

## แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านใบอนุญาตทำงานของศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน Guidelines on The Development of Quality Services for a work permit In One Stop Service Center for Visa and Work Permit

ชัยฤทธิ์ กล่อมใจ<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านใบอนุญาตทำงานของศูนย์บริการ วีซ่าและใบอนุญาตทำงาน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อ ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมในการบริการ และศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านใบอนุญาตทำงานของศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้รับมอบอำนาจจากคนต่างด้าวให้กระทำการแทนเพื่อยื่นคำขอรับใบอนุญาตทำงานให้แก่คนต่างด้าวตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. ๒๕๕๑ จำนวน 60 คน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบด้วย t-test และ F-test ผลการศึกษามีดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มาใช้บริการ 6 – 10 ครั้งต่อเดือน และช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่คือ ช่วงเช้า โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการ และความคิดเห็นต่อสิ่งแวดล้อมในการบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมในการบริการแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าวควรเพิ่มอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าวเพื่อส่งเสริมการลงทุน ควรพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับการบันทึกข้อมูลใบอนุญาตทำงานให้สอดคล้องกับรูปแบบของเอกสารและสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันได้ และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนในฐานะหน่วยงานหลักในด้านการบริหารจัดการศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงานควรจัดสรรพื้นที่การให้บริการตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์ในการรับ – ส่งแฟกซ์และการถ่ายรูปตัวคนสำหรับให้บริการเพิ่มเติม

**คำสำคัญ :** ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ ใบอนุญาตทำงาน คุณภาพบริการ

### Abstract

The study in “Guidelines on Improvement of Quality Services for a work permit at One-Stop Service Center for Visa and Work Permit” aims to examine applicants’ reviews on the service provider, service process, and service environment to take into consideration of how to improve quality services for a work permit at One-Stop service Center for Visa and Work Permit. A sample group of this study includes 60 applicants authorized to act on behalf of alien workers applying work permit application under section 9 of the Alien Working Act B.E. 2551 (2008). Survey research is used as a study method obtained data through questionnaires. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and tested by t-test and F-test. Results of

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท, สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาดบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

the study are as follows;

Majority of the sample group is female, between the ages of 26 to 35 years, from undergraduate educational background, with a monthly income of 25,001 to 35,000 baht, who applied for the service 6-10 times per month, mostly during early morning service hours. Review on service provider is in the highest average rate, followed by comments on the service while review on service environment is the lowest. Comparing the differences, the study indicates that educational background of each respondent reflects how the opinion among the service providers, the service process, and environmental services vary.

This study suggests that Office for Foreign Workers Administration should increase workforce in organizing aliens working system for investment promotion section, improve and develop computer application recording work permit data according to document format which can be associated with other departments, and the Board of Investment of Thailand, as the main administrative department of One-Stop Service Center for Visa and Work Permit, should provide allocate service area, and be well-equipped with fax machine and instant photo booth as additional services.

**Keywords:** applicant, service provider, work permit, Quality Services

## บทนำ

สถานการณ์โลกยุคปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการแข่งขันในระบบการค้าเสรีเพราะประเทศต่างๆ มีแนวโน้มที่จะเปิดเสรีทางการค้า บริการ และการลงทุนมากขึ้น ภายใต้สภาพแวดล้อมของโลกยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) นักลงทุนชาวต่างชาติจำนวนมากเห็นว่าประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่ง ที่เหมาะสมสำหรับเป็นศูนย์กลางทั้งการค้า บริการ และการลงทุนในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เนื่องจากมีความพร้อมด้านปัจจัยการผลิตและการสนับสนุนนโยบายจากภาครัฐซึ่งให้ความสำคัญกับนักลงทุนต่างชาติ โดยพยายามจูงใจให้เข้ามาลงทุนในประเทศไทยเนื่องจากจะทำให้เงินทุนจากต่างประเทศไหลเข้ามาเกิดการจ้างงาน การขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมและการผลิต ส่งผลให้อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศมากขึ้น

ประเทศไทยจึงพยายามพัฒนาการบริหารงานภาครัฐเพื่อมีให้ระบบราชการเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศและการดำเนินงานของภาคเอกชน ซึ่งเป็นมาตรการของรัฐประการหนึ่งเพื่อสนับสนุนการลงทุนจากต่างประเทศโดยการสร้างความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในการติดต่อราชการกับภาครัฐ ด้วยการจัดตั้งศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน (One - Stop Service for Visa and Work Permit) ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีลักษณะเป็นศูนย์บริการร่วมหรือศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One - stop service) มีหน่วยงานจากภาครัฐหลายหน่วยงานเข้าร่วมโดยปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และภารกิจของตนและเพื่อเป็นการสนับสนุนงานของศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน กลุ่มงานจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าวเพื่อส่งเสริมการลงทุน สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน จึงได้จัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่พร้อมทั้งวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมาได้พบปัญหาจำนวนผู้ใช้บริการได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี การให้บริการที่หลากหลาย และกฎหมายหลักที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่คือพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 เป็นกฎหมายใหม่ที่มีระเบียบและแนวปฏิบัติยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ได้ส่งผลกับคุณภาพการให้บริการในด้านผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมในการบริการ รวมทั้งการให้บริการของศูนย์บริการวีซ่าและ

