

คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาศูนย์วัดพระประโทนเจดีย์วรวิหาร จังหวัดนครปฐม Service Quality of One Stop Service Center (OSS) for Foreign Workers: A Case Study of Wat Prapatoanchediworaviharn Center, Nakhon Pathom

น้ำฝน โพธิ์สุพรรณพงศ์, พย.บ., ส.บ
กลุ่มงานประกันสุขภาพ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม

Namfon Podhisupanapongse, B.N.S., B.P.H.
Division of health insurance
NakhonPathom provincial public health Office

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ one stop service (OSS) : กรณีศึกษาวัดพระประโทนเจดีย์วรวิหาร 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการ กับคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาวัดพระประโทนเจดีย์วรวิหาร

วิธีการศึกษา: การศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) กลุ่มตัวอย่าง คือ นายจ้าง หรือ ผู้ที่นายจ้างมอบหมายให้นำพาแรงงานต่างด้าว มาจดทะเบียนที่ศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ one stop service (OSS) วัดพระประโทนเจดีย์วรวิหาร จังหวัดนครปฐม จำนวน 41,700 คน โดยคำนวณตามวิธีการของ ทาโร่ ยามาเน่ (Tarro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ANOVA และ correlation

ผลการศึกษา: 1) คุณภาพการให้บริการในภาพรวมของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพ ด้านความสะดวกรวดเร็ว 2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนแรงงานต่างด้าวที่นำพามารับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้นำพาแรงงานต่างด้าวที่มีอายุ 21-30 ปี จบการศึกษามากกว่าปริญญาตรี และนำแรงงานต่างด้าวมา 21 คนขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าตนเองได้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จที่มีคุณภาพต่ำกว่ากลุ่มอื่น นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการต่อแรงงานต่างด้าว ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

วารสารแพทยเขต 4-5 2562 ; 38(2) : 154-166.

ABSTRACT

Objective: 1) To study the service quality of comprehensive one stop service (OSS) center for foreign workers: a case study of Wat Prapatoanchediworaviharn Center. 2) To compare the service quality of OSS centers for foreign workers among clients personal factors. 3) To study the relationship between service factors and service quality of the OSS center for foreign workers.

Material and Method: A descriptive study was done. The samples were employers or assignees who gathered 41,700 foreign workers to register at the one stop service center for foreign workers, Wat Prapatoanchediworaviharn Center, Nakhon Pathom. 400 study samples were enrolled according to Taro Yamane's formula with 5% discrepancy. Research instrument consisted of sets of the author's self-created interviewed forms. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, ANOVA and correlation.

Results: 1) Service quality of comprehensive one stop service (OSS) center for foreign workers was generally at high level. It was founded, in the specific items, that personnel's inter personal skill was the highest in average followed by item of service model, and the least in average was quality in the item of convenience and speed. 2) Comparative analysis: when the study samples were classified according to age, level of education, and the number of foreign workers gathered for service it was found that the service quality of one stop service integrated center were different statistically and significantly at the level of .05. For the employers or assignees who aged 21 -30, graduated higher than bachelor's degrees and gathered 21 or more foreign workers, they claimed to gain lower quality from comprehensive one stop service than others. The other differences could not be found. 3) Analysis of the relationship between the service factors and service quality : It was founded factors of that of information, personel or service providers, and period of service correlated with service quality of the comprehensive services (one stop service : OSS) in positive way statistically significantly in overall at the level of .01.

Keywords : quality of service for foreign workers, relating factors

Reg 4-5 Med J 2019 ; 38(2) : 154-166.

