

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพ
การให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วม
กระทรวงแรงงาน : กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง
PERSONAL FACTORS INFLUENCING THE PERCEIVED QUALITY
OF SERVICE IN GOVERNMENT COUNTER SERVICE :
CASE STUDY OF MINISTRY OF LABOR OFFICE LAMPANG

ผู้วิจัย

นรากร รุจินันท์พรกุล¹

อาจารย์ที่ปรึกษา

ปะราลี เอนก²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน สาขาปักชี จังหวัดลำปาง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง พัฒนา คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน สาขาปักชี จังหวัดลำปาง ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนผู้ใช้บริการที่เข้ารับบริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน สาขาปักชี จังหวัดลำปาง จำนวน 480 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน สาขาปักชี จังหวัดลำปาง มีระดับคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาแยกการบริการเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจ รองลงมาได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน สาขาปักชี จังหวัดลำปาง พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

² อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

รายได้ ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน สาขาปิ๊กซี จังหวัดลำปาง ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยบุคคลคือ อายุของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน สาขาปิ๊กซี จังหวัดลำปาง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ปัจจัยส่วนบุคคล, คุณภาพการให้บริการ, ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน สาขาปิ๊กซี ลำปาง

ABSTRACT

The objectives of this study were to study the personal factors influencing the perceived quality of service in government counter service of the Ministry of Labour at Big C Lampang. The data was used as a guideline in planning, improving and developing the quality of service of the Ministry of Labor at Big C Lampang to meet the needs of service users. The sample used in this study was 480 people who were served by the Ministry of Labor at Big C Lampang. It was obtained by simple random sampling. Questionnaire was used to collect and the data was analyzed by using percentage, mean and standard deviation.

The findings indicated that the service quality of the Ministry of Labour at Big C Lampang in overall was at the highest. When considered separately, it was found that the highest service quality was the quality of assurance, then quality of reliability, respectively. For hypothesis testing on personal factors affecting the perception of quality of service in the government counter service of Ministry of Labour showed that different gender, education, occupation, income of customers led to different perception of levels of service quality. According to the age of the customers, it was found that different age affect different perception of the level of service quality in the government counter service of Ministry of Labour at 0.05 significantly.

Keywords : Personal Factors, The Quality of Service, Government Counter Service of Ministry of Labour Office at Big C Lampang



บทนำ

ประเทศไทยกำลังพยายามก้าวไปสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ ซึ่งจะต้องปรับปรุงระบบ และโครงสร้างต่างๆ ภายในประเทศหลายประการ นอกจากการปรับปรุงในเรื่องโครงการสาธารณูปโภค ฯลฯ แล้ว สิ่งหนึ่งถือได้ว่าสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากันคือการบริการประชาชนในระบบราชการ เพราะระบบราชการเป็นกลไกของรัฐสำหรับแปรนโยบายของรัฐสู่ภาคปฏิบัติซึ่งมีเอกชนหรือประชาชนเป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัตินั้น การที่ผู้รับผิดชอบจะพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม การปฏิรูปราชการกำลังเป็นเรื่องที่รัฐบาลของประเทศต่างๆ ให้ความสนใจมาก เนื่องจากการรับรู้ข่าวสารของประชาชนทั่วโลกเป็นไปอย่างกว้างขวาง มีผลให้ความต้องการบริการของประชาชนได้รับการยกระดับสูงขึ้นประเด็นปัญหาที่จำเป็นต้องได้รับการปฏิรูป ได้แก่ การบริการของรัฐที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทันเหตุการณ์ งานล่าช้า ซ้ำซ้อน ไม่มีประสิทธิภาพ มีกฎระเบียบ รุงรัง ไม่ยืดหยุ่น ระบบทำงานไม่โปร่งใสและไม่สามารถแก้ปัญหาด้านเศรษฐกิจและสังคมได้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง ประเทศไทยภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ ทำให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบราชการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง อันจะช่วยทำให้ระบบราชการสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ

การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเป็นการปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดของการดำเนินงานจากแบบราชการดั้งเดิมไปสู่แบบราชการ

แนวใหม่โดยเน้นการดำเนินนโยบายเชิงรุกที่ยึดความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