ใบอนุญาตทำงานในภาพรวม ดังนั้น การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ รวมถึงข้อจำกัดจึงมีความจำเป็นต่อการเสริมสร้างแนวทางในการปฏิบัติงานของศูนย์บริการวิชาชีพและใบอนุญาตทำงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการด้านใบอนุญาตทำงานของศูนย์บริการวิชาชีพและใบอนุญาตทำงานให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมในการบริการ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านใบอนุญาตทำงานของศูนย์บริการวิชาชีพและใบอนุญาตทำงาน

### เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2541, หน้า 21-24) กล่าวว่า ประเทศแคนาดาได้กำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับการจัดบริการของรัฐให้กับประชาชนตามมาตรการให้ทางเลือกสำหรับบริการของรัฐคือการให้ความคล่องตัวแก่หน่วยบริการประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพและความคุ้มค่า ได้มีการออกแบบเกณฑ์คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ซึ่งภายใต้เกณฑ์นี้มีเครื่องมือสำคัญที่ใช้วัดคือ Quality Fitness Test (QFT) มีประเด็นที่สอดคล้องกับการศึกษา คือ การพัฒนาคุณภาพงานให้บริการให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของประชาชน และการให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงาน

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2541, หน้า 26-29) กล่าวว่า สหภาพแอฟริกาใต้ได้ใช้แนวคิด Batho Pele – People First (Batho Pele) เป็นแนวคิดใหม่ในการปรับปรุงการส่งมอบบริการ มุ่งกดดันระบบ กระบวนการ ทัศนคติ และพฤติกรรมในการบริการภาครัฐและปรับปรุงให้หน่วยงานต่างๆ ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเป็นหลักโดยแนวคิดดังกล่าวมีหลักการที่สำคัญมีประเด็นที่สอดคล้องกับการศึกษา คือ การรับความคิดเห็นจากประชาชนโดยการทำการสำรวจความคิดเห็นของ ผู้มาใช้บริการ และการตั้งมาตรฐานการบริการ

2. แนวคิดและความหมายด้านบริการ

จากการศึกษาพบว่านิยามวิชาการหลายท่านได้นิยามความหมายของคำว่า บริการ ซึ่งสรุปได้ว่าการบริการคือ การที่บุคคลสองฝ่ายคือผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งคือผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัตินั้นโดยมีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมในการบริการ กระบวนการให้บริการ

Parsuraman, Zeithaml and Berry (1985, อ้างถึงในศรีจันทร์ วัฒนศิริ, 2553, น. 13-14) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ ซึ่งมีประเด็นที่สอดคล้องกับการศึกษาคือ ความเชื่อถือได้ของการบริการ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) และสิ่งที่จับต้องได้ (Tangible)

นภาพิณ ออมศรีวิน (2551, น.8-9) กล่าวว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยหลายปัจจัย ได้แก่ ผู้ให้บริการ มาตรฐานการบริการ และสิ่งแวดล้อมในการให้บริการประกอบด้วยสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์

3. แนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services)

สันชัย พัฒนะวิชัย (2551, น. 22-25) กล่าวว่า ปัจจัยที่สนับสนุนการนำเอาแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมาปรับใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้สามารถนำหลักการตามแนวความคิดดังกล่าวมาใช้ได้

จำเป็นต้องมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ ได้แก่กฎหมายที่ใช้ปฏิบัติหน้าที่ เจ้าภาพผู้รับผิดชอบ ความยินยอมของหน่วยงานราชการที่จะเข้าร่วม บุคคลกรที่ให้บริการ งบประมาณ เทคโนโลยี สถานที่ และระบบกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดี

4. กลุ่มพัฒนาระบบควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว (2554) ได้กำหนดแนวปฏิบัติตามกระบวนการให้บริการเพื่อใช้ควบคุมคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าวเพื่อส่งเสริมการลงทุน มีองค์ประกอบ คือ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยมีกระบวนการที่ให้บริการ ดังนี้ การขอรับใบอนุญาตทำงาน การต่ออายุใบอนุญาตทำงาน การขยายระยะเวลาใบอนุญาตทำงาน การขอรับใบแทนใบอนุญาตทำงานกรณีชำรุดหรือสูญหาย การขออนุญาตเปลี่ยน/เพิ่มการทำงานหรือเปลี่ยนท้องที่หรือสถานที่ทำงานของคนต่างด้าว และการรับแจ้งการเข้ามาทำงานอันจำเป็นและเร่งด่วน