บทนำ

ในการดำเนินการบริหารจัดการการทำงานของแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2561 เห็นชอบการบริหารจัดการการทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว เมียนมา ที่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติแล้วอยู่ในราชอาณาจักรและ

อนุญาตทำงานต่อไปอีกจนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563 สำหรับแรงงานต่างด้าวที่ยังไม่พิสูจน์สัญชาติ เห็นชอบขยายระยะเวลาการอยู่ในราชอาณาจักรและอนุญาตทำงานถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2561 เพื่อพิสูจน์สัญชาติให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2561 โดยให้แรงงานต่างด้าวมาจัดทำทะเบียนประวัติ หรือปรับปรุง

ทะเบียนประวัติ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service : OSS) ซึ่งจัดตั้งขึ้นทุกจังหวัด และ กรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2561 เมื่อแรงงานต่างด้าวพิสูจน์สัญชาติแล้วจะได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักร และอนุญาตทำงานถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563¹

จังหวัดนครปฐม ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการการทำงานของแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย จังหวัดนครปฐม โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดนครปฐมเป็นประธานเห็นชอบให้จัดบริการศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ one stop service (OSS) ขึ้นที่วัดพระประโทนเจดีย์วรวิหาร โดยรวมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ศูนย์บริหารการทะเบียนภาค 7 สาขาจังหวัดนครปฐม (หน่วยงานของปกครองจังหวัด) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนครปฐม แรงงานจังหวัดนครปฐม จัดระบบบริการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวในกลุ่มของแรงงานต่างด้าวสัญชาติ กัมพูชา ลาว เมียนมา ที่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติแล้ว และแรงงานต่างด้าวที่ยังไม่พิสูจน์สัญชาติ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อ 16 มกราคม 2561 กำหนดเป้าหมายกลุ่มแรงงานต่างด้าวจำนวน 41,700 คน เปิดศูนย์ระหว่างวันที่ 5 กุมภาพันธ์ – 31 มีนาคม 2561 และต่อมาขยายเวลาจนถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2561 ศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ one stop service (OSS) ทำหน้าที่² ดังนี้

1. ตรวจสอบเอกสารหลักฐานเบื้องต้น คัดกรองแยกกลุ่มแรงงานต่างด้าว และแนะนำให้ดำเนินการในจุดต่างๆ โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครปฐม
2. จัดทำทะเบียนประวัติ ปรับปรุงทะเบียนประวัติ ผลติบัตร และใบอนุญาตทำงาน โดยหน่วยงานสังกัดกระทรวงมหาดไทย ในจังหวัดนครปฐม
3. ตรวจลงตรา (VISA) โดยสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนครปฐม

4. ตรวจสอบสุขภาพและประกันสุขภาพ โดยหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

5. รับคำขอใบอนุญาตทำงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครปฐม

6. ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนตามกฎหมายประกันสังคม โดยสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม

ถึงแม้ว่าศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ จะเกิดขึ้นตามนโยบายรัฐบาล หรือ มติคณะรัฐมนตรีในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ให้ขึ้นทะเบียนอนุญาตทำงาน และอยู่ในประเทศไทยอย่างถูกต้องตามกฎหมาย การดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ ได้มีการวางแผนโดยการจัดขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทุกขั้นตอน อยู่ในศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จเพียงจุดเดียว ตั้งแต่การตรวจสอบเอกสารหลักฐานเบื้องต้น คัดกรองแยกกลุ่มแรงงานต่างด้าว และแนะนำให้ดำเนินการในจุดต่างๆ การจัดทำทะเบียนประวัติ ปรับปรุงทะเบียนประวัติ ผลติบัตร และใบอนุญาตทำงาน/การตรวจลงตรา (VISA)/ การตรวจสอบสุขภาพและประกันสุขภาพ จนถึงการรับคำขอใบอนุญาตทำงาน ซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้าย นั้น จากการดำเนินงานพบว่ามีปัญหาต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย อาทิ ระยะเวลาการทําทับใช้เวลานานเกินไป ต่างด้าวที่มีปัญหาเรื่องเอกสารบางรายไม่มีผู้แก้ไขปัญหาคิดชัดเจน การลัดคิว การข้ามขั้นตอนการต่อบัตร ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของนายจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้นำพาแรงงานต่างด้าวมาจดทะเบียน นายจ้างคิดว่าไม่ใช่ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จที่แท้จริง เนื่องจากต้องไปตรวจสอบสุขภาพในหน่วยบริการสาธารณสุขมาก่อน และไม่ได้รับใบรับรองแพทย์ในวันที่ตรวจสอบสุขภาพ รวมทั้งต้องเดินทางพาแรงงานต่างด้าวไปขึ้นทะเบียนที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ทำให้เสียเวลาหลายวัน การประเมินการขึ้นทะเบียนประกันสังคมไม่เป็นไปตามบริบทของนายจ้างที่แท้จริง ต้องมีการ

