพร้อมสำหรับผู้รับบริการตามมา อย่างไรก็ตาม ใ้ว่าผู้รับบริการทุกคนจะมาด้วยความพร้อม อาจจะมีการหลงลืมหรือมีเหตุทำให้ไม่พร้อม หน่วยบริการควรให้ความยืดหยุ่นหรือผ่อนปรนในเรื่องที่ไม่สำคัญ

3. การตอบสนอง หมายถึง การประพฤติปฏิบัติหรือปฏิกิริยาตอบสนองที่ประชาชนมีต่อการบริการ การสังเกตปฏิกิริยาหรือการตอบสนองของประชาชนจะช่วยให้มีข้อมูลประกอบการปรับปรุงแก้ไขหรือเตรียมความพร้อมสำหรับหน่วยบริการ

4. ลักษณะเฉพาะตัว เป็นปัญหา ลักษณะทางอารมณ์ ความประพฤติ หรือปฏิกิริยาของประชาชนผู้รับบริการแต่ละคน ซึ่งเจ้าหน้าที่บริการควรให้ความสนใจ จะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้รับบริการ ได้ดียิ่งขึ้น

ระบบบริการ คือ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในส่วนของผู้ให้บริการ ระบบบริการนี้ส่วนใหญ่จำกัดที่หน่วยบริการเป็นหลัก ระบบบริการนี้ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ โดยตรง ซึ่งมีองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ที่สำคัญดังนี้

1. ผู้บริการ ได้แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ผู้ให้บริการโดยตรงได้แก่เจ้าหน้าที่ซึ่งต้องพบปะหรือติดต่อกับประชาชนด้วยตนเอง ส่วนผู้บริการทางอ้อมได้แก่ผู้ทำหน้าที่บริการแต่ไม่ต้องพบปะหรือติดต่อกับประชาชนโดยตรง ผู้ให้บริการที่ดีต้องถึงพร้อมด้วยความรู้ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตบริการ มีน้ำใจและความเอื้อเฟื้อ

2. กฎระเบียบ การปฏิบัติราชการในประเทศไทยนั้น ยึดเอาตัวบทกฎหมายเป็นหลัก ทุกอย่างที่ยกเว้นการต้องมีกฎหมายรองรับ มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติ กฎระเบียบที่ดีต้องเป็นเครื่องมือให้เกิดความเรียบร้อย ใช้ง่าย เข้าใจง่าย ยึดหยุ่นเข้ากับสถานการณ์ได้เพียงพอ เอื้อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และต้องเป็นเรื่องที่ผู้บริการและผู้รับบริการรับรู้ รับทราบและเข้าใจตรงกัน

3. ขั้นตอน ในการบริการหรือการปฏิบัติงานทุกชนิดจะมีการกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการมาตรฐานในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อที่ผู้รับผิดชอบในการจัดระบบบริการจะได้เตรียมจัดคน จัดเครื่องมือให้เหมาะสม สามารถใช้คนและเครื่องมืออย่างมีประสิทธิภาพ ในการปรับปรุงระบบบริการนั้น ผู้รับผิดชอบต้องให้ความสนใจวิเคราะห์ขั้นตอนว่าขั้นตอนต่าง ๆ นั้น เหมาะสมหรือมีประสิทธิภาพเพียงใด ขั้นตอนใดสามารถใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องมือใดสนับสนุน จะมีวิธีการลดขั้นตอนใดได้หรือไม่

4. เงื่อนไข เงื่อนไขบริการหมายถึงข้อกำหนดที่หน่วยบริการตั้งไว้สำหรับผู้บริการ เงื่อนไขที่หน่วยบริการกำหนดนั้น โดยหลักการแล้วต้องมีความพอดี คือเรียกเท่าที่จำเป็นสำหรับงานบริการนั้น ไม่มากเกินไป ไม่น้อยไป ไม่เป็นภาระรบกวนสำหรับผู้บริการ รวมทั้งต้องมีทางเลือกให้แก่ผู้ขอรับบริการได้พอสมควรด้วย

5. การบริหารจัดการ การบริหารจัดการเพื่อให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นั้น ขึ้นกับปัจจัยที่สำคัญได้แก่ ผู้บริหาร ระบบบริหาร วัฒนธรรมองค์กร และระบบสนับสนุน

6. วัสดุอุปกรณ์ การบริการยุคใหม่มีใช้บริการที่อาศัยแรงงานของเจ้าหน้าที่บริการแต่อย่างเดียว แต่ต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีสนับสนุน

7. สภาพแวดล้อม หมายถึงสถานะที่เกิดขึ้นในหน่วยบริการ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือทางสังคมที่มีผลกระทบต่อบริการประชาชน ซึ่งหน่วยบริการจะต้องจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม เช่น สถานที่บริการควรตั้งอยู่ในจุดที่ประชาชนสามารถเดินทางมาติดต่อได้สะดวก มีขนาดกว้างขวางเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม สร้างบรรยากาศให้โปร่งไม่ร้อนอบอ้าว มีการตกแต่งสถานที่ให้สะอาดและเรียบร้อย ปลอดภัยจากมิถุนาชีพ เป็นต้น

ระบบสนับสนุน หมายถึง ระบบอื่นซึ่งมิได้มีหน้าที่บริการโดยตรง แต่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำให้ระบบบริการมีความพร้อมสามารถให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนได้ ปลอดภัยหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวกับระบบสนับสนุน ได้แก่

1. นโยบายและมาตรฐาน นโยบาย หมายถึง กรอบดำเนินการ หรือทิศทางที่รัฐบาล หน่วยงานระดับกระทรวง หรือ กรม เป็นผู้กำหนดเกี่ยวกับการบริการ สำหรับมาตรฐานเป็นการกำหนดเป้าหมายผลงานด้านบริการที่ชัดเจน มาตรฐานเป็นเงื่อนไขประกันคุณภาพของการให้บริการ การกำหนดมาตรฐานเป็นเสมือนสัญญาที่หน่วยบริการเสนอให้กับประชาชน เป็นความคาดหวังที่หน่วยบริการและประชาชนตั้งไว้ และเจ้าหน้าที่บริการต้องพยายามดำเนินการให้เป็นไปตามความคาดหวังดังกล่าว

2. การสนับสนุนทรัพยากร หน่วยบริการต้องมีทรัพยากรเพียงพอสำหรับการบริการ ทั้งในเรื่องของคนที่มีความรู้ เครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสม งบประมาณ และเทคโนโลยีที่จำเป็น

3. การประเมินผล การประเมินผลเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญสำหรับระบบสนับสนุน เพราะระบบสนับสนุนย่อมไม่อาจสนับสนุนได้เพียงพอหากไม่มีการประเมินว่าหน่วยบริการได้ทำหน้าที่ตามนโยบายหรือมาตรฐานเพียงใด มีปัญหาหรืออุปสรรคประการใดบ้าง ต้องการปรับปรุงหรือการสนับสนุนด้านใด

ผลการบริการ คือสิ่งที่ประชาชนได้รับ ซึ่งอาจแยกกล่าวได้เป็นสามลักษณะหรือสามมิติ ดังนี้

1. ผลจริง เป็นผลงานจริง ๆ ที่หน่วยบริการผลิตหรือดำเนินการผลงานนี้อาจเป็นผลงานเชิงปริมาณหรือผลงานเชิงคุณภาพก็ได้ ผลงานที่เกิดขึ้นจริงจากบริการ ต้องเป็นผลงานคุณภาพ ได้มาตรฐานตามที่กำหนด และเกิดจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพของหน่วยบริการ คือหน่วยบริการเสียค่าใช้จ่ายน้อย แต่มีผลงานคุณภาพดี

