

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. สภาพปัญหา

ปัญหาการล่อลวงคนหางานไปทำงานต่างประเทศ เป็นปัญหาที่สร้างความเดือดร้อนแก่คนหางานและสร้างความหนักใจแก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมานานกว่า 2 ทศวรรษ แม้ว่าจะมีความพยายามในการแก้ไขปัญหามาจากหลาย ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดก็ตาม ซึ่งทำให้ดูเหมือนว่าเป็นปัญหาที่ไม่มีหนทางที่จะขจัดให้หมดสิ้นไปได้เช่นเดียวกับปัญหายาเสพติดที่ยังคงระบอบาดอยู่ทั่วไปในปัจจุบัน

ในรอบ 20 ปีที่ผ่านมา มีนักวิชาการจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พยายามศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาและเสนอทางออกของปัญหาไว้อย่างน่าสนใจ ซึ่งข้อเสนอต่าง ๆ ดังกล่าวได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี เช่น

นิพนธ์ พัวพงศกร (2525 : 55 - 57) ศึกษาเรื่องคนงานไทยในต่างประเทศ สาเหตุ ผลกระทบปัญหาและนโยบาย ได้อธิบายถึงสาเหตุของปัญหาการล่อลวงคนหางานไปต่างประเทศ ให้ความเห็นว่าส่วนหนึ่งมีสาเหตุจากแรงจูงใจในเรื่องผลประโยชน์ที่จะได้จากการล่อลวงคนหางานของผู้ที่ทำการล่อลวง ตามทฤษฎี อุปทานการประกอบอาชญากรรม ซึ่งตามทฤษฎีนี้ ผู้ล่อลวงอาจไม่ใช่ผู้ที่มีสันดานชอบทำผิดกฎหมาย เป็นแต่เพียงต้องการผลประโยชน์ที่ตนเองเล็งเห็นว่าคุ้มค่าที่จะดำเนินการเท่านั้น อีกส่วนหนึ่งของปัญหา นิพนธ์ พัวพงศกร เห็นว่ามีสาเหตุมาจากความไม่สมมาตรของสารสนเทศตามทฤษฎีการขายบริการล่อลวง กล่าวคือคนหางานถูกล่อลวงอันเนื่องมาจากการไม่มีข้อมูลที่ต้องการประกอบการตัดสินใจในการเดินทางไปทำงานต่างประเทศกับบริษัทจัดหางาน ซึ่งชักจูงให้ไปทำงานต่างประเทศด้วยข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงาน และเงื่อนไขการจ้างที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริงกว่าคนหางานจะรู้ว่าตนถูกล่อลวงก็ต่อเมื่อเดินทางไปทำงานต่างประเทศแล้ว

พีรเทพ รุ่งชีวิน และสุชาย ปิยภัณฑ (2525 : 39 - 40) ศึกษาเรื่องการขูดทองในทะเลทรายตะวันออกกลาง พบว่า ปัญหาการล่อลวงคนหางานไปต่างประเทศ มีสาเหตุจากการที่กฎหมาย (พ.ร.บ. จัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2511) กำหนดบทลงโทษไว้ต่ำเกินไป คือมีโทษเพียงจำคุกไม่เกิน 1 เดือน และหรือปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท

เท่านั้น นอกจากนี้การจับกุมผู้ฝ่าฝืนก็มีได้กระทำอย่างจริงจังและขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กรมตำรวจกับกรมแรงงาน และที่สำคัญคือในกรณีที่จับกุมผู้กระทำผิดมาได้ก็เพียงแค่เปรียบเทียบปรับเป็นเงินเพียงเล็กน้อย มิได้ดำเนินคดีฟ้องร้องต่อศาลเพื่อให้เกิดการลงโทษสถานหนักแต่อย่างใด

จากผลการศึกษาดังกล่าว นักวิชาการมีความเห็นว่า หากมีการเพิ่มโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนและบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง รวมตลอดถึงการจัดระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อการตรวจสอบแก่คนหางานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมแล้ว จะสามารถลดระดับความรุนแรงของปัญหาการหลอกลวงคนหางานลงได้ ซึ่งข้อเสนอเหล่านี้ได้ส่งผลให้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2511 ในเวลาต่อมา ได้มีการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การอนุญาตจัดหางาน และการดำเนินการจัดหางานกำหนดให้ผู้รับอนุญาตจัดหางานต้องวางหลักประกันสำหรับการดำเนินกิจการ และสำหรับตัวแทนจัดหางานของตน กำหนดมาตรการในการควบคุมการดำเนินการจัดหางานให้รัดกุมยิ่งขึ้น กำหนดให้มีการจัดตั้งกองทุนเพื่อช่วยเหลือคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ และกำหนดบทลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนกฎหมายให้หนักขึ้น โดยได้ประกาศใช้บังคับเป็นพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 เมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2528

หลังจากพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 ใช้บังคับแล้ว ปรากฏว่าสถิติการร้องทุกข์อันเนื่องมาจากการถูกหลอกลวงของคนหางานไปทำงานในต่างประเทศก็ได้ลดลงแต่อย่างใด ดังปรากฏในผลการศึกษาของวลัยพร อาสาพันธ์ประกิต (2532:6) ซึ่งศึกษาเรื่องบทบาทของกรมแรงงานในการบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ พบว่าในปี พ.ศ. 2529 มีผู้ร้องทุกข์อันเนื่องมาจากการถูกหลอกลวงไปทำงานในต่างประเทศเป็นจำนวนถึง 8,904 คน คิดเป็นร้อยละ 7.91 ของคนหางานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศทั้งหมดในปีนั้น และในปีต่อ ๆ มา สถิติการร้องทุกข์ยังคงอยู่ในอัตราที่ใกล้เคียงกับในอดีตก่อนที่จะมีการแก้ไขกฎหมาย

ความพยายามในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการปรับปรุงกฎหมายให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ก็ได้มีการดำเนินการอีกครั้งในปี พ.ศ. 2537 โดยกรมการจัดหางานได้เสนอให้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 โดยเพิ่มเติมบทบัญญัติเกี่ยวกับข้อปฏิบัติของผู้รับอนุญาตจัดหางาน และเพิ่มโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนกฎหมายฉบับนี้อีกหลายประการ ดังปรากฏในมาตรา 78 ทวิ มาตรา 90 ทวิ มาตรา 91 ทวิ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง มาตรา 91 ตริ ซึ่งบัญญัติไว้ว่า "ผู้ใดหลอกลวงผู้อื่นว่าสามารถหางานหรือสามารถส่งไปฝึกงานในต่างประเทศได้ และโดยการหลอกลวงดังกล่าวนั้นได้ไปซึ่งเงินหรือทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากผู้ถูกหลอกลวง ต้องระวางโทษจำคุกตั้งแต่สามปีถึงสิบปีหรือปรับตั้งแต่หกหมื่นบาทถึงสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ" การแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายดังกล่าวมีผลใช้บังคับ ตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน 2537 เป็นต้นมา

อย่างไรก็ตาม สถิติการร้องทุกข์อันเนื่องมาจากการถูกหลอกลวงไม่ทำงานในต่างประเทศของคนหางานก็ยังคงอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่แตกต่างไปจากสถิติเดิม ก่อนที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่ากรมการจัดหางานจะออกมาตรการทางการบริหาร เพื่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นการเพิ่มเติมจากมาตรการทางกฎหมาย ทั้งในด้านการป้องกันและปราบปราม รวมถึงตลอดถึงการปรับปรุงกระบวนการพิจารณาอนุญาตการจัดหางานไปต่างประเทศให้มีความรอบคอบรัดกุมยิ่งขึ้นก็ตาม ดังจะเห็นได้จากการดำเนินการทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศเพื่อเตรียมความพร้อมแก่คนหางาน การตั้งหน่วยเฉพาะกิจร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องออกทำการกวาดล้าง จับกุมนักหลอกลวงต้มตุ๋นคนหางาน และการตรวจสอบตำแหน่งงานกับสำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศหรือสถานเอกอัครราชทูตไทยในต่างประเทศ ก่อนที่จะมีการอนุญาตให้บริษัทจัดหางานจัดส่งคนหางานไปทำงานในต่างประเทศทุกครั้ง

ปัจจุบันปัญหาการหลอกลวงคนหางานไปทำงานในต่างประเทศยังคงเป็นปัญหาที่ร้อนแรง ซึ่งสร้างทั้งความทุกข์ยากแก่คนหางาน และความเดือดร้อนแก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างมาก

สถานการณ์ที่ปรากฏเป็นการชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหา การหลอกลวงคนหางานไปทำงานในต่างประเทศ ด้วยมาตรการทางกฎหมายและมาตรการทาง การบริหารต่างๆ ที่หน่วยงานดำเนินการไปแล้วนั้น ยังไม่เป็นการเพียงพอที่จะยับยั้งความรุนแรง ของปัญหาลงได้ กรณีดังกล่าวอาจไม่เกี่ยวข้องกับควมมีประสิทธิภาพหรือไร้ประสิทธิภาพของ มาตรการที่นำออกมาใช้ในการแก้ไขปัญหา แต่อาจเกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่นที่อยู่นอกเหนือการ ควบคุม ซึ่งเอื้อต่อการเกิดปัญหา (การหลอกลวง) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเกี่ยวกับความ รู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือการไม่สนใจที่จะตรวจสอบข้อมูลข่าวสารก่อนตัดสินใจเดินทางไปทำงาน ต่างประเทศของคนหางาน

จากผลการวิจัยของวรรณพร เนตรอำนาจ เมื่อสิบสี่ปีก่อน (2529 : 49) ซึ่ง ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการสื่อสารเพื่อแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับ งานในต่างประเทศ : ศึกษาเฉพาะคนงานที่จะเดินทางไปทำงานในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง พบว่าคนงานส่วนใหญ่จำนวนถึงร้อยละ 82.7 ไม่เคยติดต่อสำนักงานแรงงานจังหวัด โดย ทั่วไปคนงานนิยมที่จะติดตามข้อมูลข่าวสารเรื่องงานจากสาย/นายหน้า เพื่อน ญาติ และ หนังสือพิมพ์ ตามลำดับ

จากงานวิจัยพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของคนหางานไปต่างประเทศ ของ บุญเลิศ อีระตระกูล ในปีที่ผ่านมา (2542 : 33) พบว่าคนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 47.8) ติดตามข้อมูลข่าวสารจากสำนักงานจัดหางานจังหวัดนาน ๆ ครั้ง และมีจำนวนถึงร้อยละ 36.4 ที่ไม่เคยติดตามข้อมูลข่าวสารจากสำนักงานจัดหางานจังหวัด ผลการวิจัย 2 ชิ้นนี้ ได้แสดง ให้เห็นว่าพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารไปทำงานต่างประเทศของคนหางานเปลี่ยนแปลงเพียง เล็กน้อยเท่านั้นแม้ว่าเวลาจะผ่านไปมาถึง 14 ปี แล้วก็ตาม

การที่คนหางานที่ประสงค์จะไปทำงานในต่างประเทศ ไม่พยายามติดตามข้อมูล ข่าวสารจากหน่วยราชการ ซึ่งมีหน้าที่ดูแลเรื่องนี้โดยตรงแต่กลับสนใจที่จะติดตามจาก สาย/ นายหน้าจัดหางานมากกว่าเช่นนี้ย่อมทำให้เป็นการยากลำบากต่อหน่วยราชการในการป้องกัน ปัญหาการหลอกลวงอย่างมาก อาจกล่าวได้ว่าทราบใดที่คนหางานยังไม่สนใจที่จะติดต่อกับ หน่วยงานราชการเพื่อการตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร ตรวบนั้นปัญหาการหลอกลวงคนหางานไปทำงาน ในต่างประเทศก็จะยังไม่สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปได้