#### 5. แนวคิดทางประชากรศาสตร์

กิติมา สุรสุนธิ (2547, น. 19-20) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์อื่น ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญเพราะมีผลต่อการรับรู้ การตีความ และการเข้าใจของผู้รับสารทั้งสิ้น

#### ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

1. พรเพ็ญ ฉายทองดี (2550, น. 100-102) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้และความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือเพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของลูกค้าผู้ใช้บริการต่อการรับรู้ พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการ ศึกษาผลของการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการ ศึกษาผลของพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าผู้ใช้บริการมีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จจากสื่อเฉพาะกิจมากกว่าสื่อบุคคล และมีความพึงพอใจในการใช้บริการทั้ง 3 ด้านคือ ด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการในระดับมาก

2. นภาพิณ อมรชีวิน (2551, น. 36-40) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบงานด้านแรงงานต่างด้าว ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา หรือสิ่งที่อาจมีผลกระทบต่อ การให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการของศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน 2) เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้นในส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการจัดหางาน 3) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาพิจารณาปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งบริการอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ ซึ่งโดยรวมผู้ใช้บริการจะมีความคิดเห็นในระดับมาก

3. ศรีจันทร์ วัฒนศิริ (2553, น. 102-103) ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการปรับปรุงบริการของภาครัฐ : กรณีศึกษาการบริการออกใบอนุญาตทำงานคนต่างด้าวถูกกฎหมายของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อความเชื่อถือได้ ความสามารถของผู้ให้บริการ และสิ่งแวดล้อมในการบริการออกใบอนุญาตทำงานคนต่างด้าวถูกกฎหมายสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว โดยกลุ่มตัวอย่างให้ทัศนคติต่อผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ทัศนคติต่อความเชื่อถือได้ของการบริการ และทัศนคติต่อสิ่งแวดล้อมในการบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และมีข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ ควรมีการแก้ไขปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการและควรมีจุดบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

4. สุภาวดี สรรพวิทยศิริ (2548, น. 29-33) ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพิจารณาออกใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวตามมาตรา 7 มาตรา 8 และมาตรา 10 ณ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน” วัตถุประสงค์ 1) เพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศึกษาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย กฎ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง 2) เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว มีความโปร่งใส และมีประสิทธิภาพ 3) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษาขั้นตอนการพิจารณาออกใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว 4) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้นำมาปรับปรุง แก้ไข ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป จากการศึกษพบว่า 1) ด้านกฎหมาย พระราชกฤษฎีกากำหนดงานในอาชีพและวิชาชีพที่ห้ามคนต่างด้าวทำ พ.ศ.2522 กำหนดรายละเอียดและลักษณะของงานบางตำแหน่งไม่ชัดเจน 2) ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ยังขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ 3) ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดทักษะด้านภาษา