2. ภาพลักษณ์ ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจหรือความรู้สึก ความรู้สึกของประชาชนผู้รับบริการในเรื่องที่เกี่ยวกับบริการ ภาพลักษณ์ที่ดีคือความรู้สึกที่ดีและความพอใจ ซึ่งประชาชนมีต่อหน่วยบริการหรือเจ้าหน้าที่บริการ ทำให้ประชาชนเต็มใจรับบริการ

3. ผลสะท้อน ผลสะท้อนเป็นภาพต่อเนื่องจากผลจริงและภาพลักษณ์ของการบริการ แต่มีใช้ผลของการบริการโดยตรง ตัวอย่างเช่น หากสำรวจบริการดูแลเรื่องความสงบเรียบร้อยและเอาใจใส่ตรวจตราพื้นที่อย่างเข้มงวด รวมทั้งให้บริการอื่น ๆ แก่ประชาชนเป็นอย่างดี ผลสะท้อนที่เกิดขึ้นก็คือ ประชาชนยินดีร่วมมือและให้ข่าวแก่ตำรวจมากขึ้น ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ง่ายขึ้น

โดยสรุปแล้ว การที่จะจัดบริการที่ดีมีคุณภาพให้แก่ประชาชนเป็นเรื่องที่ทุกฝ่ายทุกระดับต้องร่วมมือร่วมใจกัน ทั้งนี้เพราะการให้บริการมิได้มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดที่หน่วยบริการ แต่มีวงจรเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่าง ๆ มากมาย หากจะพัฒนาบริการก็สมควรพัฒนาให้ครบถ้วนเป็นวงจรสมบูรณ์ หน่วยใดที่เกี่ยวข้องก็ต้องทำหน้าที่ของตนให้ครบถ้วน มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน การที่จะหวังพึ่งประสิทธิภาพของหน่วยบริการอย่างเดียวหรือกล่าวโทษหน่วยบริการและเจ้าหน้าที่บริการแต่ฝ่ายเดียวนั้นไม่ใช่วิธีที่ถูกต้อง เพราะหากหน่วยสนับสนุนไม่ช่วยเหลือ หน่วยบริการก็ทำได้เท่าที่จะมีความสามารถทำเท่านั้น การพัฒนาบริการเพื่อประชาชนจึงต้องพัฒนาทั้งผู้ให้บริการ หน่วยสนับสนุน และระบบบริการให้ครบถ้วนสอดคล้องประสานกัน เพื่อหวังผลการบริการที่ดีคุณค่าแก่ประชาชน

ในการพัฒนาการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานก็เช่นกัน ควรได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย โดยเริ่มจากผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการแก่ประชาชนจะต้องถูกพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถมีความพร้อมที่จะให้บริการ มีการประเมินผลการให้บริการเพื่อปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น และควรได้รับการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเหมาะสม

2.1.3 คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานและเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เป็นไปตามความคาดหวังได้มากหรือน้อยเพียงใด (ชานินทร์ สุวงศ์วาร, 2541, น. 10)

อภิรดี ปราสาททรัพย์ (2545, น. 11) ได้สรุปความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ คือ กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องให้บริการที่ดีเลิศตอบสนองความต้องการสูงสุดของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจสูงสุด

คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (เกินความคาดหวังของผู้รับบริการ) ซึ่งต้องดำเนินการในพื้นที่สำคัญที่สุดขององค์กร คือจุดที่มีการสัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรง (Front Line) โดยเน้นในช่วงเวลาตั้งแต่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการเสร็จสิ้นและกลับออกไปซึ่งตลอดช่วงเวลานี้เรียกว่า โมเมนต์ออฟทรูทซ์ (Moment of Truth) คือ ช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ผู้รับบริการประทับใจที่สุด (พิสิทธิ พิพัฒน์-โกคากุล, 2546, น. 2 อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น. 22-23)

คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. ระดับของความสามารถของผู้ให้บริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ
3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว
(ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น. 23)

กล่าวโดยสรุปคือ คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการของผู้บริการที่ตอบสนองความต้องการสูงสุดหรือเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจสูงสุดหรือประทับใจที่สุด

พาราซูราแมนและคณะ (Parasuraman, et al., 1983 อ้างถึงใน อภิรดี ปราสาททรัพย์, 2545, น. 15-16) ได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการไว้ 5 ด้าน เรียกว่า “Service Quality หรือ SERVQUAL” และได้กำหนดความหมายไว้ดังนี้

1. รูปธรรมที่ปรากฏ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ผู้ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรม จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นได้ชัดเจนขึ้น
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการอย่างถูกต้อง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และสามารถให้บริการตามกำหนดเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจพร้อมที่จะให้บริการ และให้บริการอย่างรวดเร็วจนทันใจ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งกระจายการบริการไปอย่างรวดเร็วทั่วถึง

4. การให้ความมั่นใจ หมายถึง ความรู้ ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ หมายถึง ความดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกันไป

2.1.4 การบริการที่ดีและการให้บริการที่ประทับใจ

จากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมต่าง ๆ ได้มีผู้ให้หลักการ วิธีการบริการที่ดีและการบริการที่ประทับใจไว้หลากหลาย ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าทุกแนวทางสามารถเป็นกรอบในการนำไปใช้ในการปฏิบัติที่เหมาะสมกับการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานได้ ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2545, น. 175-176) ได้กล่าวถึง ลักษณะพื้นฐานของการบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ไว้ดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ โดยสรุปคือ การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว โดยสรุปคือ การแสดงออกอย่างกตัญญูในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ
3. ทำถูกต้อง โดยสรุปคือ การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ สอนตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
4. ทำอย่างเท่าเทียม โดยสรุปคือ การให้บริการอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ โดยสรุปคือ การสนองตอบความต้องการและให้ความช่วยเหลืออย่างดีจนผู้รับบริการชื่นใจ

ประพิน วัฒนกิจ (2541, น. 81-82 อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น. 23-24) กล่าวว่า การสร้างบริการที่ประทับใจ ถือเป็นหัวใจที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร วิธีการควรจะได้คำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การมีบุคลิกภาพที่ดี เป็นจุดแรกที่สร้างความสนใจให้เกิดขึ้นกับผู้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องรู้จักแต่งกายให้เหมาะสมกับกาลเทศะ และระเบียบแนวปฏิบัติขององค์กร นอกจากนี้ ควรมีสัมมาคารวะ มีความอ่อนน้อม รู้จักการวางตัว การใช้กิริยามารยาทให้เหมาะสม

2. เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ การเข้าถึงความต้องการนั้น สามารถที่จะทำได้ โดยการเข้าสัมผัสใกล้ชิดกับผู้มาติดต่อ ตั้งใจฟังคำบอกกล่าว หรืออาจสอบถามสังเกตจากพฤติกรรมและจดจำความต้องการของแต่ละคนให้แน่ชัด

3. การติดต่อสื่อสารที่ดี การสื่อสารเป็นหนทางที่จะสร้างการประชาสัมพันธ์ เพราะฉะนั้นควรระมัดระวังในการใช้วาจา กิริยา ท่าทางให้มีความเหมาะสม สร้างความรู้สึกที่ดีกับผู้เกี่ยวข้อง

4. การมีความรับผิดชอบ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเอาใจใส่มุ่งมั่นให้เกิดความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ โดยยึดหลัก 5 ส (สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย)

