

การบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยใน
การทำงานแก่ประชาชน: กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานสวัสดิการ
และคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3*

The management of safety law service of the public:

A case study of Bangkok Labour Protection and

Welfare Office Area 3

พรพรรณ เหมาะสมาน¹ & ณัฐพงศ์ บุญเหลือ²

Pornpan Morsaman & Nattapong Boonlue

Corresponding author: 6414832027@ru.ac.th

Received: 24/07/66 Revised: 01/08/66 Accepted: 01/08/66

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการ
บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้าน
กฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
คือ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ ณ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำนวน 167 กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่าง
อย่างง่าย โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึง
การใช้สถิติเชิงพรรณนา อันได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมาย
ความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน อันได้แก่ F-Test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการบริหารทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร (คน) ปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน) ปัจจัยด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) และปัจจัยด้านการจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านการจัดการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชนทั้งในด้านประสิทธิภาพและด้านคุณภาพ

คำสำคัญ: ปัจจัยการบริหาร; การให้บริการ; สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

Abstract

The research is a quantitative research. The purpose of this study was to study the administrative factors affecting the efficiency and quality of the management of the provision of occupational safety law services to the public. The samples were practitioners and service recipients at the Bangkok Labor Protection and Welfare Office Area 3, totaling 167 samples. It was obtained by simple sampling method. Questionnaire was employed a tool for collecting data, including the use of descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation. and inferential statistics, including F-Test and multiple regression analysis. In analyzing and

presenting the research results, it was found that the four management factors were personnel factors (people), budget factors (money), resources factors(material/equipment/things) and management factors affected the efficiency and quality of the management of legal services for occupational safety to the public with statistical significance at the 0.05 level. The management factor was the most influential factor in the management of the provision of legal services for occupational safety to the public in terms of efficiency and quality.

Keywords: management factor; services; Bangkok Labour Protection and Welfare Office Area 3

บทนำ

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการและบูรณาการการดำเนินงานของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องโดยการประกาศนโยบายระเบียบวาระแห่งชาติ “แรงงานปลอดภัยและสุขภาพอนามัยดี” เพื่อให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัยในการทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและบรรลุผลตามเจตนารมณ์ในการลดการประสูติอันตรายจากการทำงานอย่างยั่งยืน สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ซึ่งเป็น หน่วยปฏิบัติการให้บริการภายใต้การบริหารราชการส่วนกลางของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน มีหน้าที่ให้คำปรึกษา กำกับ และดูแลสถานประกอบกิจการในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานครทั้งหมด 6 เขต อันได้แก่

เขตประเวศ เขตสวนหลวง เขตบางนา เขตวัฒนา เขตพระโขนง และเขตคลองเตย ให้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน จะเห็นได้ว่าหนึ่งในหน้าที่หลักสำคัญ ก็คือ การให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน แก่ผู้ที่มาขอรับบริการทั้งหน่วยงานภาครัฐอื่น หน่วยงานเอกชน ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่และนอกพื้นที่ที่มาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก ดังนั้น สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จึงได้สนองรับกับนโยบายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ที่กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานหลักในปีงบประมาณ 2566 ไว้ว่า “การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ การให้บริการ และการพัฒนาองค์กร” (นิยม สองแก้ว, 2565) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จึงควรพัฒนาด้านประสิทธิภาพและด้านคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน อีกทั้งในการให้บริการนั้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาขอรับบริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ ตลอดจนผู้มาขอรับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน ภายใต้นโยบายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน ภายใต้นโยบายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยการบริหาร อันได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร (คน) ปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน) ปัจจัยด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) และปัจจัยด้านการจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน ภายใต้นโยบายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน
2. ปัจจัยการบริหาร อันได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร (คน) ปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน) ปัจจัยด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) และปัจจัยด้านการจัดการ ส่งผลต่อคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน ภายใต้นโยบายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยการบริหาร

1. ปัจจัยด้านบุคลากร (คน)
2. ปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน)
3. ปัจจัยด้านทรัพยากร
(วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ)
4. ปัจจัยด้านการจัดการ



