

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี

รุ่งทิwa เฝ่าวณิซ

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม

สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ

QUALITY OF PUBLIC SERVICE PROVIDED BY PHETCHABURI OFFICE FOR SKILL DEVELOPMENT

Rungtiwa Phoawanich

Master of Public Administration Program In Public, Private and Civil Society Sector Management,

Suvarnabhumi Institute of Technology, Thailand

E-mail: rungtiwa Phoa@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี จำนวน 2,723 คน ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอของจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 8 อำเภอ นำมาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณสำเร็จรูปของทาร์ยามาเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 349 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจ (Survey Questionnaire) สถิติที่ใช้การหาปัจจัยส่วนบุคคล ความถี่ และร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Geometric Mean :) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) การเปรียบเทียบใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA หากพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe's

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 53.87 และเป็นเพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 46.13
2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ จะเห็นว่าเพศที่แตกต่างมีระดับคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ($t=2.257, \text{Sig}=.025$) โดยเพศชายมีคุณภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่ และอุปกรณ์มากกว่าเพศหญิง
4. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับอายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ พบว่า ระดับอายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพ การให้บริการ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี

Abstract

This research aimed to identify and compare the quality of public service provided by Phetchaburi Office for Skill Development. Population comprised 2,723 service recipients of Phetchaburi Office for Skill Development. Within 8 districts of Phetchaburi province, from which 349 samples were obtained via Taro Yamane calculation. Instrument used was survey questionnaire. Statistical tools employed were frequency, percentage, geometric mean, standard deviation, t-test and one – way ANOVA. If found diversity then using Scheffe's method

The results showed that

1. It was found that most samples are 188 female with 53.87% and 161 male with 46.13%
2. The result of identity the quality of public service provided by Phetchaburi Office for Skill Development is at high level.
3. The result of compare the quality of public service provided by Phetchaburi Office for Skill Development found that people with difference gender had different opinions in one aspect with .05 in quality of service building and equipment ($t=2.257$, Sig = .025) by male is more than female.
4. The result of compare the quality of public service provided by Phetchaburi Office for Skill Development classified by personal factors such as age, education, occupation and income found that quality of public service is not difference with .05 level of statistical significance.

Keywords: Quality, Service, Phetchaburi Office For Skill Development

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐกำลังเผชิญกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของกระแสโลกาภิวัตน์และปัจจัยเงื่อนไขต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศสถานการณ์ใหม่ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ถูกกำหนดโดยกติกาในสากลโลกทำให้สังคมโลกตกอยู่ในสถานการณ์แข่งขันมากขึ้นประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารเงินทุน สินค้าและคน ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ขณะที่ประชาชนยังต้องเผชิญกับวิกฤติเศรษฐกิจ ตลอดจนผลกระทบของรัฐธรรมณูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาทุกระดับมากขึ้น จึงเป็นแรงกดดันที่ภาครัฐจะต้องปรับตัวและทบทวน

บทบาทหน้าที่ตลอดจนปรับปรุงการให้บริการ ดังนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูปในลักษณะองค์รวม เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐให้ไปสู่ “รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” (New Public Management) ที่เน้นการทำงาน โดยยึดถือผลผลิตและผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่าย อย่างเป็นรูปธรรมให้ผู้ทำงานรับผิดชอบต่อผลงานและการควบคุมปัจจัยนำเข้าอย่างละเอียด ซึ่งการเปลี่ยนแปลงการทำงานของภาครัฐที่ต้องการกำหนดผลลัพธ์ คือการทำงานเพื่อประชาชนมีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใสในการตัดสินใจตลอดจนวิธีการทำงานที่มีความรวดเร็วและคล่องตัว เพื่อสนองความต้องการของประชาชนเป็นระบบที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 6 ที่ได้กำหนดเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (วสุวิสน์ อำไพกิจพาณิชย์, 2555)