5. มีความรอบรู้ การเป็นผู้ที่สนใจและเรียนรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ จะก่อให้เกิดความมั่นใจและศรัทธาต่อผู้มาติดต่อ สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

6. มีความมั่นคงเชื่อถือ ไว้วางใจ การคิดต่องานใด ๆ ถ้าเกิดความรู้สึกน่าเชื่อถือได้ ไว้วางใจได้ จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน เช่น ความกระตือรือร้น จริตใจในการช่วยเหลือ การตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์สุจริต

พาราซูราแมน ไชทัล และ แบร์รี่ (Zeithal and Barry, 1988, p. 215 อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น. 16-17) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)

1.2 การพึ่งพาได้ (Dependability)

2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการ ได้สะดวก ระบบขั้นตอนไม่ควรมากมาย

ซับซ้อนเกินไป

- 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
 6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
 7. มีความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง

น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

- 9.2 การให้คำแนะนำเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อม สำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการมีความสวยงาม สะอาด

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจจากเอกสารและวรรณกรรมต่าง ๆ ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้ โดยได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความหมายของความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สรุปได้ดังนี้

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (Chaplin, 1968 อ้างถึงใน สมพร ตั้งสะสม, 2537, น. 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มาบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการจากสถานบริการ

หลุย จัปาทศ (2533, น. 34 อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น. 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Needs) ที่บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542, น. 38 อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น. 13-14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการ ในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

วอลแมน (Wolman, 1973, p. 387 อ้างถึงใน กมลศรี เศษจำริญสุข, 2536, น. 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivations)

กิติมา ปรีติคิลก (2529, น. 321-322) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

พรรณี ช. เจนจิต (2529, น. 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไป

กฤษฎา เคนนะ (2543, น. 7 อ้างถึงใน สิริผล กาญจนสมบูรณ์, 2547 น. 11) สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของคนต่อสิ่งของหรือบุคคลในทางบวก จะแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกที่ชอบมาก ชอบน้อย พอใจมาก พอใจน้อยต่อสิ่งนั้น ๆ หรือบุคคลนั้น ๆ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีแรงจูงใจ และเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง สามารถลดความเครียด ก่อให้เกิดความสุขใจสบายใจ

เชลลีย์ (Shelley, 1975, pp. 252-278 อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น.14) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า คือ ทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ ได้แก่ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ซึ่งความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะติดอยู่สองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกสองแบบนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองเรียกว่าระบบความพึงพอใจ ซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจของมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้า แบบใดที่ความต้องการจะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์

ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่แสดงออกมาเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการต่าง ๆ ซึ่งสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวัง

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539, น. 24-37 อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น. 18)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

พิชาย รัตนคิลก ณ ภูเก็ท (2537, น. 150-152 อ้างถึงใน ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น. 19-21) ได้เสนอปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการบริการประกอบด้วย

1. ตัวแปรด้านระบบบริการ
2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ
3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยที่ความพึงพอใจเกิดจากตัวแปรทั้งสาม มีปฏิสัมพันธ์กันในเชิงภาพรวม และก่อรูปเป็นความรู้สึกสะท้อนออกมา รายละเอียดของตัวแปร 3 ด้าน มีดังนี้

1. ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ตัวชี้วัดสาเหตุด้านนี้ ได้แก่

1.1 ความสะดวกในเงื่อนไขของการรับบริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไข ที่จะทำให้เกิดสิทธิในการรับบริการ หากเงื่อนไขมีน้อยหรือทำได้ง่าย โอกาสที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจก็มีสูง

1.2 ความเพียงพอทั่วถึงของการบริการที่ให้บริการที่จะพิจารณาปริมาณของบริการที่ให้นั้นมีความครอบคลุมพื้นที่และ/หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้สอยของบริการที่ได้รับจะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of Service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่ามีคุณค่าใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่าและยุติธรรมในราคาและระบบบริการที่ให้ หมายถึง ความรู้สึก เหมาะสมหรือไม่กับจำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งก็คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการที่ต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มต้นของทางเดินของงาน (Initial Work Flow) จนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินงาน (Final Work Flow) ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ ความยากง่ายในการขอรับบริการ

2.2 ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ ความคงเส้นคงวาของบริการที่ให้ชนิดต่อเนื่องตลอดเวลาหรือแบบหยุด ๆ ให้ ๆ

2.4 ความปลอดภัยของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึงความสนใจและตั้งใจในงานที่บริการ

3.2 ความเสมอภาคและเสมอหน้าของบริการที่ให้ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง

3.3 การมีบุคลิก ท่าที และมารยาทในการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้นับถือเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่มีการเรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาและได้รวบรวมมานั้น สรุปได้ว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับนโยบายการบริหารงานขององค์กร การจัดระบบบริการให้มีคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกฝ่ายที่ต้องร่วมมือกัน หน่วยใดที่เกี่ยวข้องก็ต้องทำหน้าที่ของตนให้ครบถ้วนและมีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยยึดถือว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นตัวบ่งบอกถึงคุณภาพการให้บริการ ทุกฝ่ายจึงควรร่วมกันปรับปรุงและพัฒนาาระบบบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการสูงสุด

บทที่ 3

การบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน

3.1 ความเป็นมา

การให้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน เป็นงานตามนโยบายของ ปลัดกระทรวงแรงงาน (นายจตุพรพงศ์ เรืองสุวรรณ) ซึ่งท่านเห็นว่าประชาชนผู้มาติดต่อราชการ กับกระทรวงแรงงานมีเป็นจำนวนมาก และประชาชนหลายท่านเมื่อเข้ามาในกระทรวงแรงงาน แล้วไม่ทราบว่าจะติดต่อกับหน่วยงานใด ติดต่อกี่ไหน อย่างไร และมีข้อสงสัยเกี่ยวกับภารกิจ ของกระทรวงแรงงาน จึงให้มีการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานขึ้น ณ บริเวณ ชั้น 1 อาคารกระทรวงแรงงาน 15 ชั้น เพื่อให้บริการติดต่อสอบถาม ให้คำปรึกษา แนะนำในเบื้องต้น และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากกระทรวงแรงงาน รวมทั้ง บริการเอกสาร/แผ่นพับที่เกี่ยวกับภารกิจของทุกหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงด้วย โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนธันวาคม 2546 เป็นต้นมา และมอบให้กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สำนักบริหารกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เป็นหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบ การบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน

3.2 ลักษณะการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน

การบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน เป็นงานบริการที่ไม่มี ความสลับซับซ้อน กล่าวคือ เป็นงานบริการที่ไม่มีเงื่อนไขหรือกฎระเบียบใด ๆ ที่กำหนดไว้ สำหรับผู้บริการ ไม่มีขั้นตอนการบริการที่ยุ่งยากมากมาย เป็นเพียงงานบริการติดต่อสอบถาม ให้คำปรึกษาแนะนำ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และบริการเอกสารข้อมูลด้านแรงงาน ตามที่กล่าวมาแล้วเท่านั้น โดยในระยะแรกได้ใช้เคาน์เตอร์ตั้งอยู่บริเวณชั้น 1 อาคารกระทรวง แรงงาน 15 ชั้น ซึ่งเป็นสถานที่โปร่ง โล่ง ไม่มีอะไรปิดกั้น สามารถมองเห็นได้อย่างเด่นชัด และเข้าไปใช้บริการได้โดยง่าย โดยที่เคาน์เตอร์จะมีข้อความคิดว่า “ประชาสัมพันธ์” และ “INFORMATION” และมีเจ้าหน้าที่บริการประจำเคาน์เตอร์ ทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา 8.00 – 17.00 น. วันละ 2-3 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และสำนักงาน ประกันสังคม ให้บริการประจำทุกวัน (วันจันทร์ - วันศุกร์) และเป็นเจ้าหน้าที่จากกรมการ จัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ให้บริการทุกวัน