แก้ไข ทำให้นายจ้างเสียเงินเพิ่มค่าเปลี่ยนบัตรและต้องมาซื้อประกันสุขภาพใหม่ และต้องใช้เวลาในการได้รับเงินคืน ต้องเดินทางไปสำนักงานประกันสังคมเพื่อขอเอกสารรับรองว่าแรงงานไม่ต้องขึ้นทะเบียน ประกันสังคมจึงสามารถมาขอรับเงินคืนค่าประกันสุขภาพ 3 เดือน จากสาธารณสุขได้ การพิมพ์บัตรผิดไม่ตรงข้อมูลจริงของปกครองทำให้ต้องเสียเงินค่าแก้ไขบัตร การขึ้นทะเบียนไม่สามารถเสร็จสิ้นในเวลาราชการ ทำให้ต้องเสียเวลารอคอย เป็นต้น

ด้วยเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ one stop service (OSS) : กรณีศึกษาวัดพระประโทนเจดีย์วรวิหาร จังหวัดนครปฐม โดยเชื่อมั่นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนายจ้าง แรงงานต่างด้าว และเป็นการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของบุคลากรในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาติดต่อรับบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการ กับคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ

วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) กลุ่มตัวอย่าง คือ นายจ้าง หรือ ผู้ที่นายจ้างมอบหมายให้นำพาแรงงานต่างด้าว จำนวน 41,700 คน มาจดทะเบียนที่ศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ

วัดพระประโทนเจดีย์วรวิหาร จังหวัดนครปฐม โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีการของ ทาโรยามาเน่ (Tarro Yamane) ที่มีความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 เมื่อแทนค่าตามสูตรจะได้ขนาดกลุ่มประชากรจำนวน 400 คน ซึ่งการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์ตามที่อยู่ผู้สร้างขึ้น เครื่องมือและการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ย จำนวนแรงงานต่างด้าวที่พามาขึ้นทะเบียนในครั้งนั้น

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ ของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ ระดับปัจจัยให้บริการที่รับรู้มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ ระดับคุณภาพการบริการมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมีนาคม – มิถุนายน พ.ศ. 2561 โดยการวิจัยครั้งนี้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยจากโรงพยาบาลหัวหิน เลขที่ 060/2561

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล และระดับคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติอ้างอิง t-test และ ANOVA ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จโดยใช้ correlation

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.8 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 30.3 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

ร้อยละ 28.0 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 20.8 และมีรายได้ระหว่าง 10,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 54.5 และมีจำนวนแรงงานต่างด้าวที่นำพามาใช้บริการ อยู่ระหว่าง 1-10 คน ร้อยละ 87.3 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (ร้อยละ)
เพศ	ชาย	215 (53.8)
	หญิง	185 (46.3)
อายุ	อายุ 21-30 ปี	51 (12.8)
	อายุ 31-40 ปี	117 (29.3)
	อายุ 41-50 ปี	121 (30.3)
	อายุ 51-60 ปี	85 (21.3)
	61 ปีขึ้นไป	26 (6.5)
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	30 (7.5)
	มัธยมต้น	64 (16.0)
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	112 (28.0)
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	81 (20.3)
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	103 (25.8)
	สูงกว่าปริญญาตรี	10 (2.5)
สถานภาพสมรส	โสด	153 (38.3)
	คู่	189 (47.3)
	หม้าย	27 (6.8)
	หย่า	21 (5.3)
	แยกกันอยู่	10 (2.5)