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐจัดได้ว่าเป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทยโดยเฉพาะนับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่เมื่อปี พ.ศ. 2545 อันเป็นผลมาจากทั้งนโยบายของรัฐบาลในสมัยนั้น และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิ กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่างๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐอันเป็นไปตามเจตนารมณ์ ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดินที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมารูปธรรมหนึ่งของการมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏในระบบบริหารราชการไทยยุคใหม่ ได้แก่ การที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริการภาครัฐ ตามหลักเกณฑ์แนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (Malcolm Balbridge National Quality Award-MBNOA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award-TQA) ภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ อันสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (สุริรัตน์ ทองจันทร์, 2556)

การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจึงเป็นเป้าหมายขององค์กรภาครัฐเริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. ๒๕๔๕ เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐเริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสะดวก ความรวดเร็ว ความยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน ให้เป็นการบริการเบ็ดเสร็จที่จุด

เดียว การอำนวยความสะดวกเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการจากหน่วยงานอย่างสูงสุด ทั้งนี้ การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการไม่มาก เมื่อประชาชนมาติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้งก็จะทำให้ประชาชนมีเวลาไปประกอบอาชีพเป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับกรณีการลงทุนของธุรกิจภาคเอกชน หากระบบราชการโดยเฉพาะการบริการที่ไม่ชัดเจน นักลงทุนก็ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มีงานทำขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงการบริการที่ดีซึ่งประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำ คุ่มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรและมีการแข่งขัน การให้บริการของภาครัฐทุกด้านมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นข้าราชการมืออาชีพต่อไป (ปรีชา ศรีสุข, 2558)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าบทบาทหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ในการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการทำงานของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วและพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งจะทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อสายตาประชาชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ในประเด็นด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันจะเป็นประโยชน์กับประชาชนและนำไปพัฒนางานในด้านต่างๆ ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับอายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี มีรายละเอียดดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่
การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้พื้นที่ในการให้บริการประชาชนของ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรีเป็นพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้

2. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ประชากรจากประชาชนที่เข้ารับบริการในสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี จำนวน 2,723 คน เป็นประชากรในการวิจัย ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอของจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 8 อำเภอ ได้แก่ 1. อำเภอแก่งกระจาน จำนวน 253 คน 2. อำเภอเขาย้อย จำนวน 321 คน 3. อำเภอชะอำ จำนวน 492 คน 4. อำเภอท่ายาง จำนวน 325 คน 5. อำเภอบ้านลาด จำนวน 370 คน 6. อำเภอบ้านแหลม จำนวน 327 คน 7. อำเภอเมือง จำนวน 392 คน 8. อำเภอหนองหญ้าปล้อง จำนวน 243 คน (ฐานข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2561 ฝ่ายแผนงานและประเมินผล สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2561)

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่ 1) เพศ 2) ระดับอายุ 3) การศึกษา 4) อาชีพ และ 5) ระดับรายได้

3.2 คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

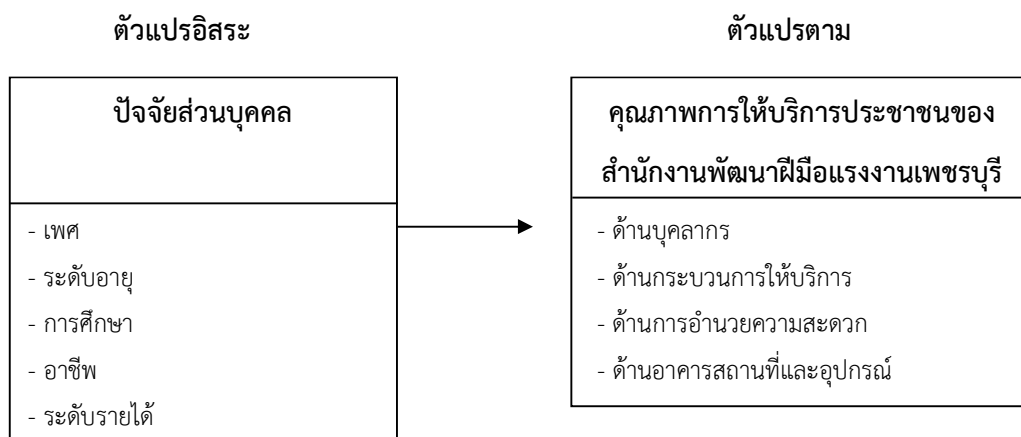
- 1) ด้านบุคลากร
- 2) ด้านกระบวนการให้บริการ
- 3) ด้านการอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2561 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2561