อังคาร พุธ และพฤหัสบดี ตามลำดับ นอกจากการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มาติดต่อด้วยตนเองแล้ว ยังบริการติดต่อสอบถามและให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้นทางโทรศัพท์อีกด้วย

ระยะต่อมาในสมัยที่นายสรอรรถ กลิ่นประทุม เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ท่านได้มีนโยบายให้มีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ปฏิบัติงานเพียง 1 คน ประกอบกับมีนโยบายให้ใช้สายด่วนของสำนักงานประกันสังคม (1506) เป็นสายด่วนของกระทรวงแรงงานเบอร์เดียว และให้เชื่อมโยงไปยังระบบ CALL CENTER ของแต่ละกรม จึงได้มีการจัดทำระบบของทุกกรมให้สามารถเชื่อมโยงกับสายด่วน 1506 ได้ ในส่วนของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งไม่มีระบบ CALL CENTER ได้จัดทำระบบ CALL CENTER รองรับ 10 คู่สาย และได้มีการปรับปรุงเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน เป็นห้องกระจกใส มีกระจกบานเลื่อนสำหรับให้ประชาชนติดต่อสอบถามได้ และนำระบบ CALL CENTER มาไว้ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานที่ปรับปรุงใหม่นี้ ซึ่งได้ปรับปรุงแล้วเสร็จเมื่อเดือนสิงหาคม 2548 การบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานจึงได้มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเหลือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานเพียง 1 คน ในเรื่องของสถานที่ และในเรื่องของอุปกรณ์ ซึ่งมีจำนวนคู่สายโทรศัพท์มากขึ้น ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้ อาจไม่ได้หมายความว่า การบริการจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้ศึกษาจะได้กล่าวถึงต่อไป ในปัญหา/อุปสรรค ในการดำเนินงาน

3.3 ผลการดำเนินงาน

ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน จะมีการจดบันทึก การให้บริการทุกครั้ง ทั้งที่บริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการด้วยตนเอง และทางโทรศัพท์ รายละเอียดที่บันทึกได้แก่ จำนวนผู้ที่มาติดต่อ (เพศชายหรือหญิงจำนวนกี่คน) เรื่องที่ประชาชนผู้รับบริการมาใช้บริการ การบริการของเจ้าหน้าที่ เวลาและวัน/เดือน/ปีที่ให้บริการ โดยส่วนใหญ่เรื่องที่ประชาชนผู้รับบริการมาติดต่อสอบถามหรือขอใช้บริการ ได้แก่ การอบรมเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย การขอรับสิทธิประโยชน์จากประกันสังคม การตรวจและคุ้มครองคนหางาน ขอรับเงินโคซี่ อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ แรงงานสัมพันธ์ WORK PERMIT การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว (พม่า ลาว กัมพูชา) การสมัครงานในประเทศ การไปทำงานใน

ต่างประเทศ การฝึกอบรมวิชาชีพ การร้องทุกข์ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้าง การทำ
 วิชา กฎหมายแรงงาน ร้องทุกข์ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำงานในประเทศ ร้องทุกข์
 ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการทำงานในต่างประเทศ การรับงานไปทำที่บ้าน การขึ้นทะเบียน
 สถานประกอบการ สมัครทำงาน PART TIME ของนักเรียน นักศึกษา การขึ้นทะเบียนผู้
 ว่างงาน การรายงานตัวกลับจากต่างประเทศ กองทุนผู้ใช้แรงงาน การขึ้นทะเบียนนายจ้าง
 ตามหาญาติที่ทำงานในต่างประเทศ ขอข้อมูลด้านแรงงาน ญาติเสียชีวิตในต่างประเทศ กองทุน
 สวัสดิการลูกจ้าง ติดต่อหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวง ซึ่งสรุปสถิติจำนวนผู้รับบริการ
 และเรื่องที่ผู้รับบริการมาติดต่อสอบถามจำนวนมาก 5 อันดับแรก ในตารางที่ 3.1 และ 3.2
 ตามลำดับดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้รับบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ปี 2548

เดือน	รวม (คน)	เพศ (คน)		วิธีการใช้บริการ (คน)	
		ชาย	หญิง	ทางโทรศัพท์	ติดต่อด้วย ตนเอง
มกราคม	876	404	472	190	686
กุมภาพันธ์	681	362	319	105	576
มีนาคม	771	396	375	136	635
เมษายน	731	366	365	126	605
พฤษภาคม	970	480	490	206	764
มิถุนายน	1,106	527	579	150	956
กรกฎาคม	943	428	515	179	764
สิงหาคม	742	330	412	158	584
กันยายน	1,122	464	658	797	325
ตุลาคม	1,134	422	712	814	320
พฤศจิกายน	1,239	498	741	851	388
ธันวาคม	1,037	435	602	740	297

ที่มา : ตารางประมวลผลการให้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานของ
 กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 3.2 เรื่องที่ผู้รับบริการมาติดต่อสอบถามจำนวนมาก 5 อันดับแรก ในปี 2548

เดือน	ลำดับ ที่	เรื่อง
มกราคม	1	ร้องทุกข์เรื่องไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำงานต่างประเทศ
	2	Work permit
	3	การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว (พม่า ลาว กัมพูชา)
	4	การไปทำงานต่างประเทศ
	5	การสมัครงานในประเทศ
กุมภาพันธ์	1	ร้องทุกข์เรื่องไม่ได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้าง
	2	Work permit
	3	การสมัครงานในประเทศ
	4	ติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ
	5	การไปทำงานต่างประเทศ
มีนาคม	1	Work permit
	2	การสมัครงานในประเทศ
	3	ร้องทุกข์เรื่องไม่ได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้าง
	4	ติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ
	5	การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว (พม่า ลาว กัมพูชา)
เมษายน	1	Work permit
	2	ติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ
	3	การไปทำงานต่างประเทศ
	4	การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว (พม่า ลาว กัมพูชา)
	5	การสมัครงานในประเทศ
พฤษภาคม	1	Work permit
	2	การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว (พม่า ลาว กัมพูชา)
	3	ติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ
	4	การสมัครงานในประเทศ
	5	ร้องทุกข์เรื่องไม่ได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้าง

ตารางที่ 3.2 (ต่อ) เรื่องที่ผู้รับบริการมาติดต่อสอบถามจำนวนมาก 5 อันดับแรก ในปี 2548

เดือน	ลำดับ ที่	เรื่อง
มิถุนายน	1	การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว (พม่า ลาว กัมพูชา)
	2	Work permit
	3	การสมัครงานในประเทศ
	4	ติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ
	5	การไปทำงานต่างประเทศ
กรกฎาคม	1	Work permit
	2	การไปทำงานต่างประเทศ
	3	ติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ
	4	การสมัครงานในประเทศ
	5	อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ
สิงหาคม	1	Work permit
	2	การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว (พม่า ลาว กัมพูชา)
	3	การไปทำงานต่างประเทศ
	4	ร้องทุกข์เรื่องไม่ได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้าง
	5	การขึ้นทะเบียนผู้ว่างงาน
กันยายน	1	ร้องทุกข์เรื่องไม่ได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้าง
	2	การไปทำงานต่างประเทศ
	3	Work permit
	4	การรับสิทธิประโยชน์จากประกันสังคม
	5	อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ
ตุลาคม	1	การไปทำงานต่างประเทศ
	2	Work permit
	3	ร้องทุกข์เรื่องไม่ได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้าง
	4	การสมัครงานในประเทศ
	5	อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ