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ร้อยละ)
อาชีพ	
เกษตรกร	29 (7.3)
ค้าขาย	57 (14.3)
รับจ้าง	57 (14.3)
รับราชการ	18 (4.5)
ธุรกิจส่วนตัว	83 (20.8)
โรงงาน	51 (12.8)
บริษัท	81 (20.3)
นายหน้าแรงงาน	21 (5.3)
ตัวแรงงานต่างด้าวเองที่สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้/วินมอเตอร์ไซด์รับจ้าง	3 (0.8)
รายได้	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	91 (22.8)
10,000 - 30,000 บาท	218 (54.5)
30,001 - 50,000 บาท	53 (13.3)
50,001 บาท-ขึ้นไป	38 (9.5)
จำนวนแรงงานต่างด้าวที่นำพามารับบริการ	
1-10 คน	349 (87.3)
11-20 คน	27 (6.8)
21 คนขึ้นไป	24 (6.0)

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ของ ศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย

มากที่สุด ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาคือ ด้านรูปแบบการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือคุณภาพด้านความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.74$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ของศูนย์บริการ
แรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ รายด้าน

ปัจจัยรวมคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	(S.D.)	ค่าระดับ
คุณภาพด้านความสะดวกรวดเร็ว	3.74	.79	มาก
คุณภาพด้านระบบการให้บริการ	3.82	.80	มาก
คุณภาพด้านการจัดสถานที่	3.85	1.04	มาก
คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.93	1.05	มาก
คุณภาพด้านการสร้างความมั่นใจ	3.87	.77	มาก
คุณภาพด้านความเสมอภาค	3.86	.87	มาก
คุณภาพด้านรูปแบบการให้บริการ	3.89	.97	มาก
รวม	3.85	0.70	มาก

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง
คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าว
แบบเบ็ดเสร็จ ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ
สมรส อาชีพ รายได้ และจำนวนแรงงานต่างด้าวที่นำ
พามาใช้บริการ ที่แตกต่างกันพบว่า เมื่อจำแนกตามอายุ
ระดับการศึกษา และจำนวนแรงงานต่างด้าวที่นำพามา
รับบริการ ได้รับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ

แรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ มีความแตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้นำพาแรงงาน
ต่างด้าวที่มีอายุ 21-30 ปี จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี
และนำแรงงานต่างด้าวมา 21 คนขึ้นไป มีความคิดเห็น
ว่าตนเองได้รับการบริการแบบเบ็ดเสร็จที่มีคุณภาพต่ำกว่า
กลุ่มอื่น นอกนั้นไม่พบความแตกต่าง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ

กลุ่มที่	ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	t/F	หมายเหตุ คู่ที่ต่างกัน
เพศ					
1	ชาย	3.8699	.69218	0.415	
2	หญิง	3.8405	.72573		
อายุ				13.707*	(1, 2)
1	อายุ 21-30 ปี	3.2157	.93325		(1,3)
2	อายุ 31-40 ปี	3.9578	.65781		(1,4)
3	อายุ 41-50 ปี	3.9725	.57506		(1,5)
4	อายุ 51-60 ปี	3.9366	.56668		
5	61 ปีขึ้นไป	3.8524	.76967		

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ (ต่อ)

กลุ่มที่	ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	t/F	หมายเหตุ คู่ที่ต่างกัน
	ระดับการศึกษา			8.668*	(1,6)
1	ประถมศึกษา	3.8516	.85727		(2,6)
2	มัธยมต้น	4.0716	.53768		(3,6)
3	มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.9579	.47648		(4,6)
4	อนุปริญญาหรือ ปวส	4.0088	.44315		(5,6)
5	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.5603	.92605		
6	สูงกว่าปริญญาตรี	3.1677	1.14735		
	สถานภาพสมรส			1.798	
1	โสด	3.7402	.79261		
2	คู่	3.9181	.66305		
3	หม้าย	3.9618	.58900		
4	หย่า	3.9124	.57081		
5	แยกกันอยู่	4.0613	.50330		
	อาชีพ			1.710	
1	เกษตรกร	3.8320	.71512		
2	ค้าขาย	3.9479	.48359		
3	รับจ้าง	3.8676	.63171		
4	รับราชการ	4.0108	.62384		
5	ธุรกิจส่วนตัว	3.7361	.93782		
6	โรงงาน	4.0860	.36265		
7	บริษัท	3.7734	.71497		
8	นายหน้าแรงงาน	3.8095	.91546		
9	อื่นๆ ระบุ (ตัวแรงงานต่างด้าวเองที่ สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้/ มอเตอร์ไซด์รับจ้าง)	3.1935	.16762		
	รายได้			2.264	
1	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.9656	.53808		
2	10,0001 - 30,000 บาท	3.8210	.67824		
3	30,001 - 50,000 บาท	3.9556	.75771		
4	50,001 - ขึ้นไป	3.6587	1.04530		