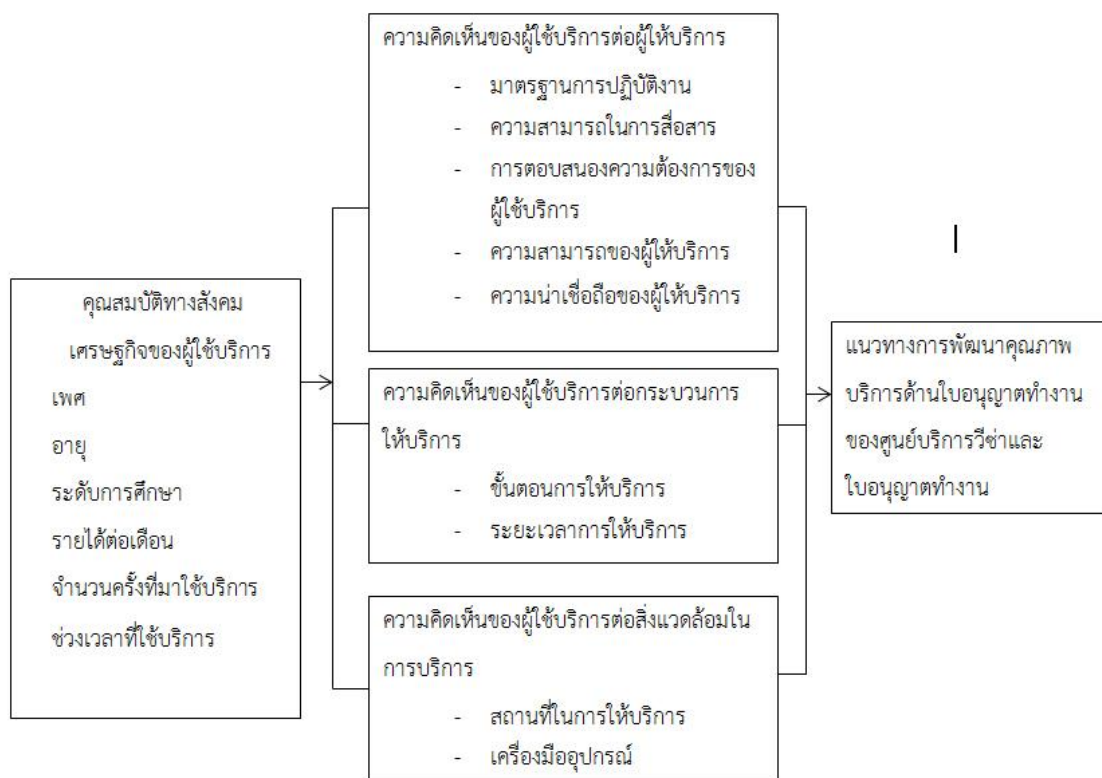
**กรอบแนวคิดในการศึกษา**

ผู้ศึกษากำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ กำหนดให้คุณสมบัติทางสังคมเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ เป็นตัวแปรอิสระ
2. ตัวแปรตาม กำหนดให้ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อผู้ให้บริการ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสิ่งแวดล้อมในการบริการและแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้านใบอนุญาตทำงาน ของศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน เป็นตัวแปรตาม

**ตัวแปรต้นอิสระ**

**ตัวแปรตาม**



## วิธีดำเนินการวิจัย

1. **รูปแบบการศึกษา** เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการศึกษาจากข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) และศึกษาจากการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field Study) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้รับมอบอำนาจจากคนต่างด้าวให้กระทำการแทน เพื่อยื่นคำขอรับใบอนุญาตทำงานให้แก่คนต่างด้าวตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. ๒๕๕๑ ณ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ผู้ศึกษาเลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการประมาณขนาดของประชากรจากสถิติ ในระยะ 3 เดือนที่ผ่านมา มีผู้มาใช้บริการดังนี้ เดือนสิงหาคม 270 คน เดือนกันยายน 283 คน และเดือนตุลาคม 257 คน เฉลี่ยประมาณ 68 คนต่อสัปดาห์ จึงได้กำหนดช่วงเวลาการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ ระหว่างวันที่ 10 – 17 พฤศจิกายน 2558 แบบวันเว้นวัน ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาในการวิจัยมีจำกัด เพื่อเป็นการประหยัดเวลาผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 60 คน

3. **เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) คุณสมบัติทางสังคมเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ 2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อผู้ให้บริการ 3) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการ 4) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสิ่งแวดล้อมในการและ 5) คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการด้านใบอนุญาตทำงาน โดยคำถามในส่วนที่ 2, 3 และ 4 เป็นคำถามแบบมาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งคำตอบออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก ปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

4. **วิธีการรวบรวมข้อมูล** ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยการแจกแบบสอบถามกับผู้มาใช้บริการ จำนวน 60 ชุด โดยดำเนินการดังนี้

4.1 ประสานงานเป็นการภายในกับหัวหน้ากลุ่มงานจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าว เพื่อส่งเสริมการลงทุน สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว เพื่อขออนุญาตศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลเบื้องต้น

4.2 จัดทำเครื่องมือเก็บข้อมูล โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาในการจัดทำ

4.3 แจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลในวันที่ 10, 12, 17 พฤศจิกายน 2558 โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ วันละ 20 คน จนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน

4.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บได้

4.5 นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ผลการศึกษา อภิปรายและสรุปผล

5. **วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้ศึกษานำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

5.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับอธิบายข้อมูลคุณสมบัติทางสังคมเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ

5.2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมในการบริการ

5.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One-Way ANOVA (F-test) กำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และหากพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการทดสอบภายหลัง (Post hoc Test) โดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Least-Significant Different (LSD) โดยกำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ 3 สมมติฐานหลัก ดังนี้

5.3.1 ผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจของแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการแตกต่างกัน



5.3.2 ผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน

5.3.3 ผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อสิ่งแวดล้อมในการบริการแตกต่างกัน

6. การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการด้านใบอนุญาตทำงาน

### สรุปผลการวิจัย

1. คุณสมบัติทางสังคมเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 71.70 อายุของผู้มาใช้บริการอยู่ในช่วง 26-35 ปี ร้อยละ 35.00 จบการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 83.30 มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ร้อยละ 33.30 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือน 6 – 10 ครั้ง ร้อยละ 30.00 และส่วนใหญ่มาใช้บริการช่วงเช้า ร้อยละ 75.00

2. ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.499) และเมื่อจำแนกความคิดเห็นในคุณภาพบริการของศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงานในแต่ละด้าน คือผู้ดำเนินการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมในการบริการ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อผู้ให้บริการอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.589) โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.596) ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.13$ , S.D. = 0.853) ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.673) โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุดในประเด็นระยะเวลา ในขั้นตอนการบันทึกข้อมูลมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.911) ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสิ่งแวดล้อมในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D. = 0.461) โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุดในประเด็นการ มีพื้นที่สำหรับการกรอกเอกสารอย่างเพียงพอและเหมาะสม ( $\bar{X} = 2.95$ , S.D. = 0.872) ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ประเด็นมีพื้นที่สำหรับการกรอกเอกสารอย่างเพียงพอและเหมาะสม ( $\bar{X} = 2.87$ , S.D. = 0.873) ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ใช้อย่างสะดวกและเพียงพอ ( $\bar{X} = 2.98$ , S.D. = 0.813) ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

### 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจของแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบ เป็นดังนี้

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการจะมีความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการที่แตกต่างกันโดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ( $F = 6.271$ , P-value = 0.003\*) ด้านความสามารถในการสื่อสาร ( $F = 6.717$ , P-value = 0.002\*) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $F = 7.833$ , P-value = 0.001\*) ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ( $F = 4.709$ , P-value = 0.013\*) ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ( $F = 5.972$ , P-value = 0.004\*) ความคิดเห็นเฉลี่ยรวม ( $F = 7.932$ , P-value = 0.001\*)

**สมมติฐานที่ 2** ผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบ เป็นดังนี้

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการจะมีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการ ที่แตกต่างกันโดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $F = 3.634$ ,  $P\text{-value} = 0.033^*$ ) ด้านระยะเวลาการให้บริการ ( $F = 5.129$ ,  $P\text{-value} = 0.009^*$ ) ความคิดเห็นเฉลี่ยรวม ( $F = 4.936$ ,  $P\text{-value} = 0.011^*$ )

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการจะมีความคิดเห็นต่อกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นในด้านระยะเวลาการให้บริการแตกต่างกัน ( $F = 3.406$ ,  $P\text{-value} = 0.040^*$ ) แต่ไม่พบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $F = 1.472$ ,  $P\text{-value} = 0.238$ ) และความคิดเห็นเฉลี่ยรวม ( $F = 2.698$ ,  $P\text{-value} = 0.076$ )

**สมมติฐานที่ 3** ผู้ใช้บริการที่มีคุณลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อสิ่งแวดล้อมในการบริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบ เป็นดังนี้

เพศที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการจะมีความคิดเห็นต่อสิ่งแวดล้อมในการบริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างชายและหญิงมีความคิดเห็นด้านเครื่องมืออุปกรณ์แตกต่างกัน ( $t = -2.851$ ,  $P\text{-value} = 0.007^*$ ) แต่ไม่พบความแตกต่างของความคิดเห็นด้านสถานที่ในการให้บริการ ( $t = -1.007$ ,  $P\text{-value} = 0.318$ ) และความคิดเห็นเฉลี่ยรวม ( $t = -1.675$ ,  $P\text{-value} = 0.099$ )

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการจะมีความคิดเห็นต่อสิ่งแวดล้อมในการบริการ ที่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ( $F = 5.047$ ,  $P\text{-value} = 0.010^*$ ) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ( $F = 6.792$ ,  $P\text{-value} = 0.002^*$ ) และความคิดเห็นเฉลี่ยรวม ( $F = 8.356$ ,  $P\text{-value} = 0.001^*$ )

4. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการด้านใบอนุญาตทำงานของศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการด้านใบอนุญาตทำงาน จำนวน 24 คน เป็นร้อยละ 40 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยเห็นว่าด้านเครื่องมืออุปกรณ์ยังมีไม่เพียงพอควรเพิ่มบริการถ่ายเอกสาร รับ – ส่งแฟกซ์ และการถ่ายรูปตัวคนเพื่อใช้ประกอบการยื่นขอใบอนุญาตทำงานมากที่สุด ร้อยละ 29.20 รองลงมา คือ ด้านสถานที่ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับการกรอกเอกสารให้เพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนผู้ให้บริการ ควรเพิ่มที่พักสำหรับรอรับบริการ พร้อมทั้งเพิ่มจำนวนห้องสุขาและเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด ร้อยละ 25.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ให้บริการเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ร้อยละ 16.7

#### อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

##### 1. ผู้ใช้บริการจากการสุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.70 และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 83.3 และจากการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อการปรับปรุงบริการของภาครัฐ : กรณีศึกษาการบริการออกใบอนุญาตทำงานคนต่างด้าวถูกกฎหมายของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ของ ศรีจันทร์ วัฒนศิริ (2553, หน้า 38) พบว่า ผู้ใช้บริการจากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.39 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 83.33 ประเด็นที่น่าสนใจ คือ การที่ผู้ใช้บริการจากการสุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายอาจเป็นเพราะการเตรียมเอกสารด้านใบอนุญาตทำงานให้กับคนต่างด้าวซึ่งส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่มีความสำคัญกับการดำเนินงานขององค์กร และยังคงติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกหลายแห่ง ดังนั้น เพื่อป้องกันการผิดพลาดจึงต้องการบุคลากรที่มีความละเอียดรอบคอบ และความสุภาพอ่อนโยน ซึ่งส่วนมากเพศหญิงมักได้เปรียบกว่าเพศชาย