ตารางที่ 3.2 (ต่อ) เรื่องที่ผู้รับบริการมาติดต่อสอบถามจำนวนมาก 5 อันดับแรก ในปี 2548

เดือน	ลำดับ ที่	เรื่อง
พฤศจิกายน	1	ร้องทุกข์เรื่องไม่ได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้าง
	2	การสมัครงานในประเทศ
	3	การไปทำงานต่างประเทศ
	4	Work permit
	5	ติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ
ธันวาคม	1	อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ
	2	ติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ
	3	ร้องทุกข์เรื่องไม่ได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้าง
	4	Work permit
	5	การไปทำงานต่างประเทศ

ที่มา : ตารางประมวลผลการให้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานของ
กลุ่มงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

3.4 การประเมินผลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ตามที่ได้กล่าวแล้วว่าการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน เป็นงานบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานที่ถูกเสนอให้ประเมินผลคุณภาพการให้บริการ ในตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเริ่มตั้งแต่ปี 2547 เป็นต้นมา ซึ่งมีรายละเอียดตัวชี้วัดประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีตามตารางที่ 3.3 ดังนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงรายละเอียดตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2547-2548

ปี	น้ำหนักคะแนนของตัวชี้วัดร้อยละ	น้ำหนักคะแนนของงานบริการร้อยละ	เกณฑ์การให้คะแนน		ประเด็นการสำรวจ
			ระดับคะแนน	ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ	
2547	2	20	1	40	- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - ความพึงพอใจต่อคำชี้แจงของเจ้าหน้าที่
			2	50	
			3	60	
			4	70	
			5	80	
2548	3	50	1	65	- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก - ความพึงพอใจต่อคำชี้แจงของเจ้าหน้าที่
			2	70	
			3	75	
			4	80	
			5	85	

ที่มา : รายละเอียดตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547-2548
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

สำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้จัดจ้างหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอกมาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการที่เสนอ โดยในปี 2547 ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเฉลี่ยร้อยละ 78.65 และมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ร้อยละ 78.66 สำหรับผลการประเมินในปี 2548 ยังไม่ได้รับแจ้งผลจากสำนักงาน ก.พ.ร.

3.5 ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน

จากการที่ผู้ศึกษาเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน และได้เคยเป็นผู้ให้บริการประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานในบางครั้ง พอสรุปปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานได้ดังนี้

5.1 การที่มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานเพียง 1 คน ทำให้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งในบางช่วงเวลาก็จะมีผู้รับบริการทั้งทางโทรศัพท์และที่มาติดต่อด้วยตนเองพร้อมกันหลาย ๆ คน จึงทำให้ผู้รับบริการต้องเสียเวลารอคอย หรือเจ้าหน้าที่อาจจะไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ทั้งนี้ การนำระบบ CALL CENTER ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานมาใช้ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน โดยไม่มีเจ้าหน้าที่มานั่งประจำเพื่อทำหน้าที่ให้บริการติดต่อสอบถามทาง CALL CENTER ดังกล่าวโดยเฉพาะ ทำให้เพิ่มภาระงานแก่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีการโทรศัพท์เข้ามาเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อด้วยตนเองได้ การบริการจึงไม่ทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการมักจะไม่อยากเสียเวลาในการรอคอย

5.2 การปรับปรุงเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน โดยทำเป็นห้องกระจก ทำให้ประชาชนผู้รับบริการไม่สามารถมองเห็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่าใดนัก จึงเสมือนเป็นการปิดกั้นการติดต่อสอบถามของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการไม่สะดวกในการเข้าไปติดต่อ โดยสังเกตได้จากสถิติของผู้ใช้บริการภายหลังการปรับปรุงเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานแล้วเสร็จ (เดือนสิงหาคม 2548) จะเห็นว่าผู้รับบริการที่มาติดต่อด้วยตนเองลดลง

5.3 ภารกิจของกระทรวงแรงงานมีหลากหลาย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่สามารถตอบคำถามหรือให้คำปรึกษาแนะนำในทุกเรื่องได้ เช่น การสอบถามในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ขั้นตอนและเอกสารการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น โดยไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมักจะคาดหวังว่าจะได้รับคำตอบหรือคำแนะนำที่ถูกต้องและชัดเจน

5.4 ในบางครั้งผู้รับบริการเป็นชาวต่างชาติ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ภาษาอังกฤษไม่มากนัก จึงทำให้ไม่สามารถสื่อสารกันได้

5.5 หน่วยงานบริการประชาชนหลายแห่งที่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานได้แนะนำให้ประชาชนผู้รับบริการติดต่อนั้น ไม่มีผู้รับโทรศัพท์ จึงทำให้ประชาชนผู้รับบริการเสียเวลาในการกดโทรศัพท์หลายครั้ง และไม่ได้รับคำตอบ ซึ่งเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์มักจะถูกต่อว่าเสมอ

5.6 เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานเป็นเพียงลูกจ้างซึ่งมิใช่ข้าราชการหรือพนักงานราชการ จึงมีเงินเดือนน้อยและไม่มีสวัสดิการใด ๆ ประกอบกับผู้บังคับบัญชาและผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลงานเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานมีภารกิจหลักของหน่วยงานจำนวนมาก จึงไม่มีเวลาดูแลเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์เท่าใดนัก ทำให้เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และมีได้ทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานเท่าที่ควร โดยสังเกตได้จากการมาปฏิบัติงานสายและเลิกปฏิบัติงานเร็วกว่าเวลาปกติบ่อยครั้ง

บทที่ 4

ระเบียบวิธีการศึกษา

จากการศึกษาในเรื่องคุณภาพของการให้บริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้จากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินผลของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่กำหนดให้ตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประเด็นการประเมินผลทางด้านคุณภาพการให้บริการ แต่จากผลการประเมินของผู้ประเมินอิสระที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ทราบเพียงแต่ระดับความพึงพอใจในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งมีได้แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ผู้ศึกษาจึงได้ทำการสำรวจเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริการต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์เพื่อประเมินตนเอง และเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน โดยมีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

4.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานใน 2 ด้าน คือ

1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานด้วยตนเอง โดยผู้ศึกษากำหนดให้มีการสุ่มตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมาย (Purposive Sampling) คือ การกำหนดกฎเกณฑ์ โดยคัดเลือกประชากรตัวอย่าง

จากสถิติประชาชนผู้รับบริการที่เคยมาใช้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน เมื่อเดือนธันวาคม 2548 มีจำนวน 297 คน ซึ่งบุญชม ศรีสะอาด (2535, น. 38) ได้เสนอวิธี กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ กรณีที่ผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่ค่อนข้างแน่นอน จะสามารถคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากเกณฑ์ต่อไปนี้

จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นหลักร้อยละ ใช้กลุ่มตัวอย่าง 15-30 %

จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นหลักพัน ใช้กลุ่มตัวอย่าง 10-15 %

จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นหลักหมื่น ใช้กลุ่มตัวอย่าง 5-10 %