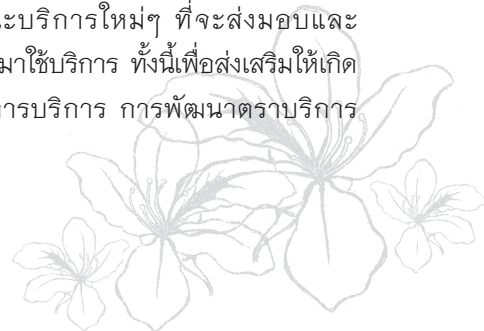
ทั้งนี้แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของศูนย์บริการร่วม เป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน : 2556 : 1-2) กล่าวคือ

1. การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) หลักการนี้มุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ

2. การบูรณาการงานบริการ (Service Integration) ศูนย์บริการร่วมอาจมีกระบวนการบริการที่มีการบูรณาการในระดับหน้าสำนักงานเพื่อดำเนินการเพื่อดำเนินการรับเรื่องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการหลายประเภทหรือมีการบูรณาการเบ็ดเสร็จก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงานบริการที่นำมารวมนั้นๆ

3. การมุ่งเน้นผลลัพธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Result-Oriented) กล่าวคือ มีการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน

4. การอิงฐานการตลาด (Market-Based) ศูนย์บริการร่วมจำเป็นต้องมีการดำเนินกิจกรรมเชิงตลาดในลักษณะเดียวกับหน่วยบริการภาคเอกชน เช่นการศึกษาและวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของหน่วยให้บริการ การศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และลักษณะบริการใหม่ๆ ที่จะส่งมอบและส่งเสริมการมาใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมบริการ การพัฒนาตราบริการ



(Brand) สำหรับงานบริการของภาครัฐ ตลอดจนเข้าถึงและการรักษาความสัมพันธ์ผู้รับบริการ

แนวคิดทั้งสี่ประการข้างต้น เป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญของการดำเนินงานศูนย์บริการร่วมที่จะสนับสนุนการดำเนินชีวิตของประชาชน และการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชนให้ก้าวไปข้างหน้าได้อย่างทันเวลาและทันเหตุการณ์และสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก

ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดลำปาง ได้จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์บริการประชาชนที่เกิดจากการบูรณาการร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานของกระทรวงแรงงาน ในจังหวัดลำปาง 7 หน่วยงาน มีภารกิจในการให้บริการ 3 ด้าน คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร การให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ และการให้บริการเบ็ดเสร็จ ดังนั้นคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดลำปางที่มีต่อผู้ใช้บริการ
2. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดลำปาง สามารถนำปัญหาและอุปสรรคที่พบไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดลำปางต่อไป

สมมติฐาน

H_0 : ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

สาขาปักษ์ จังหวัดลำปาง ไม่แตกต่างกันจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

H_1 : ระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน สาขาปักษ์ จังหวัดลำปาง แตกต่างกัน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสังเคราะห์ข้อมูลจากแนวคิดของ Parasuraman, Zeitham and Berry (1994) อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550 : 340-342) เกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน ในด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance Performance) รูปลักษณะ (Tangibility) ความใส่ใจ (Empathy) และการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)
2. ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 480 คน
3. ขอบเขตด้านภารกิจบริการ ซึ่งมีการศึกษาหลักในด้านการบริการ 3 ด้านคือ
 - ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร 13 งานบริการ
 - ด้านการให้บริการรับเรื่อง-ส่งต่อ 11 งานบริการ
 - ด้านการให้บริการเบ็ดเสร็จ 6 งานบริการ



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้มาใช้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดลำปางโดยในรอบ 6 เดือนแรกของปี พ.ศ.2556 (มกราคม-มิถุนายน 2556) พบว่ามีผู้มาใช้บริการงานทั้งสามด้าน จำนวนทั้งสิ้น 55,634 ราย (ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานลำปาง : 2556)

2. กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้ใช้ตารางสำเร็จรูปของยามาเน่ (Taro Yamane 1970, 1973 : 580-581) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความคลาดเคลื่อน 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน เพื่อความผิดพลาดและไม่ครบถ้วนของแบบสอบถาม 20% = 400 + 80 = 480 ราย โดยกระจายอย่างเป็นสัดส่วนกับจำนวนผู้มาใช้บริการปกติในแต่ละงาน

ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรที่ศึกษาไว้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ คุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านความมั่นใจ (Assurance Performamce) ด้านรูปปลักษณ์ (Tangibility) ด้านความใส่ใจ (Empathy) และด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ประถมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