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ (ต่อ)

กลุ่มที่	ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	t/F	หมายเหตุ คู่ที่ต่างกัน
	จำนวนแรงงานต่างด้าวที่นำพามารับ บริการ			11.811*	(1,2)
1	1-10 คน	3.9189	.64240		(1,3)
2	11-20 คน	3.5173	.84562		
3	21 คนขึ้นไป	3.3266	1.06566		

*p< .05

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย
การให้บริการ กับคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ
แรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ปัจจัยด้านข้อมูล
ข่าวสาร (x_2) ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ (x_3) ปัจจัย

ด้านระยะเวลาการให้บริการ (x_4) มีความสัมพันธ์ทาง
บวกกับคุณภาพบริการศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบ
เบ็ดเสร็จในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.01 ($r = .645, .717, .737$) ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการ กับคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแรงงาน
ต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ

ตัวแปร	x_1	x_2	x_3	x_4	y_1	y_2	y_3	y_4	y_5	y_6	y_7	y รวม
x_1	1											
x_2	-.015	1										
x_3	-.041	.579**	1									
x_4	-.063	.600**	.641**	1								
y_1	-.076	.561**	.634**	.666**	1							
y_2	-.033	.607**	.683**	.709**	.778**	1						
y_3	-.027	.453**	.478**	.505**	.480**	.501**	1					
y_4	-.003	.401**	.477**	.465**	.468**	.551**	.402**	1				
y_5	-.041	.490**	.568**	.559**	.626**	.703**	.510**	.543**	1			
y_6	-.033	.567**	.596**	.608**	.664**	.700**	.451**	.508**	.733**	1		
y_7	-.083	.496**	.518**	.555**	.547**	.603**	.434**	.381**	.513**	.603**	1	
y รวม	-.047	.645**	.717**	.737**	.813**	.885**	.717**	.734**	.820**	.809**	.707**	1

** p< .01 * p< .05

เมื่อแทนค่าตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยการให้บริการด้าน ขั้นตอนการใช้บริการด้วย (x_1) ข้อมูลข่าวสาร (x_2) บุคลากรหรือผู้ให้บริการ (x_3) ระยะเวลาการให้บริการ (x_4) แทนค่าตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็วด้วย (y_1) ด้านระบบการให้บริการ (y_2) ด้านการจัดสถานที่การให้บริการ (y_3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร (y_4) ด้านการสร้างความมั่นใจ y_5 ด้านความเสมอภาค (y_6) ด้านรูปแบบบริการ (y_7)

วิจารณ์

จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้าน ทั้งในด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบบริการ ด้านการจัดสถานที่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านความเสมอภาค ด้านรูปแบบการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือคุณภาพด้านความสะดวกรวดเร็ว ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้แรงงานต่างด้าวมาจัดทำทะเบียนประวัติ หรือปรับปรุงทะเบียนประวัติ ณ ศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ จัดตั้งขึ้นทุกจังหวัด รวมทั้งกรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2561 และขยายเวลาถึง 30 มิถุนายน 2561 การที่มีระยะเวลาจำกัด ประกอบกับจังหวัดนครปฐม คาดการณ์ว่าจะมีแรงงานต่างด้าวจำนวนมาก ถึง 41,700 คน เข้ามารับบริการในช่วงระหว่างวันที่ 5 กุมภาพันธ์ ถึง 31 มีนาคม 2561 ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งจัดหางานจังหวัด ศูนย์บริหารงานทะเบียนภาค (มหาดไทย) สาธารณสุข ประกันสังคมจังหวัด ตรวจคนเข้าเมือง จึงต้องมีการวางแผนงานที่ดีและปรับเปลี่ยนเป็นระยะให้สามารถรองรับจำนวนผู้รับบริการที่เป็นจำนวนมาก