ดังนั้นขนาดประชากร 297 คน จะใช้ขนาดตัวอย่าง 45-89 คน จึงคัดเลือกเฉพาะ ประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ในช่วงเดือน มกราคม 2549 จำนวน 89 คน ได้แบบสอบถามคืนมาทั้งสิ้น 54 ชุด คิดเป็น 60.67 % ของ แบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมดและคิดเป็น 18.18 % ของจำนวนประชากรทั้งหมด

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร เป็นเครื่องมือที่ผู้ศึกษา สร้างขึ้นเอง มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ (Check list) และคำถามปลายปิด ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการเคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ช่วง คือ ความพึงพอใจ มากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 8 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับการบริการของเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ 2 ด้าน คือ

1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ซึ่งข้อคำถามในแต่ละด้านได้อิงมาจากแบบสอบถามของผู้ประเมินอิสระ ที่มาทำการประเมิน ผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการในปี 2548

ส่วนที่ 3 สอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการเคาน์เตอร์ประชา- สัมพันธ์กระทรวงแรงงาน เป็นคำถามแบบเปิด

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน โดยได้ฝากให้เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ เป็นผู้จัดเก็บให้ จำนวน 89 คน ใช้ระยะเวลาในการจัดเก็บ 1 เดือน

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่เก็บเรียบร้อยแล้วมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS : Statistical Package for the Social Science) แล้วใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

4.5.1 ข้อมูลที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.5.2 เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ใช้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน เป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) ให้เหลือ 5 ระดับ ตามแบบลิเกิร์ต สเกล (Likert Scale) ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำถามเชิงบวกเป็นดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

โดยข้อคำถามทั้ง 8 ข้อ ใน 2 ด้านของแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด

ส่วนการวิเคราะห์คะแนนคำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์จากคะแนนเฉลี่ยดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

1.00 - 1.80	หมายถึง	ความคิดเห็นหรือการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง	ความคิดเห็นหรือการปฏิบัติในระดับน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง	ความคิดเห็นหรือการปฏิบัติในระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง	ความคิดเห็นหรือการปฏิบัติในระดับมาก
4.21 - 5.00	หมายถึง	ความคิดเห็นหรือการปฏิบัติในระดับมากที่สุด

4.5.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่าง ระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน โดยกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และทดสอบความมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test)

บทที่ 5

ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ได้ทำการสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานของกลุ่มตัวอย่าง

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการที่มาใช้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน จำนวน 54 คน ซึ่งจากผลการศึกษาสามารถแจกแจงรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 59.3 เป็นเพศหญิง และเพศชาย ร้อยละ 40.7

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-59 ปี ร้อยละ 53.7 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 40.7 และที่เหลือมีอายุต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 5.6

การศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 61.1 รองลงมา มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 35.2 ที่เหลือมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.7

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท ร้อยละ 53.7 รองลงมาเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 14.8 ที่เหลือทำธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 13.0 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 9.3 เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 5.6 และอื่น ๆ (ได้แก่ ว่างงาน) ร้อยละ 3.7

รายละเอียดสรุปตามตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (N = 54)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	22	40.7
หญิง	32	59.3
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	3	5.6
21 - 30 ปี	22	40.7
31 - 59 ปี	29	53.7
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	35.2
ปริญญาตรี	33	61.1
สูงกว่าปริญญาตรี	2	3.7
อาชีพ		
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	29	53.7
รับจ้างทั่วไป	5	9.3
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	14.8
ทำธุรกิจส่วนตัว	7	13.0
นักเขียน/นักศึกษา	3	5.6
อื่น ๆ (ได้แก่ ว่างงาน)	2	3.7

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์
กระทรวงแรงงาน

ตารางที่ 5.2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการ
บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีธยาศัษี กริยา/วาจาสุภาพ และบริการด้วยรอยยิ้ม	21 (38.9)	31 (57.4)	2 (3.7)	-	-	4.35	0.555	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีความกระตือรือร้น ใฝ่ใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ	19 (35.2)	31 (57.4)	4 (7.4)	-	-	4.28	0.596	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ ที่ถูกต้องและชัดเจน	13 (24.1)	38 (70.4)	3 (5.6)	-	-	4.19	0.517	มาก
จำนวนเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีความเหมาะสม	7 (13.0)	29 (53.7)	9 (16.7)	7 (13.0)	2 (3.7)	3.59	1.000	มาก
เฉลี่ย						4.10	0.472	มาก

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวง
แรงงานด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากตารางที่ 5.2 ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีธยาศัษี กริยา/วาจาสุภาพ และบริการด้วยรอยยิ้ม
กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 57.4 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 38.9 มีความ

พึงพอใจในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 3.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มี ทัศนคติ กริยา/วาจาสุภาพ และบริการด้วยรอยยิ้มในระดับมากที่สุด

เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีความกระตือรือร้น ใส่ใจ และอำนวยความสะดวก แก่ผู้มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 57.4 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 35.2 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 7.4 มีความพึงพอใจใน ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ประจำ เคาน์เตอร์ฯ มีความกระตือรือร้น ใส่ใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อในระดับมาก ที่สุด

เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องและชัดเจน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 70.4 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 24.1 มีความพึง พื่อใจในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 5.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มี ความรู้ สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องและชัดเจนในระดับมาก

จำนวนเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีความเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 53.7 มี ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 16.7 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 13.0 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและระดับน้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 3.7 มี ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ที่จำนวนเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีความเหมาะสมในระดับมาก

**ตารางที่ 5.3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการบริการ
เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวก
สะดวกในการให้บริการ**

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ที่ตั้งของเคาน์เตอร์ฯ มีความเหมาะสม มองเห็นได้เด่นชัด และสามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก	20 (37.0)	24 (44.4)	10 (18.5)	-	-	4.19	0.729	มาก
มีการให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	16 (29.6)	27 (50.0)	10 (18.5)	1 (1.9)	-	4.07	0.749	มาก
มีเอกสาร/แผ่นพับ แจกเพื่อเผยแพร่ข้อมูลตามภารกิจของกระทรวงแรงงานครบทุกด้าน	16 (29.6)	23 (42.6)	15 (27.8)	-	-	4.02	0.765	มาก
ช่วงเวลาที่เคาน์เตอร์ฯ เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	11 (20.4)	24 (44.4)	18 (33.3)	1 (1.9)	-	3.83	0.771	มาก
เฉลี่ย						4.03	0.564	มาก

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ จากตารางที่ 5.3 ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ที่ตั้งของเคาน์เตอร์ฯ มีความเหมาะสม มองเห็นได้เด่นชัด และสามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.4 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 37.0 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 18.5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ที่ตั้งของ

เคาน์เตอร์ฯ มีความเหมาะสม มองเห็นได้เด่นชัด และสามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก ในระดับมาก

มีการให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.0 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 29.6 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 18.5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และน้อยที่สุด ร้อยละ 1.9 มีความพึงพอใจในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีการให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ในระดับมาก

มีเอกสาร/แผ่นพับ แจกเพื่อเผยแพร่ข้อมูลตามภารกิจของกระทรวงแรงงานครบทุกด้าน กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 42.6 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 29.6 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 27.8 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีเอกสาร/แผ่นพับ แจกเพื่อเผยแพร่ข้อมูลตามภารกิจของกระทรวงแรงงานครบทุกด้านในระดับมาก

ช่วงเวลาที่เคาน์เตอร์ฯ เปิดให้บริการมีความเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.4 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 20.4 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุด ร้อยละ 1.9 มีความพึงพอใจในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่ช่วงเวลาที่เคาน์เตอร์ฯ เปิดให้บริการมีความเหมาะสมในระดับมาก