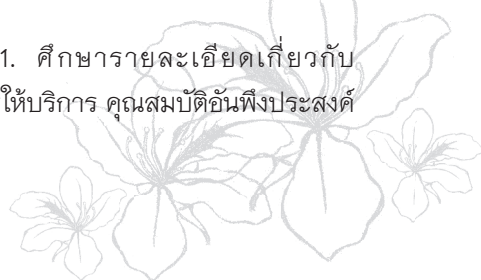
ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ลักษณะการใช้บริการ เวลา และเหตุผลในการเลือกใช้บริการ จากศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดลำปาง มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการงาน (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 21 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง ทั้ง 5 ด้านคือ ด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านรูปปลักษณ์ ด้านความใส่ใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง โดยสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง ซึ่งลักษณะของข้อคำถามเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คุณสมบัตินพึงประสงค์



ของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ การบริหารหน่วยงานศูนย์บริการร่วมกระทรวง แรงงาน ตลอดจนแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการกิจการบ้านเมืองที่ดี จากตำรา เอกสาร วารสาร และงานวิจัยต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวง แรงงาน จังหวัดลำปาง ให้ครอบคลุมเนื้อหา สาระตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3. หาคุณภาพของแบบสอบถาม ในการหาคุณภาพของแบบสอบถามประกอบ ไปด้วย

- หาความเที่ยงตรง (Validity) ของเนื้อหาสาระโดยการนำแบบสอบถามไปให้ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผล และประเมินผล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อคำถามทั้งในด้าน เนื้อหาและความชัดเจน และนำมาปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปทดลองใช้

- หาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไข แล้วไปทดลองใช้กับผู้ให้บริการที่ไม่ใช่กลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หา ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาช ซึ่งผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9661 ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อ คำนวณค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์การรับรู้ระดับคุณภาพ การให้บริการของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อศูนย์บริการ ร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การประเมินความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เป็นแบบมาตร ส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ตามแบบ Likert Scale ที่กำหนดไว้คือ

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการระดับน้อยที่สุด

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน สาขาปักษ์ใต้ จังหวัดลำปาง การจัด “ศูนย์บริการร่วม” เป็นการปรับเปลี่ยน กรอบแนวคิดของการดำเนินงานจากแบบ ราชการดั้งเดิมไปสู่ “แบบราชการแนวใหม่” โดยเน้นการดำเนินนโยบาย “เชิงรุก” ที่ยึด “ความต้องการของประชาชน” เป็นสำคัญ ซึ่งแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของศูนย์บริการร่วม

เป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับแนวทางบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ทฤษฎีการรับรู้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี
ดังกล่าวมาใช้ในการวิเคราะห์การรับรู้ภาพลักษณ์
ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัด
ลำปาง ว่าประชาชนมีการรับรู้ภาพลักษณ์
ของศูนย์บริการในด้านต่างๆ เช่น ด้านสถาบัน
และองค์กร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านบุคลากร
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบริการ
เป็นอย่างไร สามารถนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อแก้ไข
ปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ
สูงสุดแก่ประชาชน

3. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากร
ศาสตร์ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีดังกล่าวมาใช้เป็น
ข้อมูลด้านประชากร ที่จะสามารถเข้าถึงและ
มีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย
ตามแนวคิดที่ว่าคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์
ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดย
วิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้ เพศ อายุ การศึกษา
และสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าว มาศึกษาเพื่อให้
เห็นถึงความสำคัญของการบริการภาครัฐ
(พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546)
ภาคราชการและเอกชน มีความมุ่งหมาย
ที่แตกต่างกันในด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ภาคราชการ
มุ่งความเป็นธรรม ความเสมอภาค และประโยชน์
ส่วนรวม ไม่มุ่งผลกำไร แม้บางกรณีอาจจะได้
รับรายได้ผลตอบแทนในรูปของค่าธรรมเนียม
ภาษีอากร ขณะที่ภาคเอกชน ส่วนใหญ่มุ่ง
ผลกำไรสูงสุดของตนเองอย่างไรก็ตามการให้
บริการทั้งภาคราชการและเอกชนในปัจจุบัน

จะต้องเน้นหลักธรรมาภิบาล หรือบรรษัทภิบาล
เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเกิด
ประโยชน์ต่อสังคมประเทศชาติ ด้วยเช่นกัน