เป็นจำนวนมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงดาว และคณะ³ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือของบริการในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แต่ไม่สอดคล้องกับ สรศักดิ์⁴ ที่พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากร รองลงมาคือ ด้านการเสนอบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นของบุคลากร ด้านความมีน้ำใจ และด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ

จากผลการศึกษา การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา จำนวนแรงงานต่างด้าวที่นำพามารับบริการ คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จมีความแตกต่างกัน โดยผู้นำพาแรงงานต่างด้าวที่มีอายุ 21-30 ปี จบการศึกษามากกว่าปริญญาตรี และนำแรงงานต่างด้าวมา 21 คนขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าตนเองได้รับการแบบเบ็ดเสร็จที่มีคุณภาพต่ำกว่ากลุ่มอื่นทั้งนี้ในช่วงแต่ละอายุของบุคคลย่อมมีความสนใจและพฤติกรรมที่แตกต่างกันในกลุ่มอายุ 21 – 30 ปี เป็นคนรุ่นใหม่ ช่วงวัยทำงานตอนต้น ต้องการความรวดเร็ว มีความมั่นใจในตนเอง มีความเชื่อมั่นสูง ชอบบริการที่ผู้ให้บริการอธิบาย หรือตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ต้องการความรวดเร็ว ไม่ชอบบรอคอยให้ความสนใจตนเอง ปัจจุบันนิยมใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต แต่การนำพาแรงงานต่างด้าวมาขึ้นทะเบียนที่ศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ มีจำนวนผู้มารับบริการมาก

อาจไม่ได้รับความสนใจเอาใจใส่เท่าที่ควร จึงมีความคิดเห็นว่าตนเองได้รับการที่มีคุณภาพต่ำกว่ากลุ่มอื่น ในปัจจัยเรื่องระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดว่าเมื่อตนเองมีความรู้สูงกว่าย่อมได้รับการที่ดีกว่า มีคุณภาพมากกว่า เมื่อได้รับการดูแลเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป จึงมีความคิดเห็นว่าตนเองได้รับการแบบเบ็ดเสร็จที่มีคุณภาพต่ำกว่ากลุ่มอื่น ระดับการศึกษามีส่วนในการเกิดการเรียนรู้และความคาดหวัง ดังนั้นผู้ที่การศึกษาสูงหรือมีฐานะทางสังคมที่ดีกว่ามักมีความคาดหวังและต้องการคุณภาพบริการที่สูงกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ อุไร⁵ ที่พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พินทิพ⁶ ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอมะนัง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่าปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารถือว่ามีความสำคัญมากต่อคุณภาพบริการ ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อรัฐบาลประกาศให้มีการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวในสื่อต่างๆ โดยจำกัดระยะเวลาขึ้นทะเบียนเพียง 2 เดือน นายจ้างได้รับรู้ช่องทางจากสื่อต่างๆ อย่างรวดเร็ว ได้เร่งรับนำแรงงานต่างด้าวมาขึ้นทะเบียนในช่วงแรก ไม่นำมาในช่วงใกล้วันหมดระยะเวลา ซึ่งจะทำให้มีแรงงานต่างด้าวจำนวนมากมารับบริการ ก่อให้เกิดความแออัดในการรับบริการ อีกประการหนึ่งในการเปิดบริการที่ศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ ได้มีการจัดทำประกาศขั้นตอนการรับบริการ และกำหนดจุดเพื่อให้แรงงานต่างด้าวสามารถติดต่อรับบริการอย่าง