**ตารางที่ 5.4 ภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ
เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานด้านต่าง ๆ**

ความพึงพอใจในภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.10	0.472	มาก
2. ด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ	4.03	0.564	มาก
เฉลี่ย	4.07	0.518	มาก

ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานที่ได้รับในด้านต่าง ๆ จากตารางที่ 5.4 ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 แสดงว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานในด้านนี้ในระดับมาก

ด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 แสดงว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานในด้านนี้ในระดับมาก

5.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร

การวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ผู้ศึกษาได้ใช้การทดสอบ t-test และ F-test โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

5.3.1 การศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 5.5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่า *t-test*

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	\bar{X}	S.D.	t	P
เพศ					
ชาย	22	4.14	0.441	0.442	0.66
หญิง	32	4.08	0.498		
รวม	54				

ตารางที่ 5.6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่า *F-test*

ปัจจัยส่วนบุคคล	d.f.	SS	MS	F	P
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.233	0.116	0.513	0.602
ภายในกลุ่ม	51	11.582	0.227		
รวม	53	11.815			
การศึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.129	0.565	2.695	0.077
ภายในกลุ่ม	51	10.686	0.210		
รวม	53	11.815			
อาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.250	0.250	1.136	0.354
ภายในกลุ่ม	48	10.565	0.220		
รวม	53	11.815			

ตารางที่ 5.7 ค่าความแปรปรวนระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจ
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	มีความแตกต่างกัน P<0.05	ไม่มีความแตกต่างกัน	P
เพศ		✓	0.660
อายุ		✓	0.602
การศึกษา		✓	0.077
อาชีพ		✓	0.354

จากการเปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
กับความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน
ตามตารางที่ 5.5 และตารางที่ 5.6 สามารถอธิบายผลได้ตามตารางที่ 5.7 ดังนี้

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มี
ความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ (P = 0.660)

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มี
ความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ (P = 0.602)

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ไม่แตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติ (P = 0.077)

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ไม่แตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติ (P = 0.354)

5.3.2 การศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลจากกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ตารางที่ 5.8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่า *t-test*

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	\bar{X}	S.D.	t	P
เพศ					
ชาย	22	4.25	0.529	2.521	0.015*
หญิง	32	3.88	0.543		
รวม	54				

* มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่า *F-test*

ปัจจัยส่วนบุคคล	d.f.	SS	MS	F	P
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.208	0.604	1.971	0.150
ภายในกลุ่ม	51	15.625	0.306		
รวม	53	16.833			
การศึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.193	1.097	3.820	0.028*
ภายในกลุ่ม	51	14.640	0.287		
รวม	53	16.833			
อาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.431	0.086	0.252	0.937
ภายในกลุ่ม	48	16.402	0.342		
รวม	53	16.833			

* มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5.10 ค่าความแปรปรวนระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	มีความแตกต่างกัน P<0.05	ไม่มีความแตกต่างกัน	P
เพศ	✓		0.015*
อายุ		✓	0.150
การศึกษา	✓		0.028*
อาชีพ		✓	0.937

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการเปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนตามตารางที่ 5.8 และตารางที่ 5.9 สามารถอธิบายผลได้ตามตารางที่ 5.10 ดังนี้

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P = 0.015$)

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P = 0.150$)

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P = 0.028$)

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P = 0.937$)

จากผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจด้านกระบวนการข้างต้น ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศและระดับการศึกษาแตกต่าง

กัน มีความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานแตกต่างกัน ผู้ศึกษาจึงได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน 3 กลุ่ม เป็นรายคู่ โดยใช้เทคนิคผลต่างต่ำสุดที่มีนัยสำคัญ (Least Significant Difference technique : LSD) โดยใช้การวิเคราะห์ตามตารางที่ 5.11 ดังนี้

ตารางที่ 5.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการระหว่างกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง		Mean Difference	P
การศึกษา	การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	.3788*	0.045
ต่ำกว่าปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	-.2500	0.806
ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-.3788*	0.045
ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	-.6288	0.250

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีกับกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P = 0.045$)

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีกับกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P = 0.806$)

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรีกับกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P = 0.250$)

5.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานของกลุ่มตัวอย่าง

จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 54 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน จำนวน 4 คน โดยทั้ง 4 คน มีข้อเสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ในด้านบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการบริการเคาน์เตอร์กระทรวงแรงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานเป็นงานบริการประชาชนโดยตรงที่ไม่มีความสลับซับซ้อน ได้แก่ การบริการติดต่อสอบถาม ให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้น การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ และบริการเอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวกับภารกิจของทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน จากผลการปฏิบัติงานปี 2548 พบว่า แต่ละเดือนมีประชาชนมาใช้บริการทั้งที่มาติดต่อด้วยตัวเองและทางโทรศัพท์ไม่ต่ำกว่า 600 คน และในบางเดือนมีสูงถึงกว่า 1000 คน โดยในระยะที่ยังไม่มีการปรับปรุงเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ จะมีประชาชนมาใช้บริการโดยติดต่อด้วยตัวเองมากกว่าติดต่อทางโทรศัพท์ และภายหลังจากที่ได้มีการปรับปรุงเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน (เดือนสิงหาคม 2548) ให้เป็นห้องกระจกมิดชิดและนำระบบ CALL CENTER มาไว้ที่ห้องเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีประชาชนผู้รับบริการมาใช้บริการด้วยตนเองลดลงมาก ในขณะที่มีประชาชนผู้รับบริการใช้บริการโดยการติดต่อทางโทรศัพท์มากขึ้น ที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะการเปลี่ยนแปลงเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์จากเคาน์เตอร์ที่โปร่งโล่ง ไม่มีอะไรปิดกั้นมาเป็นห้องที่มีกระจกกันรอบด้านและมองไม่ค่อยเห็นเจ้าหน้าที่นั่งประจำเคาน์เตอร์ทำให้ประชาชนไม่สะดวกที่จะเข้าไปใช้บริการ หรืออาจเป็นเพราะจำนวนคู่สายโทรศัพท์ที่มีปริมาณมากขึ้น ทำให้มีช่องทางในการติดต่อสอบถามของประชาชนทางโทรศัพท์เพิ่มมากขึ้น จึงใช้วิธีการสอบถามทางโทรศัพท์มากกว่าที่จะมาติดต่อด้วยตนเอง ซึ่งต้องเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

เรื่องที่ประชาชนใช้บริการในแต่ละเดือนเมื่อพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน มีเรื่องที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อสอบถามบ่อยครั้งไม่แตกต่างกันในแต่ละเดือน ส่วนใหญ่เป็นเรื่อง work permit การสมัครงานในประเทศ การไปทำงานต่างประเทศ ร้องทุกข์เรื่องไม่ได้รับความเป็นธรรมจากนายจ้าง การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว (พม่า ลาว กัมพูชา) อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ การรับสิทธิประโยชน์จากประกันสังคม ติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ

ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการปฏิบัติงานบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ กระทรวงแรงงาน เป็นปัญหาที่เกี่ยวกับด้านการปรับปรุงเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์และการนำ CALL CENTER มาไว้ที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ทำให้ไม่เอื้อต่อการเข้าไปใช้บริการของประชาชนผู้มาใช้บริการและเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์มีภาระงานมากเกินไป ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่มีผลสืบเนื่องมาจากนโยบายของผู้บริหาร โดยจะเห็นได้ว่าเมื่อนโยบายของผู้บริการเปลี่ยนไปทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงานบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ กระทรวงแรงงาน นอกจากนี้ ยังพบว่าปัญหาที่สำคัญในการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ กระทรวงแรงงาน คือ ปัญหาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งยังขาดความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการบริการหลายๆ ด้าน และขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ทำให้ไม่ทุ่มเทกับการปฏิบัติงานเท่าที่ควร