## 2. ภาพรวมความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการวิชาและใบอนุญาตทำงานในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับมาก จากศึกษาความคิดเห็น 3 ด้าน คือ ผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมในการบริการ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน และเนื่องจากศูนย์บริการ วิชาและใบอนุญาตทำงานมีลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจึงสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (รวิวรรณ, 2549, อ้างถึงใน สันชัย พัฒนะวิชัย, 2551, หน้า 16) โดยการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวเป็นแนวคิดที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ได้ ณ ที่แห่งเดียว ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับภาครัฐเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนและยังเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ ดังนั้น แสดงว่าศูนย์บริการวิชาและใบอนุญาตทำงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ความคิดต่อคุณภาพบริการของศูนย์บริการวิชาและใบอนุญาตทำงานจึงอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบงานด้านแรงงานต่างด้าว ศูนย์บริการวิชาและใบอนุญาตทำงาน ของ นภาพิณ อมรชีวิน (2551, หน้า 50) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีมติเห็นต่อผู้ให้บริการในระดับมากแต่ยังมีความเห็นเพิ่มเติมว่าควรพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการประชาชนในด้านกริยามารยาทและการมีจิตบริการประชาชนอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ ประเด็นที่น่าสนใจ ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการกำหนดสูงสุดในระดับมากที่สุด แต่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก อาจเป็นเพราะคุณภาพบริการในบางประเด็นยังมีไม่เพียงพอทำให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมยังไม่ถึงเกณฑ์ระดับมากที่สุด

## 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำที่สุดเท่ากับ 3.13 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพบริการของผู้ให้บริการในประเด็นการมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ จากข้อมูลผลการปฏิบัติงานด้านใบอนุญาตของศูนย์บริการวิชาและใบอนุญาตทำงาน ย้อนหลัง 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 – 2558 พบว่า มีผู้มาขอใช้บริการด้านใบอนุญาตทำงาน เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (งานธุรการกลุ่ม กลุ่มงานจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าวเพื่อส่งเสริมการลงทุน สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว, 2557) กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการจำนวน 4 คน ว่าควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น จากแนวคิดของ มิลเลท (Millett, 1945, อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2536 หน้า 14) กล่าวว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาเกิดขึ้นจากจำนวนการให้บริการที่เพียงพอ ดังนั้น จำนวนผู้ให้บริการจึงเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการให้บริการ ประเด็นที่น่าสนใจ คือ การที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำที่สุดในประเด็นการมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการอาจเกิดจากจำนวนผู้ให้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจึงไม่สอดคล้องกับจำนวนของผู้ให้บริการ จึงควรมีการจัดสรรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ

## 4. ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลมีความเหมาะสม

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับมากด้านคุณภาพบริการของกระบวนการให้บริการในประเด็นขั้นตอนการบันทึกข้อมูลมีความเหมาะสมจากพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ที่มีเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ ปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก การประกอบกิจการของประชาชนจะต้องขออนุญาตจากส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสารและหลักฐานที่จำเป็น รวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้ทำให้เป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตดำเนินการต่างๆ ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต ณ จุดเดียว เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาต ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและ

จากแนวปฏิบัติตามกระบวนการให้บริการเพื่อใช้ควบคุมคุณภาพการให้บริการในส่วนงานด้านใบอนุญาตทำงานของ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงานได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการจำนวน 7 กระบวนการ โดยแต่ละ กระบวนการมีขั้นตอนการบันทึกข้อมูลทุกกระบวนการ และในจำนวนนี้มี 3 กระบวนการที่สำคัญ ได้แก่ การขอรับ ใบอนุญาตทำงาน และการขอรับใบแทนใบอนุญาตทำงานกรณีชำรุดหรือสูญหาย ซึ่งใช้เวลากับขั้นตอนการบันทึกข้อมูล มากกว่าขั้นตอนอื่นๆ (กลุ่มพัฒนาระบบควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว, 2554) ดังนั้น การที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นประเด็นขั้นตอนการบันทึกข้อมูลมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เกิดจากการ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และแนวปฏิบัติตาม กระบวนการให้บริการเพื่อใช้ควบคุมคุณภาพการให้บริการในส่วนงานด้านใบอนุญาตทำงานของศูนย์บริการวีซ่าและ ใบอนุญาตทำงานที่สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับหนึ่ง โดยมีค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพบริการ ประเด็นที่น่าสนใจ คือ การที่ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลมีค่าเฉลี่ยความ คิดเห็นต่ำที่สุดต่อคุณภาพบริการด้านการบริการ เป็นเพราะการใช้เวลาดำเนินการมากกว่าขั้นตอนอื่นอาจ เนื่องมาจากจำนวนหน้าที่มีไม่เพียงพอ ข้อมูลที่ต้องบันทึกมีจำนวนมาก และระบบซอฟต์แวร์ที่ใช้ขาดประสิทธิภาพเพราะ เป็นระบบที่ออกแบบมาเพื่อใช้กับการบันทึกข้อมูลสำหรับเอกสารตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2521 ซึ่งได้ยกเลิกไปแล้ว จึงควรควรพัฒนาและปรับปรุงระบบซอฟต์แวร์และคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับ รูปแบบของเอกสารและสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เพื่อลดระยะเวลาการให้บริการลง