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาข้อมูล เอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยนำกรอบแนวคิดของจินตนา จันทรแจ่มศรีประเทศ (2556) และอภิชา ชลเสถียร (2555) เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี
2. ทำให้ทราบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน เพื่อนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรีต่อไป
3. นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย ไปใช้อ้างอิงในการวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ประชากรที่ศึกษาเป็นประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 จำนวน 2,723 คน ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอของจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 8 อำเภอ ได้แก่ 1.อำเภอแก่งกระจาน จำนวน 253 คน 2. อำเภอเขาย้อย จำนวน 321 คน 3. อำเภอชะอำ จำนวน 492 คน 4. อำเภอท่ายาง จำนวน 325 คน 5. อำเภอบ้านลาด จำนวน 370 คน 6. อำเภอบ้านแหลม จำนวน 327 คน 7. อำเภอเมือง จำนวน 392 คน 8. อำเภอหนองหญ้าปล้อง จำนวน 243 คน (ฐานข้อมูลรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2561 ฝ่ายแผนงานและประเมินผล สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี, 2561)

2. กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรที่เป็นประชาชนผู้มารับบริการ รวมจำนวนทั้งสิ้น 2,723 คน นำมากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970 อ้างถึงในอภิชา ชลเสถียร, 2555 : 55) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ไม่เกินร้อยละ 5 หรือ .05

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 349 คน ต่อมาผู้วิจัยเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยทฤษฎีความน่าจะเป็นมาทำการสุ่มตัวอย่างตามระดับชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มๆ ตามระดับชั้นเพื่อหาสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่สัมพันธ์กับสัดส่วนของประชากร ให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

| ลำดับที่ | อำเภอ | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|------------|--------------------|--------------|---------------|
| 1 | อำเภอแก่งกระจาน | 253 | 33 |
| 2 | อำเภอเขาย้อย | 321 | 41 |
| 3 | อำเภอชะอำ | 492 | 63 |
| 4 | อำเภอท่ายาง | 325 | 42 |
| ลำดับที่ | อำเภอ | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
| 5 | อำเภอบ้านลาด | 370 | 47 |
| 6 | อำเภอบ้านแหลม | 327 | 42 |
| 7 | อำเภอเมือง | 392 | 50 |
| 8 | อำเภอหนองหญ้าปล้อง | 243 | 31 |
| รวม | | 2,723 | 349 |

ที่มา : สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี. (2561).

หลังจากการคำนวณหาสัดส่วนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรแล้ว ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยอย่างแท้จริงสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ ระดับอายุ การศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำถามให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Question)

การรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. การขอความอนุเคราะห์อนุมัติเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุมัติจากสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิถึงผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี

2. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2561 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2561 โดยก่อนแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและทำความเข้าใจในข้อคำถามแก่ผู้ตอบแบบสอบถามก่อนตอบแบบสอบถาม

3. การจัดทำข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ไปตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำถามแต่ละข้อ แล้วนำมาเข้ารหัสเพื่อเตรียมข้อมูลสำหรับการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับอายุ การศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) จากนั้น วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนในการฝึกอบรมของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน

เพชรรบุรี สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean : \bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีการของครอนบาช (Cronbach, 1990)

2.2 การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยใช้สูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Objective Congruency)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนในการฝึกอบรม โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้สถิติค่า t-test (Independent Samples) สำหรับการเปรียบเทียบไม่เกิน 2 กลุ่ม และการทดสอบค่า F-test (One Way ANOVA) สำหรับการเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐาน หากพบความแตกต่างที่มีนัยสำคัญดังกล่าวจะทำการวิเคราะห์เป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 53.87 และเป็นเพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 46.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 28.94 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 28.65 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 32.95 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรรบุรี สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Geometric Mean : \bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.71, S.D.=.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.13, S.D.=.47$) รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.84, S.D.=.59$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้ายต่ำสุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38, S.D.=.61$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรรบุรี ด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.71, S.D.=.41$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

