

**การส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการ
ของสำนักงานแรงงาน จังหวัดกาญจนบุรี
SOCIAL PROMOTION AND WELFARE SERVICE OF THE
KANCHANABURI PROVINCIAL LABOR OFFICE**

บัญชาการ แสนศิริลานนท์¹ วิเชียร วิทยอุดม² ถนอมชาติ ชำนิราชกิจ³ เกษม มานะสาคร⁴
Banchakarn Saensirilanon Wichian Vitayaudom Thanomchat chumnilajki
and Kasame manasakorn

Received: December 12, 2022 Revised: December 31, 2022

Accepted: February 2, 2023

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ

¹ ปริญญาโทสาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ กรุงเทพมหานคร, Public Administration Faculty of Arts and Sciences Southeast Asia University Bangkok, E-mail: banchakarn.39@gmail.com

² คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ กรุงเทพมหานคร, Public Administration Faculty of Arts and Sciences Southeast Asia University Bangkok, E-mail: wichianv@sau.ac.th

³ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ กรุงเทพมหานคร, Public Administration Faculty of Arts and Sciences Southeast Asia University Bangkok, E-mail: thanomchat7997@gmail.com

⁴ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ กรุงเทพมหานคร, Public Administration Faculty of Arts and Sciences Southeast Asia University Bangkok, E-mail: Kasornmana@gmail.com

สำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 397 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า 1) การส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสาร มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบการให้บริการ น้อยที่สุด 2) ปัญหาและข้อเสนอแนะการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี นี้จะเห็นได้ว่าการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี นับเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการหน่วยงานที่จัดบริการ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาดีมีอัธยาศัยไมตรีดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดเพื่อสร้างสรรค์การปฏิบัติงานร่วมกัน ใช้วาทศิลป์ในการพูดคุยกับประชาชนให้เกิดความสามัคคี บทบาทหน้าที่ของตนในฐานะผู้ให้บริการ และผู้ช่วยเหลือ มีการแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรมตามหลักนโยบาย มาตรการ ข้อบังคับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความถูกต้องเป็นบรรทัดฐาน มีความเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

คำสำคัญ : การส่งเสริมและสวัสดิการสังคม การรับบริการ

Abstract

The purposes of this study were to 1) study Social Promotion and welfare service of the Kanchanaburi Provincial Labor Office 2) to study problems and suggestions for social promotion and welfare Service of the Kanchanaburi Provincial Labor Office, This research is a quantitative research. The sample group used in the study was 397 people who came to use the service at the Kanchanaburi Provincial Labor Office. The data were analyzed by means of mean and standard deviation, and the results were summarized. Discussion of results and recommendations are as follows.

The results of the research were found that 1) Promotion and Social Welfare In terms of receiving services of the Kanchanaburi Provincial Labor Office,

overall, it was at a high level. When considering each item, it was found that the information aspect was the most, followed by the service of the officers. and the service system at a minimum. 2) This can be seen that the promotion and social welfare the service of the Kanchanaburi Provincial Labor Office is important in providing services. Service organization as well as the officers should have good human relations speak well, have good manners beaming Speak to create work together, use rhetoric in talking with people to create unity. their roles as service providers and helpers There is a fair sharing of benefits in accordance with the policy measures, regulations, relevant laws, taking into account accuracy as the norm have sacrificed their own interests for common interest.

Keywords : Social Promotion, Welfare Service

บทนำ (Introduction)

สังคมก้าวหน้าขึ้น รูปแบบและวิธีการในการให้ความช่วยเหลือก็ถูกได้พัฒนาไปสู่การจัดตั้งเป็นองค์กร/องค์การ สถาบันหรือหน่วยงานทางสังคมที่มีการนำเอาเรื่องของสิทธิทางสังคม สิทธิมนุษยชน และความเป็นธรรมทางสังคมมาใช้เป็นกรอบในการวางนโยบาย ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติงาน พร้อมกับการขยายขอบเขตการช่วยเหลือที่เด่นชัดเฉพาะเรื่อง ปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตในช่วงประสบปัญหา ให้ครอบคลุมไปยังเรื่องของการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัยการทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการสังคมทั่วไปโดยองค์กรหรือองค์การให้บริการที่เกิดขึ้น ก็มีทั้งประเภทที่ไม่แสวงหากำไรและประเภทที่ให้บริการในเชิงธุรกิจเพื่อเป็นทางเลือกแก่ประชาชนกลุ่มที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเตรียมความพร้อมทั้งด้านองค์ความรู้และคุณภาพของการทำงานด้านการจัดการบริการสังคมให้สามารถขับเคลื่อนภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