เป็นขั้นตอน ซึ่งหากมีการข้ามขั้นตอนจะทำให้เสียเวลาได้ ในส่วนการประชาสัมพันธ์ ณ จุดบริการ พบว่ามีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการตลอดเวลา จะมีการใช้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่จุดบริการขั้นตอนแรกคอยตอบข้อซักถามหรือปัญหาของนายจ้างหรือแรงงานต่างด้าวตลอดเวลา ทำให้เมื่อเกิดปัญหาในการรับบริการจะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของ กฤติยา และคณะ⁷ พบว่าปัจจัยการให้บริการ ซึ่งได้แก่ ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านประเภทการใช้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุภารักษ์ และคณะ⁸ พบว่าปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยบริการสารสนเทศ ปัจจัยทรัพยากรสารสนเทศ และปัจจัยห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า พบว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง จำแนกตามปัจจัย มีค่าเป็นลบทุกเรื่อง

ปัจจัยด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ เมื่อมีจำนวนผู้รับบริการ คือแรงงานต่างด้าว ที่ลงคิวรับบริการมากขึ้น แต่ละจุดบริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการในทุกจุดบริการ จะใช้เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะในการทำงานมาประจำจุด ซึ่งจะมีความเข้าใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ และ ทำงานได้รวดเร็วในบางจุด ถึงแม้จะจ้างเจ้าหน้าที่ ซึ่งบางคนไม่มีความชำนาญ ก็จะมีการ training ให้ตลอดเวลา โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำการที่มีทักษะที่ดี เป็นผู้แนะนำอยู่ตลอดเวลาของการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ กฤติยา และคณะ⁷ พบว่า ปัจจัยการให้บริการ ซึ่งได้แก่ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านประเภทการใช้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของ บุษราคัม⁹ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ

ความพึงพอใจใน คุณภาพการบริการที่แผนกอายุรกรรม โรคกระเพาะ พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านระยะเวลาการให้บริการ ถึงแม้จะมี แรงงานต่างด้าวเป็นจำนวนมากเข้าคิวรับบริการ เฉลี่ย วันละ 1,200 - 1,300 คน จะใช้เวลาในการรอคอยตาม คิวเรียกค่อนข้างนาน แต่เมื่อผ่านเข้าสู่กระบวนการของ แต่ละจุดแล้ว จะมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ระยะเวลาการให้บริการที่ค่อนข้างนาน คือ ส่วนหน่วยงาน ของปกครอง เนื่องจากมีหลายขั้นตอน และเจ้าหน้าที่ ต้องอ่านลายมือในแบบ ทต. เพื่อศีกษ์ข้อมูล ซึ่งในบางครั้ง อ่านยาก อ่านไม่ออก ทำให้เสียเวลา กับส่วนหน่วยงาน ของสาธารณสุขที่ใช้วิธีการเขียนใบเสร็จรับเงินด้วยมือ 2 ส่วน คือ ใบเสร็จค่าตรวจสุขภาพ และใบเสร็จค่า ประกันสุขภาพ แต่หน่วยบริการทั้ง 2 จุดนี้ มีการ ปรับปรุงตนเองเพื่อเร่งระยะเวลาให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดย การระดมเพิ่มเจ้าหน้าที่เข้ามาทำงาน ในส่วนจุดของ หน่วยงานตรวจคนเข้าเมือง ถึงแม้ว่าจะสามารถให้ บริการได้ค่อนข้างรวดเร็ว แต่ก็ยังมีการเสริมกำลัง เจ้าหน้าที่เพื่อให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้นอีกด้วย สอดคล้องกับ วิภาวดี¹⁰ พบว่าระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการ ที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาล มีความสัมพันธ์ กับความคาดหวังก่อนได้รับบริการของผู้มารับบริการต่อ คุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก 3 ด้าน คือ ด้าน การตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับ บริการ ณ ศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ one stop service (OSS) เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนา คุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อ คุณภาพบริการเป็นการเฉพาะหน่วย เช่น หน่วยงาน