ประเด็นที่น่าสนใจ จึงอยู่ที่ว่าอะไรเป็นเหตุให้คนหางานไม่ไปติดต่อกับทางราชการโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานจัดหางานจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลเรื่องนี้โดยตรง หากสามารถทราบสาเหตุที่แท้จริงของพฤติกรรมดังกล่าว ก็จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาทำได้ง่ายขึ้นและได้ผลดีขึ้น ฉะนั้นการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งหาคำตอบให้เป็นที่ชัดเจนว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้คนหางานที่ประสงค์จะไปทำงานในต่างประเทศไม่ไปติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คนหางานมีทัศนคติหรือความคิดเห็นต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดอย่างไร ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาการหลอกลวงคนหางานไปทำงานในต่างประเทศให้ได้ผลอย่างจริงจังต่อไป และสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้ตรวจราชการกรม นำไปชี้แนะแนวทางแก้ไขรับเท่าที่ในการให้บริการต่อประชาชน เพื่อลดปัญหาในส่วนนี้ลงได้

## 2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาทัศนคติ หรือความคิดเห็นของคนหางานที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ที่มีต่อหน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางาน ว่ามีลักษณะอย่างไร
- 2) เพื่อค้นหาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อระดับทัศนคติของคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศ ที่มีต่อหน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางาน
- 3) เพื่อค้นหาแนวโน้มพฤติกรรมของคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศ ในการติดต่อกับราชการกับหน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางาน ว่าเป็นประการใด และมีสาเหตุจากอะไร

## 3. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจทัศนคติหรือความคิดเห็นของคนหางานที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากคนหางานที่เข้ารับการอบรมที่กรมการจัดหางานเกี่ยวกับกฎหมายขนบธรรมเนียมประเพณีและสภาพการจ้างของประเทศที่จะไปทำงาน ก่อนเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ

#### 4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) มีข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็นของคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศที่มีต่อหน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางาน
- 2) เป็นแนวเสนอนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางาน ให้สามารถแก้ไขปัญหาการหลอกดวงคนหางานในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพส่วนหนึ่ง
- 3) สามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ และการปรับปรุงภาพลักษณ์ของหน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางานให้เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ และก่อให้เกิดความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาอย่างใกล้ชิดต่อไป

## บทที่ 2

### แนวความคิด และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวความคิดที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

✎ 1. ความหมายของทัศนคติ (Attitude) มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของทัศนคติ (Attitude) ไว้ที่น่าสนใจ อาทิ

Gordon Allport (1935 : 36) ให้ความหมายของทัศนคติ (Attitude) ไว้ว่า สภาวะความพร้อมทางด้านจิตที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ ซึ่งจะส่งผลต่อปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งที่เป็นบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Thurstone (1946 : 36 ) อธิบายความหมายของทัศนคติ (Attitude) ไว้ว่า ทัศนคติเป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวก และลบ ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง (Psychological Object) ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้ เช่น สิ่งของ บุคคล ข้อความ องค์การ ความคิด ฯลฯ เป็นความรู้สึกที่สามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

M.J. Rosenberg (1956 : 637) ให้นิยามของทัศนคติ (Attitude) ว่า ทัศนคติ คือ การตอบสนองทางด้านความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสรรพสิ่งต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกี่ยวข้องกับความคิด และความเข้าใจของบุคคลนั้น

Chave (1983 : 17) อธิบายความหมายของทัศนคติ (Attitude) ไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะอันเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล เป็นการแสดงความรู้สึก ความต้องการ ความกล้า ความมั่นใจ ความรังเกียจ ตลอดจนแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำต่อสิ่งใดหรือบุคคลใด

✎ Kretch & Crutchfield (1984 : 152) ให้ความหมายของทัศนคติ (Attitude) ไว้ว่า ทัศนคติ คือ ผลรวมที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจ อารมณ์ การยอมรับ และการรับรู้ การคิด ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ประกาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 63) นิยาม ทศนคติ (Attitude) ไว้ว่า ทศนคติ หมายถึง ความเห็น ซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกริยาเฉพาะอย่าง ต่อสถานการณ์ภายนอก

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2523 : 63) อธิบายว่า ทศนคติเป็นลักษณะทางจิตใจ ของบุคคลที่นักวิชาการเชื่อว่า มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลนั้นมากกว่าจิตลักษณะ ประเภทอื่น

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531 : 2) ให้ความหมายของทศนคติ (Attitude) ไว้ 3 ประการ คือ

1) หมายถึง ความซับซ้อนของความรู้สึก ความอยาก ความกลัว ความเชื่อมั่น ความลำเอียง หรือการมีอคติของบุคคลในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นที่ได้รับมา

2) หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดี หรือ ต่อต้านสภาพแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด

3) หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมในการที่จะตอบสนอง

จากนิยาม หรือคำอธิบายความหมายของทศนคติ (Attitude) ดังที่กล่าวมาทั้งหมด อาจสรุปได้ว่า ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเห็น หรือความเชื่อของบุคคล อันเกิดจากประสบการณ์ หรือการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อแนวโน้มพฤติกรรม หรือวิธีการแสดงออกของบุคคลที่จะมีต่อบุคคลอื่น หรือองค์การ หน่วยงาน เหตุการณ์ หรือ สถานการณ์ต่าง ๆ

## 2. องค์ประกอบของทศนคติ

ทศนคติมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ด้าน คือ องค์ประกอบด้านการรับรู้ ด้าน อารมณ์ความรู้สึก และด้านแนวโน้มของพฤติกรรมที่จะแสดงออก ดังมีผู้อธิบายไว้ ดังนี้

J. Freeman (1970 : 247) อธิบายว่า ทศนคติ มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

(1) องค์ประกอบทางด้านการรับรู้ (Cognitive Component) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของ บุคคล เหตุการณ์ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ



(2) องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component or Feeling) หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น หรือสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่เขาประสบ ซึ่งความรู้สึกนึกคิดดังกล่าว อาจเป็นไปในทางบวก หรือเป็นไปในทางลบก็ได้

(3) องค์ประกอบด้านท่าที หรือแนวโน้มการแสดงออก (Action Tendency Component of Behavioral Component) หมายถึง เป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ในทางใดทางหนึ่ง เช่น ความพร้อมที่จะสนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือ หรือทำลาย ขัดขวาง ต่อสู้ เป็นต้น