เมื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานนั้น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นการศึกษาระดับความพึงพอใจ 2 ด้าน คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประเด็นข้อสอบถามโดยส่วนใหญ่ นำมาจากแบบสอบถามของผู้ประเมินอิสระที่มาทำการประเมินผลตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปี 2548 และได้ นำแบบสอบถามไปรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบที่จับมุ่งหมายและใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมดเป็นหลักร้อยละกลุ่มตัวอย่าง 15-30 % ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 89 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 54 ชุด สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 59.3 เป็นเพศหญิง มีจำนวน 32 คน ร้อยละ 53.7 มีอายุระหว่าง 31-59 ปี มีจำนวน 29 คน ร้อยละ 61.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 33 คน ร้อยละ 53.7 เป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีจำนวน 29 คน

ในส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาชนสัมพันธ์ กระทรวงแรงงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นดังนี้

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 โดยจะเห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 57.4 พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีอัธยาศัยดี กริยา/วาจาสุภาพ และบริการด้วยรอยยิ้ม ($\bar{X} = 4.35$) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 57.4 พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีความกระตือรือร้น ใส่ใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 4.28$) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 70.4 พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 4.19$) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 53.7 พึงพอใจที่จำนวนเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.59$)

ด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 โดยจะเห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 44.4 พึงพอใจที่ที่ตั้งของเคาน์เตอร์ฯ มีความเหมาะสม มองเห็นได้เด่นชัดและสามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.19$) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 50.0 พึงพอใจที่มีการให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.07$) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 42.6 พึงพอใจที่มีเอกสาร/แผ่นพับ แจกเพื่อเผยแพร่ข้อมูลตามภารกิจของกระทรวงแรงงานครบทุกด้าน ($\bar{X} = 4.02$) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 44.4 พึงพอใจต่อช่วงเวลาทีเคาน์เตอร์ฯ เปิดให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.83$)

6.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาชนสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการบริการเคาน์เตอร์ประชาชนสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 59.3 เป็นเพศหญิง มีจำนวน 32 คน ร้อยละ 53.7 มีอายุระหว่าง 31-59 ปี มีจำนวน 29 คน ร้อยละ 61.1 จบการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 33 คน ร้อยละ 53.7 เป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีจำนวน 29 คน

ในส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ กระทรวงแรงงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นดังนี้

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 โดยจะเห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 57.4 พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีอัธยาศัยดี กริยา/วาจาสุภาพ และบริการด้วยรอยยิ้ม ($\bar{X} = 4.35$) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 57.4 พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีความกระตือรือร้น ใส่ใจ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 4.28$) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 70.4 พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 4.19$) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 53.7 พึงพอใจที่จำนวนเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ฯ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.59$)

ด้านกระบวนการ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 โดยจะเห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 44.4 พึงพอใจที่ที่ตั้งของเคาน์เตอร์ฯ มีความเหมาะสม มองเห็นได้เด่นชัดและสามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.19$) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 50.0 พึงพอใจที่มีการให้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.07$) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 42.6 พึงพอใจที่มีเอกสาร/แผ่นพับ แจกเพื่อเผยแพร่ข้อมูลตามภารกิจของกระทรวงแรงงานครบทุกด้าน ($\bar{X} = 4.02$) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 44.4 พึงพอใจต่อช่วงเวลาทีเคาน์เตอร์ฯ เปิดให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.83$)

6.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานนั้น ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ดังนี้

6.2.1 ควรใช้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงาน สำหรับของเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ในแต่ละด้าน โดยระดับความพึงพอใจที่จะตั้งเป็นค่าเป้าหมายควรอยู่ในระดับมากขึ้น และควรมีการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง (ความถี่ของการวัดพิจารณาตามความเหมาะสม) เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานและนำผลดังกล่าวไปปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

6.2.2 เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์และเจ้าหน้าที่ผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงานเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ควรได้รับการฝึกอบรมในเรื่องต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน เช่น มนุษยสัมพันธ์และศิลปการพูด บุคลิกภาพสำหรับผู้ให้บริการต้อนรับ หลักในการบริการและต้อนรับ การมีจิตบริการ ภาษาอังกฤษเบื้องต้นสำหรับผู้ให้บริการต้อนรับ การสื่อสารสัมพันธ์ การกิจและงานบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เป็นต้น

6.2.3 จัดทำสรุปคำถามที่ถูกลืมบ่อย และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้แนวทางการตอบ และจัดทำเป็นคู่มือแนวทางการตอบคำถามสำหรับเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการตอบแต่ละครั้ง และลดปัญหาในการตอบคำถามที่ไม่ตรงกันและสร้างความสับสนแก่ประชาชนผู้รับบริการ

6.2.4 ควรจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานสำหรับการสืบค้นข้อมูลเพื่อการบริการ และสื่อประชาสัมพันธ์อื่น ๆ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลสำคัญต่าง ๆ เช่น อักษรไฟวิ่งภายในอาคาร การจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์หรือป้ายประกาศ เป็นต้น

6.2.5 ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนซึ่งมีเป็นจำนวนมาก

6.2.6 ควรสร้างแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน โดยการให้รางวัลเมื่อมีผลการปฏิบัติงานดีหรือได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้สวัสดิการเพิ่มเติม เช่น ให้เครื่องแบบสำหรับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

6.2.7 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ทั้งในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ งบประมาณ และเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ

6.2.8 เมื่อพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีปัญหาในการติดต่อสอบถามหรือใช้บริการกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานควรเป็นผู้ที่คอยช่วยเหลือและประสานหน่วยงานนั้น ๆ ให้ประชาชนผู้รับบริการนั้นสามารถติดต่อขอใช้บริการได้

6.2.9 หากมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ควรนำเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ไปเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์บริการร่วมฯ เนื่องจากเป็นลักษณะของงานบริการส่วนหน้า (Front line) เหมือนกัน ซึ่งจะสามารถพัฒนาประสิทธิภาพการบริการของเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน ได้มากขึ้น

บรรณานุกรม

- กมลศรี เตชะจำเริญสุข. ความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- กิติมา ปรีดีติลล. ทัศนคติ : การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2529.
- ขวัญเรือน วงษ์มณี. ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยงานวิกฤต (I.C.U.) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.
- ธานินทร์ สุวงศ์วาร. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยะสาส์น, 2535.
- ปรัชญา เวสารัชช์. บริการประชาชน – ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์), 2540.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์, 2546.
- พรณี ช. เชนจิต. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : พรณกิจ, 2529.
- สมจิตร กาหวงศ์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ สาขาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2540
- สมพร ตั้งสะสม. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ภายใต้ พ.ร.บ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533 : กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2545.

- สิริผล กาญจนสมบูรณ์. ความพึงพอใจและความต้องการสวัสดิการของข้าราชการราชทัณฑ์ :
ศึกษานเฉพาะกรณี ข้าราชการระดับ 1 – 5 เรือนจำกลางบางขวาง. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.
- อภิรดี ปราสาททรัพย์. ผลของความรู้สึกที่มีคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อ
คุณภาพการบริการของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.