ตัวแปรตาม

- ผลการบริหารจัดการการ
ให้บริการด้านกฎหมายความ
ปลอดภัยในการทำงานแก่
ประชาชน ภายใต้นโยบายของ
กรมสวัสดิการและคุ้มครอง
แรงงาน กระทรวงแรงงาน
1. ด้านประสิทธิภาพ
 2. ด้านคุณภาพ

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับ
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ได้แก่
ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่
3 จำนวน 24 คน และผู้รับบริการ ณ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำนวน 262 คน ซึ่งข้อมูลผู้รับบริการดังกล่าวมาจาก
เอกสารรายงานจำนวนผู้มารับบริการด้านความปลอดภัยในการทำงาน ณ
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 โดยประมาณ
ในช่วงระหว่างเดือนมีนาคม 2566 ถึงเดือนเมษายน 2566

2. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดเกณฑ์การยอมรับความคาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นได้จากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยการใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ ณ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีจำนวนทั้งสิ้น 167 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (อ้างอิงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565, หน้า 23 – 24)

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.7 อายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.3 อาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 63.5 และประสบการณ์ทำงาน 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.7 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร		ความถี่ (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	69	41.3
	หญิง	98	58.7
อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	1	6
	20 – 30 ปี	46	27.5
	31 – 40 ปี	55	32.9
	41 – 50 ปี	38	22.8
	51 – 60 ปี	23	13.8
	60 ปีขึ้นไป	4	2.4

วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	12.0
	ปริญญาตรี	119	71.3
อาชีพ	นายจ้าง/เจ้าของกิจการ	34	20.4
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	106	63.5
	ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน สวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3	14	8.4
	อื่น ๆ	13	7.8
ประสบการณ์ ทำงาน	ไม่เกิน 5 ปี	42	25.1
	6 – 10 ปี	43	25.7
	11 – 15 ปี	34	20.4
	16 ปีขึ้นไป	48	28.7

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โดยการใช้แบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหาร จำนวน 4 ด้าน อันได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร (คน) ปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน) ปัจจัยด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) และปัจจัยด้านจัดการ จำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารจัดการ ให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยความปลอดภัยในการทำงาน จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค รวมถึงการปรับปรุงและการพัฒนา ด้านการบริหารจัดการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานต่อไป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณค่าสถิติ มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากขั้นตอนการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้สำรวจมา
2. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล จากนั้นจึงบันทึกรหัสลงในเครื่องคอมพิวเตอร์
3. ตรวจสอบความถูกต้องของชุดข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
4. ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการประเมินผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ตามแบบลิคเคิร์ท (Likert Scale) (อ้างถึงใน เฉลิมพลศรีหงษ์, 2565, หน้า 61 – 63) มี 5 ระดับ อันได้แก่ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก และค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผลระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน เป็นเกณฑ์คะแนนตามแนวความคิดของเบสท์ (อ้างถึงใน ศศิธร ตันติเอกรัตน์ และคณะ, 2563, หน้า 63) มี 3 ระดับ อันได้แก่ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.67 หมายถึง ระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ย 3.68 – 5.00 หมายถึง ระดับมาก

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ประเด็นที่ 1 ปัจจัยการบริหาร ประกอบด้วย (รายละเอียดตามตารางที่ 2)

ปัจจัยด้านบุคลากร (คน) ที่มีผลต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร (คน) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญทางวิชาชีพ ประสบการณ์ และความ เป็นมืออาชีพในการบริการ รองลงมา คือ บุคลากรได้รับการพัฒนาด้านวิชาการ

และองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง และบุคลากรมีทักษะที่ดีในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.25, 4.23, 4.13 ตามลำดับ)

ปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน) ที่มีผลต่อการบริหารจัดการการให้บริการ ด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้งบประมาณ (เงิน) ที่ได้รับมาอย่างคุ้มค่า รองลงมา คือ การจัดสรรงบประมาณ (เงิน) ตามเป้าหมายและเพียงพอ และการจัดสรรงบประมาณ (เงิน) สนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X}$ = 4.24, 4.03, 3.97 ตามลำดับ)

ปัจจัยด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) ที่มีผลต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศในการบริการ รองลงมา คือ ทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) มีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X}$ = 4.25 และ 3.98 ตามลำดับ)