หลักการสำคัญที่ตอบสนองต่อเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมความเป็นอิสระของในการกำหนดนโยบาย การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคลภายใต้กรอบของกฎหมายและการจัดแบ่งภารกิจในการบริการสาธารณะระหว่างรัฐบาลและการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานจังหวัดกาญจนบุรี ได้แก่ หลักความเป็นอิสระที่มีความอิสระภายใต้กรอบของกฎหมาย หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานรัฐในการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งกำหนดให้การส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานจังหวัดกาญจนบุรี รับผิดชอบการจัดการบริการสาธารณะระดับชุมชนท้องถิ่น และสุดท้ายหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานจังหวัดกาญจนบุรีที่ส่งเสริมให้มีทิศทางและการบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีคุณภาพมาตรฐาน บริหาร งานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานจังหวัดกาญจนบุรี (วุฒิสาร ตันไชย, 2546) ขณะเดียวกันความสำคัญของการการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานจังหวัดกาญจนบุรี คือ ช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าคนภายนอกให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่าๆ เป็นการฝึกฝนประชาชนให้รู้ถึงการปกครองระดับชาติและหากท้องถิ่นมีความมั่นคง แข็งแรง และมีเสถียรภาพ ประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อการบริหาร และนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้วยังฝึกฝนให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองอีกด้วย ซึ่งการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานจังหวัดกาญจนบุรีเป็นหน่วยงานที่เน้นการบริการประชาชนเป็นสำคัญ แต่การให้บริการประชาชนที่ผ่านมา ยังมีปัญหาว่าให้บริการล่าช้ามีขั้นตอนมาก มีกฎระเบียบแบบฟอร์มมากมาย ขาดคุณภาพ และการนำเทคโนโลยีมาใช้ยังไม่ทันสมัย จึงต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

สำนักงานแรงงาน จังหวัดกาญจนบุรี มีความสำคัญในกระบวนการพัฒนาแนวทางและนโยบาย ตลอดจนมาตรการต่าง ๆ ทำให้ทราบถึงผู้รับบริการมีความพอใจในระบบการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร การบริการของเจ้าหน้าที่ สถานที่และสภาพแวดล้อม รวมทั้งทำให้เห็นปัญหาและอุปสรรคต่อการรับบริการ ตลอดจนจะสามารถพัฒนาแนวทางในการจัดการนโยบายและมาตรการต่างๆ เพื่อตอบสนองกับการให้บริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาด้านบริการให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

2.1 เพื่อศึกษาระดับการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี

2.2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงาน จังหวัดกาญจนบุรี

สมมติฐานการวิจัย

3.1. เพศ ต่างกันส่งผลต่อการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน

3.2. อายุ ต่างกันส่งผลต่อการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน

3.3 ระดับการศึกษา ต่างกันส่งผลต่อการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน

3.4 .อาชีพ ต่างกันส่งผลต่อการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน

3.5 รายได้ ต่างกันส่งผลต่อการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

4.1 รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลครั้งเดียวนามาวิเคราะห์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

4.2 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานแรงงาน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 45,416 คน(ข้อมูลประชากรสำนักงานทะเบียนแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี,2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานแรงงาน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 45,416 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) จากขนาดประชากร 45,416 คน ได้ขนาดตัวอย่าง 397 คน แล้วทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 ชุด คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎี แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2.แบบสอบถามระดับการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard-Deviation) โดยกำหนดค่าคะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์

ผลการวิจัย (Research Results)

1. การส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสารมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านระบบการให้บริการ น้อยที่สุด
2. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี นี้จะเห็นได้ว่าการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรีนับเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการหน่วยงานที่จัดบริการ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดจาดีมีอัธยาศัยไมตรีดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดเพื่อสร้างสรรค์การปฏิบัติงานร่วมกัน ใช้วาทศิลป์ในการพูดคุยกับประชาชนให้เกิดความสามัคคี บทบาทหน้าที่ของตนในฐานะผู้ให้บริการ และผู้ช่วยเหลือมีการแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรมตามหลักนโยบาย มาตรการ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความถูกต้องเป็นบรรทัดฐาน มีความเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

อภิปรายผล (Research Discussion)

จากการศึกษาระดับการส่งเสริมและสวัสดิการสังคมและศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ การส่งเสริม และสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรีสรุปได้ดังนี้

ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรีพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี ด้านต่าง ๆ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะนุช ต้นเจริญ (2561) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของบริการและการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