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2523 : 66-67) อธิบายองค์ประกอบของทัศนคติ ในแนวเดียวกับที่ Freeman ได้อธิบายไว้ โดยได้อธิบายว่าทัศนคติมีองค์ประกอบ ดังนี้

(1) องค์ประกอบทางการรับรู้เชิงประมาณค่าเนื้อหาที่สำคัญที่สุด ในองค์ประกอบนี้ คือ ความเชื่อเชิงประมาณค่าว่า สิ่งนั้นดีหรือเลว มีประโยชน์หรือมีโทษอย่างไร

(2) องค์ประกอบทางความรู้สึก หมายถึง ความชอบ ความไม่ชอบ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของทัศนคติ

(3) องค์ประกอบทางความมุ่งกระทำ หมายถึง ลักษณะทางจิตใจที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรม คือ ส่งผลต่อแนวโน้มการแสดงออกหรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล อันเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้า

### 3. ลักษณะของทัศนคติ

ทัศนคติ เป็นความรู้สึกที่บ่งชี้ลักษณะทางจิตใจ อารมณ์ของบุคคลซึ่งอาจเป็นลักษณะที่ไม่แสดงออกมาภายนอกให้บุคคลอื่นเห็น หรือเข้าใจก็ได้ โดยทั่วไปทัศนคติมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

(1) ทัศนคติเป็นเรื่องของอารมณ์ (Feeling) ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่าง ๆ

(2) ทัศนคติเป็นเรื่องเฉพาะตัว (Typical) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกัน แต่รูปแบบการแสดงออกมักแตกต่างกัน หรืออาจมีการแสดงออกที่เหมือนกัน แต่มาจากความรู้สึกที่ต่างกันก็ได้

(3) ทักษะทิศทาง (Direction) หมายถึง สามารถแสดงออกได้สองทิศทาง หรือทิศทางบวก และทิศทางลบ

(4) ทักษะความเข้ม (Intensity) กล่าวคือ ในสถานการณ์หนึ่ง ๆ บุคคลอาจมีความรู้สึกที่เหมือนกัน แต่ระดับของความรู้สึกแตกต่างกัน เช่น ตกใจมาก ตกใจเพียงเล็กน้อย

(5) ทักษะต้องมีเป้าหมาย (Target) คือ ต้องมีสิ่งรองรับ จะเกิดขึ้นลอย ๆ ไม่ได้ เช่น ความรัก หรือความเกลียด ที่มีต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นต้น

Jum C. Nunally (1959 :312) อธิบายลักษณะของทัศนคติ ไว้ดังนี้

(1) ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ หรือจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่ใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด

(2) ทัศนคติเป็นสภาพทางจิตที่มีอิทธิพลต่อความคิด และการกระทำของบุคคล กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีการรับรู้ต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีท่าทีต่อสิ่งนั้นในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ทั้งในด้านความคิดเห็น และการกระทำ

(3) ทัศนคติเป็นสภาพทางจิตที่ค่อนข้างจะถาวร เนื่องจากเกิดจากการสะสมประสบการณ์ รวมตลอดถึงการรับรู้ และการเรียนรู้ต่าง ๆ ของบุคคล อย่างไรก็ตาม ทัศนคติของบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามอิทธิพลของสภาพแวดล้อม และการเรียนรู้

นอกจากนี้ยังมีลักษณะที่สำคัญอีก 4 ประการ คือ

(1) เป็นสภาวะทางจิตของบุคคลก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมตอบโต้ ต่อเหตุการณ์ หรือบุคคลอื่น หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออธิบายง่าย ๆ ได้ว่า เป็นสภาวะที่พร้อมจะแสดงพฤติกรรมออกมา

(2) มีความมั่นคงพอสมควร กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว มักจะเปลี่ยนแปลงได้ยาก เว้นแต่จะมีการเรียนรู้ หรือตกอยู่ในสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม

(3) เป็นปัจจัยที่เชื่อมโยงระหว่างความรู้สึกนึกคิดกับพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกัน

(4) มีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งเร้าทั้งในทางบวกและทางลบ

#### 4. การเกิดทัศนคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 4) อธิบายว่า แหล่งที่ทำให้เกิดทัศนคติที่สำคัญ ได้แก่

(1) ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) คือ การมีประสบการณ์เฉพาะอย่างกับสิ่งที่เกี่ยวกับทัศนคตินั้น เช่น ถ้าเรามีประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อกับบุคคลหนึ่ง เราจะมีความรู้สึกชอบบุคคลนั้น ในทางตรงข้าม ถ้าเรามีประสบการณ์ที่ไม่ดี เรามักมีแนวโน้มที่จะไม่ชอบบุคคลนั้น

(2) การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ (Communication Form Experience) ทัศนคติหลายอย่างของบุคคล เกิดขึ้นจากผลการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ

(3) สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) ทัศนคติบางอย่างเกิดขึ้นจากการเลียนแบบจากคนอื่น กระบวนการเกิดทัศนคติวิธีนี้เกิดขึ้นโดยขั้นแรกจากเหตุการณ์บางอย่าง บุคคลจะมองเห็นว่า บุคคลอื่นมีการปฏิบัติอย่างไร ขั้นต่อไป บุคคลนั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัตินั้นในรูปแบบของความเชื่อ ทัศนคติ ซึ่งมาจากการปฏิบัติของเขา

(4) องค์ประกอบเกี่ยวกับสถาบัน (Institution Factors) เช่น โรงเรียน สถานประกอบการ วิชาชีพศาสนา หน่วยงานต่าง ๆ สถาบันเหล่านี้จะเป็นที่มาและสิ่งสนับสนุนให้เกิดทัศนคติอย่างชัดเจน

#### 5. การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

สุวณิ ติเรกวัดณะ (2538 : 22) กล่าวว่า McGuire ได้วิเคราะห์กระบวนการเปลี่ยนทัศนคติเป็น 5 ขั้นตอน ตามลำดับ คือ