สาธารณสุขเอง เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาคุณภาพบริการ ของตนเองให้ดีขึ้น สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของ ผู้ใช้บริการเพื่อเป็นข้อเสนอต่อการพัฒนาคุณภาพ บริการ

4. ควรมีการศึกษาความต้องการของนายจ้าง แรงงานต่างด้าวว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์ บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จหรือไม่

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณา จาก ดร.พัชรินทร์ สมบูรณ์ หัวหน้าศูนย์ฝึกอบรมและ แพทยศาสตรศึกษา ศูนย์อนามัยที่ 5 ราชบุรี กรุณาสละ เวลามาบรรยาย ให้ความรู้ในเรื่องการวิจัยเพื่อประยุกต์ ใช้ในการทำงานด้านสาธารณสุข รวมทั้งเป็นที่ปรึกษา ให้ คำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไข ติดตามความก้าวหน้า การดำเนินการวิจัย ด้วยความเอาใจใส่อย่างดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ช่วยตรวจทาน แก้ไข และพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ ที่ใช้ในการทำวิจัย ขอขอบพระคุณ นายแพทย์ชัยพร สุชาติสุนทร นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครปฐม ที่ ให้การสนับสนุนให้มีการอบรมการทำวิจัยเพื่อประยุกต์ ใช้ในการทำงานด้านสาธารณสุข ขอขอบพระคุณ นาย แพทย์ชัช จันทรงาม และคุณจุฑามาศ เวชพานิช ที่ให้ คำปรึกษา และชี้แนะแนวทางในการทำวิจัย ขอขอบคุณ ทันตแพทย์หญิงมินิ ต่อเศวตพงศ์ ที่ทำให้มีโอกาสเข้า ร่วมเรียนรู้ในการทำวิจัย และขอขอบคุณคุณสุภาภรณ์ เลี้ยงอำนวย คุณประชาภรณ์ ทัพโพธิ์ เจ้าหน้าที่กลุ่ม งานประกันสุขภาพ สสจ.นครปฐม เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์บริการแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ วัดพระประ โทณเจติยารวิหารทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการ ทำงานวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. กระทรวงแรงงาน. แนวทางการดำเนินการบริหารจัดการการทำงานของแรงงานต่างด้าวตามมติกรม.เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2561. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน; 2561.
2. สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครปฐม. เอกสารการประชุม คณะกรรมการบริหารจัดการการทำงานของแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย จังหวัดนครปฐม ครั้งที่ 1/ 2561 วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2561. ห้องประชุมชั้น 3 ศาลากลางจังหวัดนครปฐม. นครปฐม: สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครปฐม; 2561.
3. ดวงดาว ภูครองจิต, ณัฐพงศ์ สันติธัญญาโชค, พิษณุสินี มิ่งโอโล, และคณะ. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ครั้งที่ 1; 22 มิถุนายน 2559; อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ (อาคาร 24) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
4. สรศักดิ์ อ่อนกล้าผล. คุณภาพการให้บริการของด่านตรวจคนเข้าเมืองในจังหวัดหนองคาย [ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม; 2559.
5. อุไร ดวงระหว่า. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี; 2554.
6. พิณทิพ หัตสนา. ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี [ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา; 2556.
7. กฤติยา เวสวรรณ, ไกรชิต สุตะเมือง, กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. การรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. วารสารวิจัย มทร.กรุงเทพ (2558);8:87-96.
8. สุภารักษ์ เมินกระโทก, จุไรรัตน์ วิสัยดี, สังวาล ตุ๊กพิมาย. การประเมินคุณภาพของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. การสัมมนา PULINET วิชาการ ครั้งที่ 2 ห้องสมุดกับสังคมแห่งการเรียนรู้; 26-27 มกราคม 2555; อาคารสุรสมมนาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
9. บุษราคัม แก้วกระจ่าง. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการในแผนกอายุรกรรมโรคมะเร็ง โรงพยาบาลบ้านแพ้ว [ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2558.
10. วิภาวี ชาดิษฐ์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี [ปริญญาเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต]. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2559.

ว่างขาว
หน้า 167