ด้านงานสวัสดิการด้านระบบการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรีอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือ พระแท่น อำเภотаแม่กา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการกองคลัง พบว่ารับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และ งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2562) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของ เทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 โดยทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 2) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ

ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 4) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของไพวัลย์ ชลาลัย (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่อำเภอคลองใหญ่จังหวัดตราดผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับ ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการได้ดังนี้ 1) สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถ บริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพอยู่ใน ระดับมาก 2) ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองทั้ง 7 หมู่บ้าน ส่วนใหญ่เข้ามารับบริการที่เทศบาลตำบลบ้านด้าย ช่วงเวลา 08.30 - 10.00 คิดเป็นร้อยละ 74.01 เพศหญิง เป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.44 ช่วงอายุของผู้มารับบริการมากที่สุดระหว่างอายุ 31- 45, 46 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.38 สถานภาพทางการสมรส พบว่า ส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 76.39 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.31 อาชีพประจำส่วนใหญ่ของผู้มารับบริการเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 68.70 รายได้ของผู้มารับบริการ อยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.40

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองทั้ง 7 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็น งานพัฒนารายได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 งานสาธารณูปโภค ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 งานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และโครงการต่าง ๆ ที่ เทศบาลตำบลบ้านด้าย จัดขึ้น ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31

ข้อเสนอแนะ (Research Suggestions)

ระบบการให้บริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี ปัญหาที่พบบางครั้งการใช้ระบบการให้บริการยังล่าช้า ควรมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ มีการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง และมีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ควรมีข้อคิดเห็นและแนะนำให้กับผู้ใช้บริการอย่างครบถ้วน ด้านข้อมูลข่าวสารสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี ปัญหาที่พบการสื่อสารยังไม่ต่อเนื่อง ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง และเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการให้บริการมีคู่มือด้านกฎหมายเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนอย่างถูกต้องได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี ปัญหาที่พบสิ่งที่ต้องพัฒนาคือ ทักษะความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ ควรมีมนุษยสัมพันธ์และกิริยามารยาทในการให้บริการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนเป็นอย่างดี และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี ปัญหาที่พบสิ่งแวดล้อมภายในหน่วยงานยังดูไม่เรียบร้อยหรือลานจอดรถยังไม่มีเพียงพอควร มีที่จอดรถสะดวก ความเหมาะสมในการเดินทางมาใช้บริการควรมีป้ายแนะนำจุดบริการที่มองเห็นได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน

1) ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพถึงการส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ด้านการรับบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี

2) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผล การศึกษามาปรับปรุงการบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรี ให้ตรง ตามความต้องการของประชาชนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- เกสร แสงจันทร์. (2554). **ความพึงพอใจของครอบครัวต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านสระตลุง ตำบลลูกกลางทุ่ง อำเภอเมือง จังหวัดตาก.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ ครุศาสตร์มหาบัณฑิต. (การพัฒนาครอบครัวและสังคม). ตาก: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, หน้า 8.
- เฉลียว ไชยเชษฐ์. (2558). **พนักงานมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา.** สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์. มหาวิทยาลัยบูรพา. หน้า 116-128.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2562). **การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.** สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง หน้า 26.
- จันทร์จิรา อินตะนนท์. (2551). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่มจังหวัดลำปาง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. ลำปาง : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ. (2546). **บทสังเคราะห์ภาพรวมการพัฒนาระบบสวัสดิการสำหรับคนจนและคนด้อยโอกาสในสังคมไทย.** กรุงเทพมหานคร : บริษัทเอดิสันเพรส โปรดักส์ จำกัด. หน้า 72-76.
- เทพเพ็ญวานิชย์. ศรีหัทธิม (รัตนโกศล) พาณิชพันธ์และคณะ. (2534). **ความรู้พื้นฐานทางสังคมสงเคราะห์.** กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ม.ป.ท.
- นัยนา สติยเสถียร และคณะ. (2564). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วารสารมหาจุฬานครธรรมศน์.** หน้า 18-19.
- ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร หน้า 8.
- ปิยะนุช ต้นเจริญ. (2561). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี, วารสารสารสนเทศ, 17(1), มกราคม - มิถุนายน, หน้า 83 – 98.**

พรรณี ชูทัย เจนจิต. (2550). **จิตวิทยาการศึกษา**. นนทบุรี : เกรทเอดดูเคชั่น.

พรรณพนัช มีสุข. (2563). **ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัด**

สุราษฎร์ธานี. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ระพีพรรณ คำหอมและคณะ. (2549). **ทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของ**

ประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด หน้า 6-23.

Kotler and Armstrong (2002). **Principles of marketing**. NJ : Prentice Hall. p. 49.