(1) การเอาใจใส่ (Attention) การจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลนั้น ในขั้นต้นจะต้องให้ความสนใจ และเอาใจใส่ ได้รับความใส่ใจ ชักจูง ถ้าผู้ชักจูงขาดการเอาใจใส่รับรู้สิ่งที่ชักจูง การชักจูงจะถูกชะงักงันเสียตั้งแต่เริ่มต้น

(2) ความเข้าใจ (Comprehension) ความเข้าใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลเอาใจใส่รับฟังการสื่อ นอกจากนั้นมียังองค์ประกอบอื่น ๆ ที่จะเข้ามามีผลต่อความเข้าใจ สารสื่อที่ชักจูงที่สำคัญ เช่นองค์ประกอบเกี่ยวกับสารสื่อควรใช้ข้อความที่ชักจูงที่ทำให้ผู้รับเกิดความเข้าใจง่าย มีความน่าเชื่อถือ มีวิธีการชักจูงที่สอดคล้องกับลักษณะของผู้รับ

(3) การยอมรับ (Yielding) มีอยู่ 3 แบบ คือ

- การยอมตาม (Compliance) เป็นการยอมรับการชักจูงเพื่อหวังรางวัล และหลีกเลี่ยงการลงโทษ
- การเลียนแบบเทียบเคียง (Identification) เป็นการยอมรับการชักจูง เพราะหวังที่จะทำตนให้คล้ายกับผู้ชักจูง
- การยอมรับเข้าไว้ภายในตน (Internalization) เป็นการยอมรับเพื่อประโยชน์ที่จะได้รับและทำให้เข้าใจโลกดียิ่งขึ้น

(4) ความจำ (Retention) เมื่อเกิดการยอมรับแล้วการเปลี่ยนแปลงทัศนคติจะอยู่คงนานเท่าใดขึ้นอยู่กับความจำในเรื่องราวเกี่ยวกับทัศนคตินั้น

(5) การกระทำ (Action) เป็นกระบวนการขั้นสุดท้ายของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ คือ การแสดงพฤติกรรม เพื่อแสดงถึงการมีทัศนคตินั้น ๆ

## 6. การวัดทัศนคติ

คักดี สุนทรเสณี (2531 : 16-18) กล่าวว่า การวัดทัศนคติทำได้ 3 วิธี คือ

(1) การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้ศึกษาทัศนคติโดยใช้ประสาทหู และประสาทตาเป็นสำคัญ การสังเกตเป็นวิธีการศึกษาพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วนำข้อมูลที่สังเกตนั้นไปอนุมานว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นเป็นอย่างไร

(2) การให้รายงานตัวเอง (Self – report) เป็นวิธีการศึกษาทัศนคติของบุคคลโดยให้บุคคลนั้นเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้นออกมา เช่น อาจรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ เห็นว่าดีหรือไม่ดี ซึ่งผู้รายงานตนเองจะเล่าหรือบรรยายความรู้สึกนึกคิดของเขาออกมาตามประสบการณ์ และความสามารถที่เขา มีอยู่ ซึ่งจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล จากการที่ฟังเขาบอกเล่าเหล่านี้ก็สามารถที่จะกำหนดค่าคะแนนของทัศนคติได้

(3) เทคนิคการฉายออก (Projective Techniques) เป็นวิธีวัดทัศนคติโดยการให้สร้างจินตนาการจากภาพ โดยใช้ภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลนั้นแสดงความคิดเห็นออกมา จะได้สังเกต และวัดได้ว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกอย่างไร ซึ่งบุคคลย่อมแสดงออกตามประสบการณ์ที่เขาเคยได้รับมา ซึ่งแต่ละคนอาจมีการแสดงออกที่ไม่เหมือนกัน

การวัดทัศนคติมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้ (สุวานี ดิเรกวัดณะ, 2538 : 20-22)

(1) ต้องยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น (Basic Assumptions) เกี่ยวกับการวัดทัศนคติ คือ

- ความคิดเห็น ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลนั้น จะมีลักษณะคงที่หรือคงเส้นคงวาช่วงเวลาหนึ่ง คือไม่ได้เปลี่ยนแปลงหรือผันแปรตลอดเวลา อย่างน้อยจะต้องมีช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่คงที่ ทำให้สามารถวัดได้

- ทัศนคติของบุคคลไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง การวัดจึงเป็นแบบโดยอ้อม โดยวัดจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออก หรือประพฤติ ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

- ทัศนคตินอกจากแสดงในรูปทิศทางของความคิด ความรู้สึก เช่น สนับสนุน หรือคัดค้าน ยังมีขนาดหรือปริมาณของความคิด ความรู้สึกนั้นด้วย ดังนั้นในการวัดทัศนคตินอกจากจะทำให้ทราบลักษณะหรือทิศทางแล้ว ยังสามารถบอกระดับความมากน้อยหรือความเข้มของทัศนคติได้ด้วย

(2) การวัดทัศนคติด้วยวิธีการใดก็ตามจะต้องมีสิ่งประกอบ 3 อย่าง คือ ตัวบุคคลที่จะถูกวัด มีสิ่งเร้า เช่น การกระทำ เรื่องราวที่บุคคลจะแสดงทัศนคติตอบสนอง และสุดท้ายต้องมีการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูงต่ำ มากน้อย ดังนั้นในการวัดทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งใดของบุคคลก็สามารถวัดได้โดยนำสิ่งเร้า ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้อความรู้สึกต่าง ๆ ที่มีต่อสิ่งนั้นให้ออกมาเป็นระดับ หรือความเข้มของความรู้สึกคล้ายตาม หรือคัดค้าน

(3) สิ่งเร้าที่จะนำไปใช้ในการเร้า หรือทำให้บุคคลได้แสดงทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกมา ที่นิยมใช้คือ ข้อความวัดทัศนคติ (Attitude Statements) ซึ่งเป็นสิ่งเร้าทางภาษาที่ใช้อธิบายถึงคุณค่า หรือคุณลักษณะสิ่งนั้น เพื่อให้บุคคลตอบสนองออกมาเป็นความรู้สึก (Scale) เช่น มาก ปานกลาง น้อย เป็นต้น