ปัจจัยด้านการจัดการ ที่มีผลต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การกำหนดเวลาปฏิบัติงานที่ชัดเจน รองลงมา คือ การประสานงานติดต่อกัน และขอความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น และการจัดการนโยบายที่ดี มีความชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.37, 4.26 และ 4.25 ตามลำดับ)

ตารางที่ 2 ปัจจัยการบริหาร

ปัจจัยการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยด้านบุคลากร (คน)	4.15	0.693	มาก
1.1 บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.83	0.918	มาก
1.2 บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญทางวิชาชีพ ประสิทธิภาพ และความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	4.25	0.780	มาก
1.3 บุคลากรมีทักษะที่ดีในการให้บริการ	4.13	0.683	มาก
1.4 บุคลากรได้รับการพัฒนาด้านวิชาการ และองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง	4.23	0.725	มาก
2. ปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน)	4.08	0.798	มาก
2.1 การจัดสรรงบประมาณ (เงิน) ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีความเพียงพอ	4.03	0.928	มาก
2.2 การจัดสรรงบประมาณ (เงิน) สนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างเหมาะสม และเพียงพอ	3.97	0.874	มาก
2.3 การใช้งบประมาณ (เงิน) ที่ได้รับมาอย่างคุ้มค่า	4.24	0.754	มาก
3. ปัจจัยด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ)	4.11	0.777	มาก
3.1 ทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) มีจำนวนเพียงพอ	3.98	0.878	มาก

3.2 ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศในการบริการ	4.25	0.827	มาก
4. ปัจจัยด้านการจัดการ	4.23	0.692	มาก
4.1 การจัดการนโยบายที่ดี มีความชัดเจน	4.25	0.750	มาก
4.2 โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม	4.16	0.768	มาก
4.3 สมรรถนะทางการจัดการองค์กร	4.11	0.824	มาก
4.4 การกำหนดเวลาปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4.37	0.747	มาก
4.5 การประสานงาน ติดต่อกัน และขอความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น	4.26	0.746	มาก

ประเด็นที่ 2 ผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชนด้านประสิทธิภาพ ประกอบด้วย (รายละเอียดตามตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ	4.42	0.723	มาก

2. ผลของการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน สอดคล้องกับการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่	4.17	0.728	มาก
3. ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการบริหารจัดการในการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน	4.44	0.708	มาก
4. การบริหารจัดการในการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน มีการใช้ทรัพยากรด้านงบประมาณ (เงิน) ได้อย่างถูกต้อง เพียงพอ และเหมาะสม	4.14	0.755	มาก
5. การบริหารจัดการในการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน มีการใช้ทรัพยากรด้านวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งของได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า และไม่สูญเปล่า	4.15	0.725	มาก
6. การบริหารจัดการในการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน มีการใช้ทรัพยากรด้านโครงสร้างพื้นฐานได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า และไม่สูญเปล่า	4.15	0.717	มาก
7. การกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีความชัดเจน	4.35	0.727	มาก
8. กระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ไม่ซ้ำซ้อน	4.28	0.806	มาก
9. การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ ด้านกฎหมาย	4.23	0.752	มาก

ความปลอดภัยในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
10. การบริหารเวลาการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.39	0.710	มาก
11. การบังคับใช้กฎหมายด้วยความโปร่งใส มีความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.50	0.610	มาก
12. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน	4.47	0.666	มาก
13. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของทรัพยากรที่นำมาใช้ในการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน	4.22	0.723	มาก
14. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของการอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน	4.31	0.734	มาก
15. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับในการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน	4.44	0.627	มาก
รวม	4.31	0.612	มาก

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การบังคับใช้กฎหมายด้วยความโปร่งใส มีความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน และผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับกับผู้รับบริการความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับในการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.50, 4.47, 4.44 ตามลำดับ)

ประเด็นที่ 3 ผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชนด้านคุณภาพ ประกอบด้วย (รายละเอียดตามตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 คุณภาพการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน

คุณภาพการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการตลอดเวลา	3.92	0.925	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบคำถามได้ถูกต้องชัดเจน ตรงคำถาม	4.31	0.711	มาก
3. ผู้ปฏิบัติงานเปิดโอกาสให้สอบถามอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา	4.35	0.677	มาก