#### 5. พื้นที่สำหรับการกรอกเอกสาร และที่พักรับรองรับบริการ มีอย่างเพียงพอและเหมาะสม

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำที่สุดเท่ากับ 2.87 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพบริการของสิ่งแวดล้อม ในการบริการในประเด็นพื้นที่สำหรับการกรอกเอกสารมีอย่างเพียงพอและเหมาะสม และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำเป็นอันดับ สองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 อยู่ในระดับปานกลางในประเด็นที่พักรับรองรับบริการมีอย่างเพียงพอและเหมาะสม จากแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง กับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ (1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ (2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร (3) กระบวนการและ กิจกรรม (4) ผลผลิตหรือตัวบริการ (5) ช่องทางการให้บริการ (6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2536, หน้า 13) ในที่นี้หมายถึงการตอบสนองความต้องการของประชาชนด้านสถานที่ ดังนั้น การที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่ำจึงเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงระดับความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชนและคุณภาพใน การบริการ ประเด็นที่น่าสนใจ คือ การที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเฉลี่ยต่ำในประเด็นพื้นที่สำหรับการกรอกเอกสาร และ ที่พักรับรองรับบริการ มีอย่างเพียงพอและเหมาะสมอาจเนื่องมาจากจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในขณะที่ พื้นที่สำหรับรองรับบริการมีเท่าเดิมทำให้พื้นที่พักรับรองรับบริการและกรอกเอกสารมีไม่เพียงพอเกิดความแออัดและ ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกสบาย

#### 6. มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานให้ใช้อย่างสะดวกและเพียงพอ

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำเป็นลำดับที่สามค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพบริการของสิ่งแวดล้อมในการบริการ ในประเด็นมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานให้ใช้อย่างสะดวกและเพียงพอ สอดคล้องกับผลการศึกษา เรื่อง แนวทางการพิจารณาออกใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวตามมาตรา 7 มาตรา 8 และ มาตรา 10 ณ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ของสุภาวดี สรรพวิทยศิริ (2548, หน้า 30) พบว่าคนต่างด้าวเข้ามา ทำงานในกิจการที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนมากขึ้นการออกใบอนุญาตทำงานบางครั้งไม่สามารถให้บริการแล้วเสร็จภายใน 3 ชั่วโมงได้ เนื่องจากยังขาดวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อใช้ในการออกเล่ม ใบอนุญาตทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลไม่ทันสมัย ประเด็นที่น่าสนใจ การที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ย

ความคิดเห็นต่ำในประเด็นมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานให้ใช้อย่างสะดวกและเพียงพออาจเนื่องมาจากการขาดแคลนงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

7. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ยังมีไม่เพียงพอ ควรเพิ่มบริการถ่ายเอกสาร รับ – ส่งแฟกซ์ และการถ่ายรูปตัวคนเพื่อใช้ประกอบการยื่นขอใบอนุญาตทำงาน

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์บริการวิซ่าและใบอนุญาตทำงาน โดยแสดงความคิดเห็นด้านเครื่องมืออุปกรณ์มากที่สุด ร้อยละ 29.2 ว่ายังมีไม่เพียงพอควรเพิ่มบริการถ่ายเอกสาร รับ – ส่งแฟกซ์ และการถ่ายรูปตัวคนเพื่อใช้ประกอบการยื่นขอใบอนุญาตทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ พาราซุรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่สิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่แสดงเป็นรูปร่างได้ เช่น การมีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (Parsuraman, Zeithaml and Berry, 1985, อ้างถึงใน ศรีจันทร์ วัฒนศิริ, 2553, หน้า 13-14) และสอดคล้องกับแนวคิดของนภาเพ็ญ อมรชีวิน (2551, น.8-9) กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย เครื่องมืออุปกรณ์ ทั้งที่ใช้ในการปฏิบัติงานโดยตรง และสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บริการ เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร วัสดุการสื่อสารหรือการชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจและได้ใช้บริการตามที่จัดไว้ได้อย่างถูกต้อง สะดวก มีความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ ดังนั้น การที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าเครื่องมืออุปกรณ์ยังมีไม่เพียงพอจึงแสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพบริการด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ของศูนย์บริการวิซ่าและใบอนุญาตทำงานยังมีไม่เพียงพอ ซึ่งสามารถใช้ความคิดเห็นดังกล่าวเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์บริการวิซ่าและใบอนุญาตทำงานต่อไป