(4) การวัดทัศนคติเพื่อทราบทิศทาง และระดับความรู้สึกของบุคคล เป็นการสรุปผลการตอบสนองของบุคคลจากรายละเอียด หรือแง่มุมต่าง ๆ ดังนั้น การวัดทัศนคติของบุคคลเกี่ยวกับเรื่องใด สิ่งใด จะต้องพยายามถามคุณค่าและลักษณะในแต่ละด้านของเรื่องนั้นออกมา แล้วนำผลซึ่งเป็นส่วนประกอบ หรือรายละเอียดปลีกย่อยมาผสมผสาน สรุปรวมเป็นทัศนคติของบุคคลนั้น เพราะฉะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่การวัดนั้น ๆ จะต้องครอบคลุมคุณลักษณะต่าง ๆ ครบถ้วนทุกลักษณะ เพื่อให้การสรุปผลตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

(5) การวัดทัศนคติต้องคำนึงถึงความเที่ยงตรง (Validity) ของผลการวัดเป็นพิเศษ คือ ต้องพยายามให้ผลการวัดตรงกับสภาพความเป็นจริง ทั้งในแง่ทิศทาง และระดับหรือช่วงของทัศนคติ

## 7. การสร้างมาตรวัดทัศนคติ

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2529 : 51 – 52) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของมาตรวัดแบบ Likert ไว้ดังนี้

(1) ต้องมีการประเมิน (Evaluation) ซึ่งหมายถึง ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งนั้น และผู้ประเมินจะต้องอาศัยความรู้ หรือประสบการณ์ในเรื่องนั้นเป็นพื้นฐานการประเมิน

(2) ระดับการประเมิน (Degree of Favorable) คือ ระดับมากน้อยของความชอบหรือไม่ชอบ และเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

การสร้างคำถามเพื่อวัดทัศนคติตามแบบของ Likert นั้น แต่ละคำถามจะกล่าวถึงส่วนดี และส่วนเสียของสิ่งนั้น แล้วให้ผู้ถูกประเมินตอบว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย มากน้อยเพียงใด คำถามทุกข้อมีความสำคัญเท่ากันหมด คะแนนของผู้ตอบแต่ละคน คือผลรวมของคะแนนทุกข้อในแบบวัดทัศนคติ Likert เห็นว่าผู้ที่มีทัศนคติดีต่อสิ่งใดย่อมมีแนวโน้มที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่สนับสนุนสิ่งนั้นมาก และมีโอกาสน้อยมากที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้น ในทำนองเดียวกันโอกาสที่ผู้ที่มีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้นก็จะเห็นด้วยกับข้อความที่สนับสนุนสิ่งนั้นก็น้อย และโอกาสที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นก็จะมีมาก คะแนนรวมของทุกข้อจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นทัศนคติของผู้ตอบในแบบวัดทัศนคติในแต่ละคน

### ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปวีณา วิชญวรนนท์ (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับทัศนคติต่อการย้ายถิ่น เมื่อประกอบอาชีพในประเทศมาเลเซีย ของนักเรียนจังหวัดสตูล พบว่า ในเรื่องของทัศนคติต่อการย้ายถิ่นเมื่อประกอบอาชีพในประเทศมาเลเซีย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ยังไม่แน่ใจ ส่วนในเรื่องของการศึกษากับความสัมพันธ์และลำดับความสำคัญของปัจจัยที่สัมพันธ์กับ

ทัศนคติต่อการย้ายถิ่นเมื่อประกอบอาชีพในประเทศมาเลเซียนั้น พบว่ามีตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการย้ายถิ่นเมื่อประกอบอาชีพในประเทศมาเลเซียอย่างมีนัยสำคัญ คือ ตัวแปรการเชื่ออำนาจภายในตน การรับรู้เกี่ยวกับคุณค่าการย้ายถิ่นจากชั้นเรียนประเภทของโรงเรียน ผลสืบเนื่องจากการย้ายถิ่นของบุคคลในครัวเรือน และตัวแปรศาสนา โดยทั้ง 5 ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก

✓ **เลอพงษ์ แดงเนียม (2540)** ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ต้องขังเรือนจำกลาง อุบลราชธานีต่อการฝึกอาชีพ หลักสูตรฝึกเตรียมเข้าทำงาน (นอกสถาบันฯ) ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง อุบลราชธานี พบว่า ผู้ต้องขังเรือนจำกลาง อุบลราชธานีมีทัศนคติค่อนข้างไม่ดีต่อการฝึกอาชีพ ส่วนภูมิหลังของผู้ต้องขัง อันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ฐานโทษที่กระทำผิด กำหนดโทษ อาชีพเดิมก่อนต้องโทษ รายได้ก่อนต้องโทษ เหตุผลในการฝึกอาชีพ และสาขาช่างที่เข้ารับการฝึก ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ต้องขังที่มีต่อการฝึกอาชีพ หลักสูตรฝึกเตรียมเข้าทำงาน (นอกสถาบันฯ) ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง อุบลราชธานี

**รัตนา พลัฒ์พลา (2533)** ได้ศึกษา ทัศนคติที่มีต่อการฝึกอาชีพของผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีภูมิหลังต่างกัน พบว่า ในด้านการฝึกอาชีพผู้ต้องขังไม่เห็นด้วยในเรื่องรายได้จากการปันผล เพราะรายได้นั้นไม่สามารถนำไปช่วยครอบครัวภายนอกได้ และการที่บุคคลจะเกิดแรงจูงใจ หรือความสนใจในกิจกรรมต่าง ๆ นั้น จะขึ้นอยู่กับผลสัมฤทธิ์ของงานด้วย ซึ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ก็คือประโยชน์ที่ได้รับการพัฒนาให้เกิดทักษะในการประกอบอาชีพ และสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการฝึกวิชาชีพ

**บุษกร เพชรวิวรรณ (2519)** ได้ศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของครูสอนนักเรียน พบว่า อายุนักเรียนที่แตกต่างกัน คือ กลุ่มนักเรียนที่มีอายุ 15 ปี 16 ปี 17 ปี และ 18 ปี มีทัศนคติต่อครูแตกต่างกันในด้านการปกครองและบุคลิกภาพ ส่วนทางด้านการสอน ความประพฤติ และความสัมพันธ์กับนักเรียนไม่แตกต่างกัน สำหรับนักเรียนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกันมีทัศนคติต่อครูด้านการปกครอง และความประพฤติไม่แตกต่างกัน

**จารุลักษณ์ พินพรหมราช (2529)** ศึกษาทัศนคติทางการเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเรื่องการยอมรับในตัวครู และการยอมรับคุณค่าของการศึกษา และเมื่อเปรียบเทียบทัศนคติทางการเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่มีภูมิลำเนาทางครอบครัวและสภาพแวดล้อมทางโรงเรียนต่างกัน พบว่านักเรียนมีทัศนคติทางการเรียนค่อนข้างดี โดยมีทัศนคติเฉย ๆ ในเรื่องการยอมรับในตัวครู และมีทัศนคติค่อนข้างดีในเรื่องการยอมรับคุณค่าของการศึกษา นักเรียนที่เรียนในโรงเรียนขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก มีทัศนคติทางการเรียนแตกต่างกัน โดยนักเรียนในโรงเรียนขนาดเล็กมีทัศนคติทางการเรียนดีกว่านักเรียนในโรงเรียนขนาดกลางและขนาดใหญ่

**นาวิ อีระชาญณรงค์ (2522)** ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ พบว่า ผู้ใช้บริการเงินฝากของธนาคารมักประสบปัญหาต่าง ๆ กับธนาคาร ปัญหาที่สำคัญที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงออกของพนักงานธนาคาร ต่อการให้บริการเป็นสาเหตุใหญ่ ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจ ส่วนปัญหารองลงไป ได้แก่ ระเบียบต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์บางอย่างก่อความยุ่งยากต่อผู้ให้บริการมาก การวิจัยครั้งนั้นนอกจากจะทราบปัญหาดังกล่าว ยังปรากฏว่าสิ่งจูงใจที่ผู้ให้บริการนิยมมาก ได้แก่ ความสะดวก รวดเร็ว ความมั่นคงปลอดภัยของธนาคาร และยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอีก คือธนาคารต้องพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะด้านการแสดงออกต่อผู้ให้บริการ พนักงานจะต้องให้ความเอื้อเฟื้อ การปรับปรุงข้อบังคับต่าง ๆ ต่อการบริการ ความสะดวกมากขึ้น ธนาคารจะต้องปรับปรุงให้บริการฝาก-ถอนได้ในทุกสาขา บริการอีกประการหนึ่งที่น่าสนใจคือ เพิ่มความปลอดภัยแก่เงินฝาก หรือถอนเงินของผู้ใช้บริการ

**สุทธิ บันมา (2533)** ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพศิรินทร์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2533 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงานและการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินข้อมูลที่ได้รับการบริการของธนาคาร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของ



ลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยรวม และในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่ลูกค้าพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับในด้านสถานที่ประกอบกิจการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนในด้านความสะดวกที่ได้รับ และในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

**สุรพงษ์ คนองเดช (2541)** ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตสุขาภิบาลเชียงใหม่ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความรู้สึก และทัศนคติต่อการบริการของหน่วยงานรัฐ ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาแต่ละองค์ประกอบของการบริการแล้วยังพบว่าทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระบบการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ ล้วนอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น และเมื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติก็พบว่าปัจจัยในด้านอายุ และพื้นฐานการศึกษาเท่านั้นที่มีผลต่อทัศนคติ ส่วนปัจจัยในด้าน เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่เข้ามาอาศัยในเขตสุขาภิบาลนั้น ไม่มีผลต่อทัศนคติ

**วิจิตร อมรณพกุล (2541)** ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิพอสมควร โดยประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ มีความรวดเร็ว มีความเสมอภาคในระดับที่น่าพึงพอใจ

## บทที่ 3

### กรอบแนวคิดและวิธีการศึกษา

#### 1. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากแนวความคิด และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวแล้วในบทที่ 2 สามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ทิศนคติของคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศต่อหน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางานได้ ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือลักษณะทั่วไป หรือภูมิหลังของคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศ ประกอบด้วย