4. ผู้ปฏิบัติงานได้ทำการจดบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร	4.24	0.801	มาก
5. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.29	0.712	มาก
6. ผู้ปฏิบัติงานมีประสบการณ์ในการทำงานอย่างดี	4.30	0.716	มาก
7. ผู้ปฏิบัติงานให้ข้อมูลได้ชัดเจน น่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.41	0.679	มาก
8. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง	4.43	0.715	มาก
9. ผู้รับบริการไม่ต้องรอคิวนานเกินไป	4.19	0.719	มาก
10. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.20	0.690	มาก
11. ผู้ปฏิบัติงานมีความชัดเจนในการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ	4.37	0.653	มาก
12. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงในการให้บริการได้อย่างง่าย	4.40	0.677	มาก
13. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่ามีความเป็นธรรมในการให้บริการ	4.57	0.596	มาก
14. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่ามีความโปร่งใสในการมาให้บริการ	4.59	0.613	มาก
15. ผู้ปฏิบัติงานรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ	4.43	0.645	มาก
16. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อผู้ปฏิบัติงาน	4.54	0.609	มาก

17. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.65	0.570	มาก
18. ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้น ใส่ใจผู้รับบริการ	4.58	0.614	มาก
19. ผู้ปฏิบัติงานมีอริยาบถดี เต็มใจให้บริการ	4.67	0.585	มาก
20. ผู้ปฏิบัติงานสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	4.49	0.657	มาก
รวม	4.39	0.547	มาก

คุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีอริยาบถดี เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติงานให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ และผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่ามีความโปร่งใสในการมาให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.67, 4.65 และ 4.59 ตามลำดับ)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยการบริหาร อันได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร (คน) ปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน) ปัจจัยด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) และปัจจัยด้านการจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน ภายใต้นโยบายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยการบริหาร

Model	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	52.019	4	13.005	208.577	0.000*
Residual	10.101	162	0.62		
Total	62.119	166			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร (คน) ปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน) ปัจจัยด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) และปัจจัยด้านการจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมาย ความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน โดยมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ดังนี้

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ตัวแปร พยากรณ์	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	0.784	0.127		6.187	0.000*
ปัจจัยด้าน บุคลากร (คน) (X ₁)	0.118	0.048	0.134	2.452	0.015*

ปัจจัยด้าน งบประมาณ (เงิน) (X_2)	-0.097	0.047	-0.126	-2.033	0.044*
ปัจจัยด้านการ ทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/ สิ่งของ) (X_3)	0.291	0.044	0.370	6.671	0.000*
ปัจจัยด้านการ จัดการ (X_4)	0.527	0.055	0.596	9.666	0.000*
F = 208.577, R = 0.915, R ² = 0.837, Adjusted R ² = 0.833, SEE = 0.24970, Sig. = 0.000*					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรอิสระทั้งหมด 4 ตัวแปรนั้น มีความสัมพันธ์กับผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร (คน) มีค่า Sig. = 0.015 ปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน) มีค่า Sig. = 0.044 ปัจจัยด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) มีค่า Sig. = 0.000 และ ปัจจัยด้านการจัดการ มีค่า Sig. = 0.000 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรนั้น สามารถร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์กับผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน ได้ร้อยละ 83.3 และระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรมีความสัมพันธ์ต่อผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (standardized Coefficient Beta) ที่สามารถอธิบายขนาด

ความสัมพันธ์ของปัจจัยในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านการจัดการ (X_4) มีขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 59.6 ปัจจัยด้านการทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) (X_3) มีขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 37.0 ปัจจัยด้านบุคลากร (คน) (X_1) มีขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 13.4 และปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน) (X_2) มีขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 12.6 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการบริหาร อันได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร (คน) ปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน) ปัจจัยด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) และปัจจัยด้านการจัดการ ส่งผลต่อคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน ภายใต้นโยบายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยการบริหาร

Model	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	35.517	4	8.879	101.319	0.000*
Residual	14.197	162	0.088		
Total	49.714	166			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร (คน) ปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน) ปัจจัยด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) และปัจจัยด้านการจัดการ มีผลต่อคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน โดยมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการการพยากรณ์

เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ดังนี้

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพในการบริหารจัดการ

ตัวแปร พยากรณ์	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.409	0.150		9.383	0.000*
ปัจจัยด้านบุคลากร (คน) (X_1)	0.335	0.057	0.424	5.848	0.000*
ปัจจัยด้าน งบประมาณ (เงิน) (X_2)	-0.119	0.056	-0.174	-2.118	0.036*
ปัจจัยด้านการ ทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/ สิ่งของ) (X_3)	0.114	0.052	0.162	2.204	0.029*
ปัจจัยด้านการ จัดการ (X_4)	0.382	0.065	0.483	5.904	0.000*
F = 101.319, R = 0.845, R ² = 0.714, Adjusted R ² = 0.707, SEE = 0.29603, Sig. = 0.000*					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรอิสระทั้งหมด 4 ตัวแปรนั้น มีความสัมพันธ์กับผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร (คน) (X_1) มีค่า Sig. = 0.000 ปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน) (X_2) มีค่า Sig. = 0.036 ปัจจัยด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) (X_3) มีค่า Sig. 0.029 และปัจจัยด้านการจัดการ (X_4) มีค่า Sig. = 0.000 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรนั้น สามารถร่วมกันอธิบายความสัมพันธ์ต่อผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน ได้ร้อยละ 70.7 และระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์ต่อผลการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (standardized Coefficients Beta) ที่สามารถอธิบายขนาดความสัมพันธ์ของปัจจัยในแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัจจัยด้านการจัดการ (X_4) มีขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 48.3 ปัจจัยด้านบุคลากร (คน) (X_1) มีขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 42.4 ปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน) (X_2) มีขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 17.4 และปัจจัยด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) (X_3) มีขนาดความสัมพันธ์ ร้อยละ 16.2 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายด้านความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ภายใต้ต้นนโยบายของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งด้าน

ประสิทธิภาพและด้านคุณภาพ เมื่อทำการศึกษาเอกสาร พร้อมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารในแต่ละปัจจัยแล้ว จึงพบว่า

ปัจจัยด้านบุคลากร (คน) ส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายด้านความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า ประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการ จะพัฒนาขึ้นได้เมื่อจำนวนบุคลากรปฏิบัติงานมีความเพียงพอต่อการให้บริการด้านกฎหมายด้านความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน ในขณะเดียวกัน องค์กรควรมีการพัฒนาด้านวิชาการและองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะการให้บริการต่างๆ ให้บุคลากรมีความรู้ความชำนาญทางวิชาชีพและประสบการณ์ ตลอดจนความเป็นมืออาชีพในการให้บริการนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฐา เสวกวิหาร (2560) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า ปัจจัยด้านความชำนาญของบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านงบประมาณ (เงิน) ส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายด้านความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า ประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการนั้น จะพัฒนาขึ้นได้เมื่อองค์กรมีการจัดสรรงบประมาณ (เงิน) ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีความเพียงพอต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายด้านความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ โดยมีการจัดสรรงบประมาณ (เงิน) ที่สนับสนุนในด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างเหมาะสม และเพียงพอ ตลอดจนองค์กรสามารถใช้งบประมาณ (เงิน) ที่ได้รับมาจากการจัดสรรได้อย่างคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพรณ สิงหการ (2564) ที่ทำการศึกษารื่อง การประเมินผลการบริหารจัดการบุคลากรด้วยการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ พบว่า ปัจจัยด้าน