8. ด้านสถานที่ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับการกรอกเอกสารให้เพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ เพิ่มที่พักสำหรับรอรับบริการ และเพิ่มจำนวนห้องสุขาพร้อมเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด

กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์บริการวิซ่าและใบอนุญาตทำงาน โดยแสดงความคิดเห็นด้านสถานที่ ร้อยละ 25.0 ว่าควรเพิ่มพื้นที่สำหรับการกรอกเอกสารให้เพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ เพิ่มที่พักสำหรับรอรับบริการ และเพิ่มจำนวนห้องสุขาพร้อมเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด สอดคล้องกับแนวคิดของ นภาเพ็ญ อมรชีวิน (2551, หน้า 8-9) กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยสถานที่ให้บริการ ทั้งในส่วนที่ให้บริการลูกค้าโดยตรงและสถานที่อื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การจอดรถ การเดินทาง สถานที่ที่ติดตั้งมีความพร้อมตั้งแต่การเดินทางการจอดรถ การติดต่อ การจัดสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับการติดต่องาน ที่นั่งพักรอบริการตลอดจนบริการด้านอื่นๆ ที่จำเป็นเช่น ร้านอาหาร โทรศัพท์ ร้านถ่ายเอกสาร ร้านถ่ายรูป ห้องน้ำ ตลอดจนความสะอาดความปลอดภัยและมีสภาพแวดล้อมที่ดี ดังนั้น การที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นว่าควรปรับปรุงด้านสถานที่จึงแสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณภาพบริการด้านสถานที่ของศูนย์บริการวิซ่าและใบอนุญาตทำงานยังต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุง ซึ่งสามารถใช้ความคิดเห็นดังกล่าวเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์บริการวิซ่าและใบอนุญาตทำงานต่อไป

9. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการจะมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และ สิ่งแวดล้อมในการบริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และ สิ่งแวดล้อมในการบริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทางประชากรศาสตร์ของกิติมา สุรสนธิ (2547, หน้า 19-20) ที่กล่าวว่า การรับรู้ของ แต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามแต่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้น การที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และ สิ่งแวดล้อมในการบริการของศูนย์บริการวิซ่าและใบอนุญาตทำงานแตกต่างกันจึงเกิดจากการมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

### เอกสารอ้างอิง

- กิติมา สุรสุนธิ. (2547). **ความรู้ทางการสื่อสาร**. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 19-20
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2547). **แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ ในการให้บริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 13-14
- นภาพิณ ออมศรีวิน. (2551). การพัฒนาระบบงานด้านแรงงานต่างด้าวศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน. **เอกสารผลงานเพื่อขอประเมินในตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน 7**. กลุ่มพิจารณาการทำงานของคนต่างด้าวในระบบสำนักบริหารแรงงานต่างด้าวกรมการจัดหางาน, 8-9, 36-40, 50
- พรเพ็ญ ฉายทองดี. (2550). **การรับรู้และความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี**. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการจัดการสื่อสารภาครัฐและเอกชน, 100-102
- ศุภชัย ยาวะประภาช. (2541). **การปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐที่ประสบความสำเร็จในการบริการประชาชน : หนทางสู่ความเป็นเลิศ**. ม.ป.ท.: บริษัท กราฟิค พอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด. 21-24, 26-29
- ศรีจันทร์ วัฒนศิริ. (2553). **ทัศนะของผู้ใช้บริการต่อการปรับปรุงบริการของรัฐ : กรณีศึกษาการบริการออกใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวถูกกฎหมายของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, 13-14, 38, 102-103
- สันชัย พัฒนะวิชัย. (2551). **การให้บริการประชาชนตามกรอบแนวคิด การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) กรณีศึกษา : ศูนย์บริการร่วมนนทบุรี ณ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และ ศูนย์บริการเบ็ดแบบเบ็ดเสร็จอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม**. ภาคนิพนธ์ปริญามหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 16, 22-25
- สุภาวดี สรรพวิทยศิริ. (2548). **แนวทางการพิจารณาออกใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวตามมาตรา 7 มาตรา 8 และ มาตรา 10 ณ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน**. **เอกสารผลงานเพื่อขอประเมินในตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน 6ว**. สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน, 29-33
- สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว **หนังสือกลุ่มพัฒนาระบบควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว** ด่วนที่สุด ที่ รง 0303/ว. 2505 ลงวันที่ 11 ตุลาคม 2554