อันดับสูงสุด ได้แก่การให้คำปรึกษาในการกรอกเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.45, S.D.=.66$) รองลงมา ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.33, S.D.=.81$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ซึ่งสัต์ยสุจริต อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.58, S.D.=.84$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.84, S.D.=.59$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.13, S.D.=.78$) รองลงมา ได้แก่ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.11, S.D.=.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม) อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.62, S.D.=.91$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ด้านการอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.49, S.D.=.69$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.77, S.D.=.72$) รองลงมา ได้แก่ ได้รับบริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.54, S.D.=.95$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ แบบฟอร์มเอกสารของสำนักงานมีความชัดเจนเข้าใจง่ายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.32, S.D.=1.01$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.38, S.D.=.61$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกทางสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.79, S.D.=.81$) รองลงมา ได้แก่ สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.79, S.D.=.96$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับต่ำสุด ได้แก่ ความชัดเจนเกี่ยวกับป้ายบอกช่องบริการต่างๆ ภายในสำนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.95, S.D.=.69$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางสถิติค่า t-test (Independents Samples) F-test (One-Way ANOVA) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ โดยภาพรวม พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน จะเห็นว่ามีความต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ($t=2.257, Sig=.025$) โดยเพศชายมีคุณภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์มากกว่าเพศหญิง

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อายุ โดยภาพรวม พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษา โดยภาพรวม พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวม พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รายได้ โดยภาพรวม พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลากร กระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณิ นาควะรัง (2559) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ เช่นเดียวกับงานวิจัยปรีชา ศรีสุข (2558) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของจินตนา จันทร์แจ่มศรี ประเทศ (2556) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลาหับ จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลาหับ จังหวัดกระบี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงพร สุริยะโชติ (2555) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่างเทศบาลเมืองจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ระดับค่อนข้างไม่ดี และงานวิจัยของอภิชา ชลเสถียร (2555) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนได้รับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี

สำหรับผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนในการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 และประชาชนที่มีเพศ

ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรีแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชา ชลเสถียร (2555) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง พบว่าประชาชนที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันรับคุณภาพการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของจากรุวรรณ วัตวงศ์ (2559) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดา อำเภอยักษ์ พัทลุง จัหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดา อำเภอยักษ์ พัทลุง จัหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ และอาชีพ พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย พบว่าโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปรีชา ศรีสุข (2558) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การจำแนกตามเพศ อายุการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมแตกต่างกัน และประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 ทำให้ทราบสถานการณ์ปัจจุบันของระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี ทำให้ได้ข้อค้นพบปัญหาคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยที่ได้นี้หน่วยงานสามารถนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและหาแนวทางในการส่งเสริมระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคตได้
 - 1.2 สามารถนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรีให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป
 - 2.1 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยการสัมภาษณ์ และสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนและสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์หาเหตุปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป
 - 2.2 งานวิจัยชิ้นนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ในพื้นที่อื่นหรือหน่วยงานราชการอื่นต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

- จารุวรรณ วัตวงศ์ษา. (2559). *คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเม็กดำ อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จินตนา จันทร์แจ่มศรีประเทศ. (2556). *คุณภาพการให้บริการประชาชน ของโครงการจังหวัด เคลื่อนที่ในพื้นที่อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่* (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดวงพร สุริยะโชติ. (2555). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี* (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการภาครัฐและเอกชน). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรีชา ศรีสุข. (2558). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พรธณี นาคะวะรัง. (2559). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอัมพวา อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม* (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- วสุวิสันต์ อำไพกิจพาณิชย์. (2555). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานการช่าง เมืองพัทธยา* (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการภาครัฐและเอกชน). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุริรัตน์ ทองจันทร์. (2556). *คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี* (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการภาครัฐและเอกชน). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิชา ชลเสถียร. (2555). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดิน จังหวัดระยอง สาขาแกลง* (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการภาครัฐและเอกชน). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Yamana, T. (1973). "Statistics" : *An Introductory Analysis, (3rd ed.)*. New York : Harper & Row.