งบประมาณและโครงสร้างพื้นฐาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารพิธีการศุลกากรด้วยการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายด้านความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า ประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการนั้น จะพัฒนาขึ้นได้เมื่อองค์กรมีการเตรียมความพร้อมในด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) ที่เพียงพอต่อการให้บริการด้านกฎหมายด้านความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน รวมถึงการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศในการให้บริการด้านกฎหมายด้านความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน อันได้แก่ ระบบ e-Service ในการยื่นเอกสารด้านความปลอดภัยในการทำงานออนไลน์ ระบบการให้คำปรึกษาออนไลน์ เป็นต้น ตลอดจนการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อกฎหมายด้านความปลอดภัยในการทำงานและสื่อประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยในการทำงานต่าง ๆ ก็ควรที่จะมีการเข้าถึงได้ง่ายเหมาะสม และเพียงพอต่อการให้บริการด้านกฎหมายด้านความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยด้านทรัพยากรนั้น ก็ยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นนทวัฒน์ แร่ทอง (2564) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการการจัดทำบัตรประชาชนของจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) สาขาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตคลองเตย ภายใต้นโยบายของกรุงเทพมหานครและกระทรวงมหาดไทย ที่มีผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความเพียงพอของทรัพยากร (เครื่องมือ) ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนของจุดบริการด่วนมหานครดังกล่าว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านการจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายด้านความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า ประสิทธิภาพและ

คุณภาพในการบริการนั้น จะพัฒนาขึ้นได้เมื่อองค์กรมีการจัดการนโยบายที่ดี ชัดเจน องค์กรมีโครงสร้างที่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดหน้าที่หรือการกระจายอำนาจ หน้าที่ได้อย่างเหมาะสม องค์กรมีความสามารถในการจัดการด้านสมรรถนะทางการจัดการ ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการจัดการด้านบุคลากร (คน) ด้านงบประมาณ (เงิน) และด้านทรัพยากร (วัสดุ/อุปกรณ์/สิ่งของ) การกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนและมีความเหมาะสม รวมทั้งมีการประสานงาน ติดต่อกัน และขอความร่วมมือในการทำงานระหว่างหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพรพรณ สิงหะการ (2564) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการบริหารจัดการบุคลากรด้วยการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการสมรรถนะขององค์กร ทั้งในด้านนโยบาย ด้านบุคลากร ด้านความร่วมมือ ด้านงบประมาณ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านระยะเวลาการปฏิบัติ ก็ล้วนมีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารพิธีการศุลกากรด้วยการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ โดยจากการวิจัยนั้น มีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และการพัฒนาในการบริหารจัดการการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ภายใต้ต้นแบบกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ดังนี้

1. ควรเน้นการทำงานอย่างเป็นระบบ มีความต่อเนื่อง ตลอดจนการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ควรละเลยปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งไป ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการหรือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการได้

2. ควรดำเนินการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาระบบการยื่นเอกสารด้านความปลอดภัยในการทำงานออนไลน์ โดยการให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการใช้งานของระบบได้ง่ายยิ่งขึ้น สามารถตรวจสอบและติดตามผลการยื่นเอกสารได้ด้วยตนเองผ่านทางระบบออนไลน์ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการด้านกฎหมายความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชนได้

3. ควรเพิ่มบุคลากรด้านความปลอดภัยในการทำงานให้มีจำนวนเพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น มีการแบ่งอำนาจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน รวมถึงควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และทันทั่วถึง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดหรือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่อื่น เพื่อมาเปรียบเทียบข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนั้น มาใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการในการให้บริการด้านความปลอดภัยในการทำงานแก่ประชาชนของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ต่อไป

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในการวิจัยครั้งต่อไป โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกร่วมกับการทำแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกพรรณ สิงหาร. (2564). การประเมินผลการบริหารจัดการพิธีการศุลกากรด้วยการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodal Transports). การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ณัฐฐา เสวกวิหारी. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาธิบดี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นนทวัฒน์ แร่ทอง. (2564). การศึกษาการบริหารจัดการการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีจุดบริการด่วนมหานคร (Bangkok Express Service) สาขาศูนย์การค้าเกตเวย์ เอกมัย สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตคลองเตย ภายใต้นโยบายของกรุงเทพมหานครและกระทรวงมหาดไทย. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิยม สองแก้ว. (2565). มอบนโยบายและทิศทางการปฏิบัติราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, ค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2566, จาก <https://personnel.labour.go.th/attachments/article/2403/มอบนโยบายและทิศทางการปฏิบัติราชการ%20>
- ศศิธร ดันติเอกรัตน์ และคณะ. (2563). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุที่ป่วยด้วยโรคความดันโลหิตสูงในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้ทฤษฎี Precede Framework. วารสารวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยสงฆ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 15(1), 59 – 73.