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ
คุณภาพของการบริการ เป็นแนวคิดที่ผู้วิจัย
สามารถนำมาใช้พัฒนาการให้บริการ โดยมี
เป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการบริการที่ควร
จะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวก
รวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิง
ส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี
ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจน
เป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม
สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาค
ทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการ
จากรัฐ

6. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
กัมปนาท ศิริพันธุ์ (2550) ได้
ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเพื่อ
เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมือง
พะเยา

สราวดี หงสโกร (2550) ได้
ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
การบริการของสำนักงานประกันสังคมเขต
พื้นที่ 5

วิทยา รัตนอารณ (2550) ได้
ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ
การบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา
เขาสัยสน จังหวัดพัทลุง

อนุวัฒน์ วงศ์นคร (2551) ได้
ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงาน
เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร



กรรณิการ์ สุขสวัสดิ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขต บางแค กรุงเทพมหานคร

วัลภา กลิ่นคล้ายกัน (2552) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอยจังหวัดสระบุรี

สุกัลยา ประทุมรัตน์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด ลำพูน

ชญาพร วรรณแก้ว (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน

ธันยธรณ์ จอมศักดิ์ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ

ธีรวิทย์ นันตา (2554) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรัทธาพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง มาสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

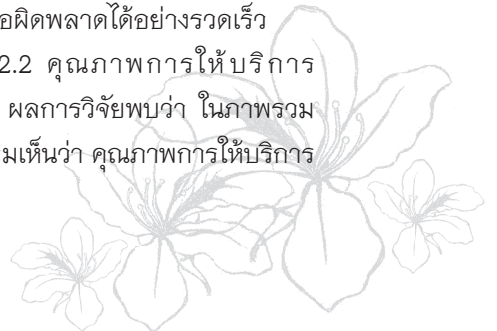
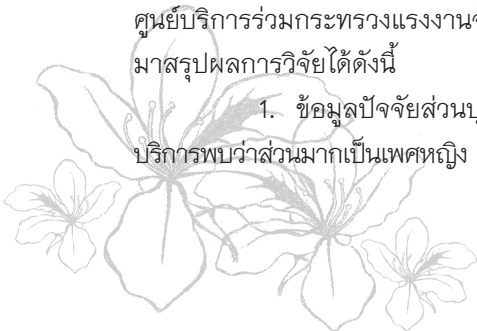
1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการพบว่าส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ

53.5 มีอายุระหว่าง 30–39 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.4 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง/อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 40.4 โดยมีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 39.0 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000–10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.7

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดลำปาง ซึ่งจำแนกผลการวิจัยออกเป็น 5 ประเด็นคือ คุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจ (Assurance Performance) คุณภาพการให้บริการด้านรูปลักษณะ (Tangibility) คุณภาพการให้บริการด้านความใส่ใจ (Empathy) และคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) โดยจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

2.1 คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละงานแล้วพบว่า ทุกงานมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับของค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมในการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน และความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว

2.2 คุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการ



ด้านความมั่นใจมีคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละงานแล้วพบว่า ทุกงานมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับของค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยอย่างชัดเจนและถูกต้องของเจ้าหน้าที่ ความมั่นใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ

2.3 คุณภาพการให้บริการด้านรูปลักษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือมีคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละงานแล้วพบว่า ทุกงานมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับของค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่ ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดลำปาง เช่น สื่อวิทยุ แผ่นพับหนังสือพิมพ์ ท้องถิ่น อินเทอร์เน็ต ความน่าสนใจ ความชัดเจน และเข้าใจง่ายของข้อมูล เอกสารเผยแพร่แนะนำข้อมูลการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงแรงงาน การมีป้ายบอกตำแหน่ง คำแนะนำ การให้บริการต่างๆ ที่ชัดเจน และสุดท้าย ความสะอาด สวยงาม ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ในสำนักงาน

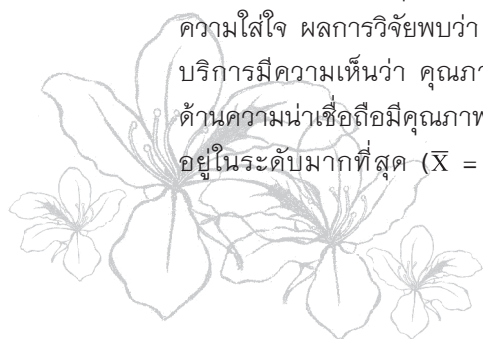
2.4 คุณภาพการให้บริการด้านความใส่ใจ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือมีคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) และเมื่อ

พิจารณาในแต่ละงานแล้วพบว่า ทุกงานมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับของค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความสะดวกและเหมาะสมของเวลา ในการให้บริการวันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 09.30-17.30 น. เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน และความสนใจ และเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.5 คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือมีคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละงานแล้วพบว่า ทุกงานมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับของค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้ ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของขั้นตอนการรับบริการ และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง ไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง



4.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ บางครั้งล่าช้า ควรมีความสนใจ และใส่ใจ ในการให้บริการ

4.2 การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารหน้าศูนย์บริการร่วมกระทรวง แรงงาน ควรเป็นปัจจุบัน เพราะจะทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการได้ประโยชน์จากการประชาสัมพันธ์ อย่างแท้จริง

4.3 เอกสารเผยแพร่แนะนำ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่จัดไว้ในศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน ควรมีความน่าสนใจและ หลากหลายน่ามากกว่านี้

4.4 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ในด้านต่างๆ เช่น วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ยังไม่ แพร่หลาย

4.5 การให้บริการด้านเบ็ดเสร็จ ควรมีบริการที่มากกว่านี้จะดีมาก

4.6 ไม่ควรมีפקเตียง ควรมี การเปลี่ยนเวอร์กัน

อภิปรายผล

จากผลการค้นคว้าวิจัย เรื่อง ปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพ การให้บริการของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการร่วม กระทรวงแรงงาน กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง ผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

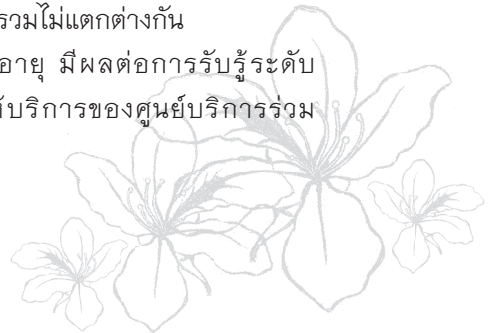
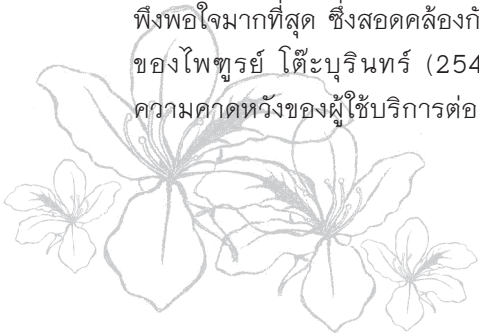
1. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการ ของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง ในภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของไพฑูรย์ โตะบุรินทร์ (2544) ที่ศึกษา ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพด้าน

บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร จังหวัดชัยภูมิ ที่พบว่า ผู้ใช้บริการ ของ ธ.ก.ส. ได้รับการในภาพรวมอยู่ในระดับดี และผลงานวิจัยของอดุลย์ หิริรักษ์เสาวนีย์ (2542) ที่ศึกษาความพึงพอใจและสภาพปัญหา ของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคาร กสิกรไทย เขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม สำหรับ ในส่วนของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดลำปาง แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้ บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัด ลำปาง ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งเป็น หน่วยงานราชการที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ ประชาชนทุกด้านในกระทรวงแรงงาน อันเป็น โครงการที่รัฐบาลจัดขึ้นเพื่อบริการแก่ประชาชน โดยแท้จริง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ส่วนบุคคล กับการความคิดเห็นต่อระดับ คุณภาพการให้บริการงานด้านต่างๆ ของ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดลำปาง

เพศ ไม่มีผลต่อการรับรู้ระดับ คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการร่วม กระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง แสดงว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีการรับรู้ระดับ คุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวัลภา กลิ่นคล้ายกัน (2552) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาล แก่งคอย จังหวัดสระบุรี ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่องเพศของผู้มาใช้บริการต่อระดับความ พึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อายุ มีผลต่อการรับรู้ระดับ คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการร่วม



กระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัมปนาท ศิริพันธุ์ (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอายุที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการต่อความพึงพอใจให้บริการ ในภาพรวมแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิทยา รัตนอาภรณ์ (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ของผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เขาชัยสน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อาชีพ ไม่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง แสดงว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิทยา รัตนอาภรณ์ (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอาชีพ

ที่แตกต่างกันของผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เขาชัยสน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

รายได้ ไม่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนุวัฒน์ วงศ์นคร (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องรายได้ที่แตกต่างกัน ของผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานกรณีศึกษาจังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการตามขั้นตอน จนสำเร็จเรียบร้อย ดังปรากฏผลการศึกษาที่นำเสนอและสรุปไว้แล้ว ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นบางอย่างที่สำคัญ จึงนำเสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ควรส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรปฏิบัติงาน ให้มีความรอบรู้ในงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในสิ่งที่ดี และพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัย



เพื่อเสริมสร้างศักยภาพขององค์กร และรองรับการให้บริการที่หลากหลายอย่างมีคุณภาพ

คุณภาพการให้บริการด้านรูปลักษณ์ควรสนับสนุนงบประมาณปรับปรุงสำนักงานให้มีความกว้างขวาง ความทันสมัยเป็นสากลเพื่อรองรับกับจำนวนผู้ใช้บริการที่มากขึ้น

คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งไม่ควรมีการพักเที่ยง เพราะจากผลวิจัยจะพบว่าผู้มาใช้บริการส่วนมากจะมาใช้บริการในช่วงเวลา 11.00–13.00 น. ดังนั้นเพื่อการบริการที่ดีแล้วไม่ควรพักเที่ยง ควรมีการเปลี่ยนเวรกันพักทานข้าว

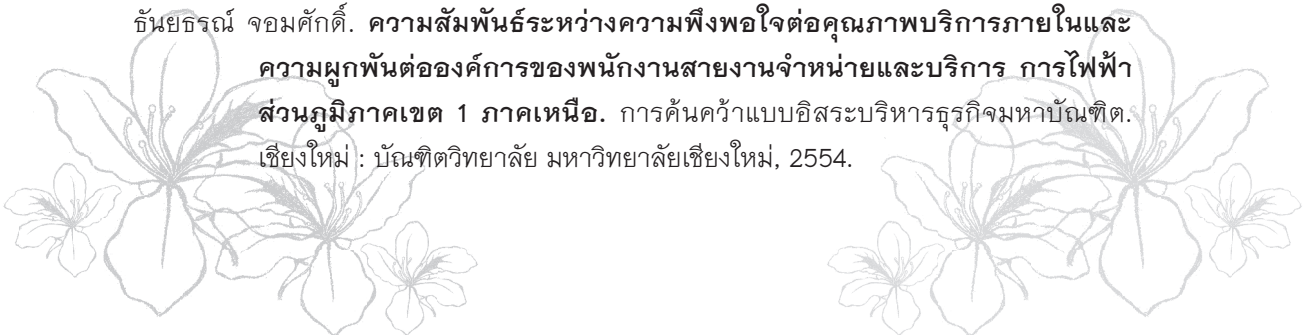
เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ สุขสวัสดิ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการงานทะเบียนสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.
- กัมปนาท ศิริพันธุ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองพะเยา. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.
- ชฎาพร วรรณแก้ว. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิต เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554.
- ธันยธรณ์ จอมศักดิ์. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการภายในและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายงานจำหน่ายและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554.

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง โดยเฉพาะงานด้านใดด้านหนึ่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

2. ควรมีการเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยการสัมภาษณ์และสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนภาพความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในด้านลึก เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน และโครงการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ



- ธีรวิทย์ นันทา. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554.
- ไพฑูรย์ ไต่บุรินทร์. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- วัลภา กลิ่นคล้ายกัน. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนคร ศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2552.
- วิทยา รัตนอารณ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานสรรพากร พื้นที่สาขาเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550.
- ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง. คู่มือปฏิบัติงานศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง. (ออนไลน์แหล่งศึกษา <http://www.lampangdit.com>), 2556.
- สราวดี หงสไกร. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 5. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2550.
- สุกัลยา ประทุมนันท์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554.
- อดุลย์ หริรักษ์เสาวนีย์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สาขากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2542.
- อนุวัฒน์ วงศ์นคร. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2551.