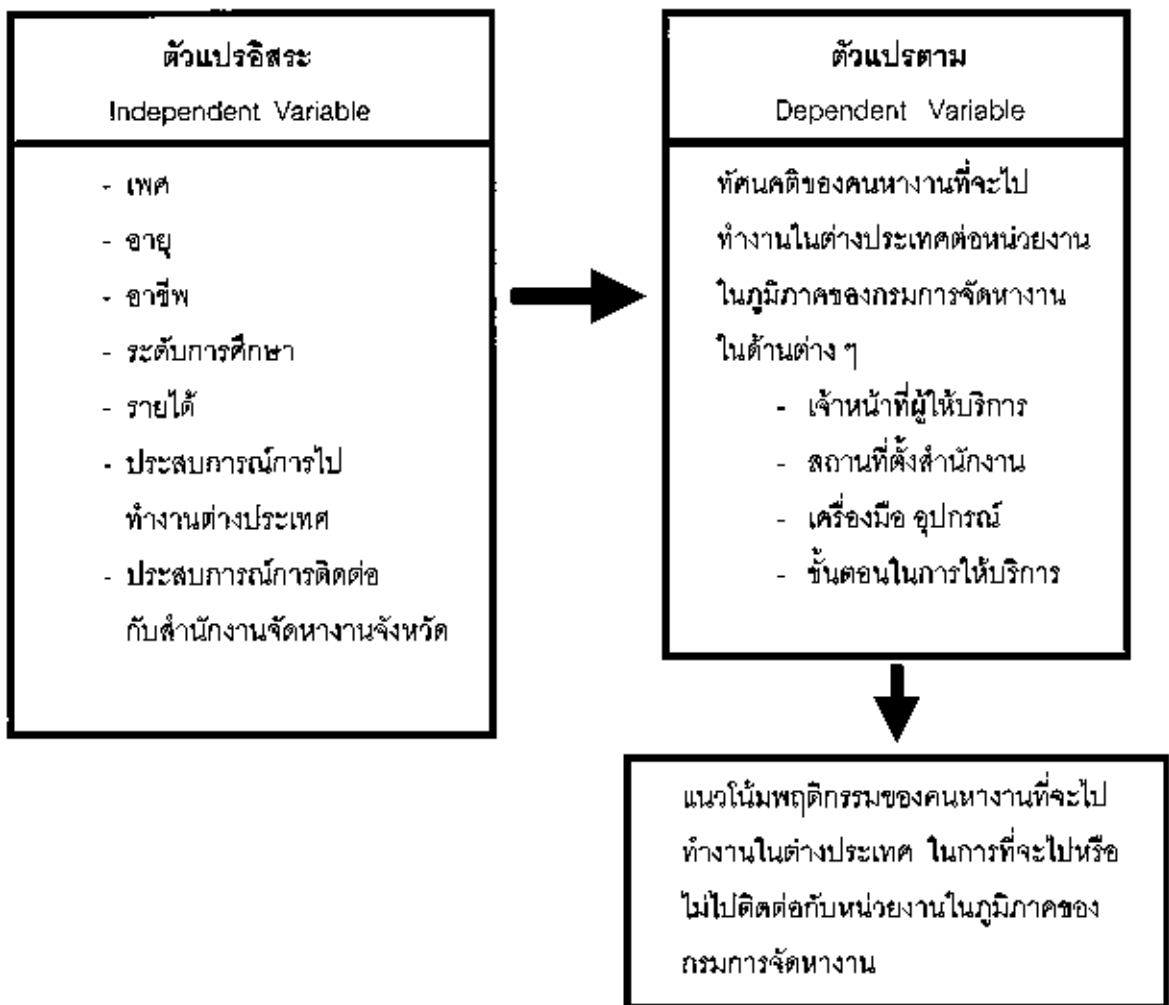
- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) อาชีพ
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) รายได้
- 6) ประสบการณ์การไปทำงานต่างประเทศ
- 7) ประสบการณ์เกี่ยวกับการติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ทิศนคติของคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศ ต่อหน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางาน รวม 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในแง่มุมต่าง ๆ ได้แก่
  - ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
  - ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ
  - ความเสียสละ
  - ความสุจริต
  - ความสุภาพ
  - การให้บริการอย่างเท่าเทียม
  - ความพอเพียงของจำนวนเจ้าหน้าที่
  - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

- 2) ด้านสถานที่ให้บริการ ได้แก่
  - ความสะดวกในการติดต่อ
  - ความพอเพียงของพื้นที่ให้บริการ
- 3) ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ ได้แก่
  - ความทันสมัย
  - ความพอเพียง
- 4) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ได้แก่
  - ความเหมาะสมของช่วงเวลาทำการ
  - ความเหมาะสมของขั้นตอนต่าง ๆ
  - ความรวดเร็ว
  - ความตรงต่อเวลา

กรอบแนวคิดดังกล่าว สามารถเขียนเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



## 2. นิยามศัพท์

**ทัศนคติ** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเห็น หรือ ความเชื่อของบุคคล อันเกิดจากประสบการณ์ หรือการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อแนวโน้มพฤติกรรม หรือ วิธีการแสดงออกของบุคคลที่จะมีต่อบุคคลอื่น หรือองค์การ หน่วยงาน เหตุการณ์ หรือ สถานการณ์ต่าง ๆ

**หน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางาน** หมายถึง สำนักงานจัดหางาน จังหวัด

**คนหางาน** หมายถึง คนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศ

## 3. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรซึ่งเป็นเป้าหมายของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ คนหางานที่ได้รับอนุญาตให้เดินทางไปทำงานในต่างประเทศโดยการจัดส่งของบริษัทจัดหางาน โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับกฎหมาย ขนบธรรมเนียมประเพณี และสภาพการจ้างของประเทศที่จะไปทำงาน ซึ่งเป็นการได้รับการอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ตามข้อกำหนดของกฎหมาย ซึ่งแต่ละวันจะมีคนหางานที่ได้รับอนุญาตให้เดินทางไปทำงานในต่างประเทศได้รับการอบรมที่กรมการจัดหางาน ประมาณวันละ 500 - 600 คน การสุ่มตัวอย่างดังกล่าวใช้เวลา 3 วัน คือระหว่างวันที่ 29 - 31 สิงหาคม 2543 จำนวนทั้งสิ้น 413 คน

## 4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาวิจัยทัศนคติของคนหางานไปทำงานในต่างประเทศที่มีต่อหน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางานในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ก่อนที่จะทำการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อตรวจสอบความเหมาะสม และความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม จำนวน 1 ครั้ง โดยใช้แบบสอบถามทดสอบกับคนหางานที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ จำนวน 50 คน เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2543 ซึ่งผลการทดสอบปรากฏว่า แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสม และมีความเที่ยงตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน

## 5. เกณฑ์การวัดทัศนคติ

ในการวัดทัศนคติของคนหางานไปทำงานต่างประเทศต่อหน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางานครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การวัดออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวของ Likert คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งลักษณะคำตอบที่ต้องการเป็นทั้งเชิงบวก (Positive) และเชิงลบ (Negative)

5.1) คำถามที่มีความหมายในทางบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน

5.2) คำถามที่มีความหมายเชิงลบ (Negative) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน
เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน

## 6. การแบ่งระดับทัศนคติ

6.1 แบ่งโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เป็นการแบ่งระดับทัศนคติในภาพรวม (ไม่จำแนกตัวแปร) แบ่งออกเป็น 9 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ไม่แน่ใจ ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างมาก และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแต่ละระดับมีค่าคะแนน ซึ่งได้จากคำถามเชิงบวกและลบรวมกัน คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	10
เห็นด้วยอย่างมาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ	9
เห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	8
ค่อนข้างเห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	7
ไม่แน่ใจ	มีค่าคะแนนเท่ากับ	6
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5
ไม่เห็นด้วย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2

6.2 แบ่งโดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการแบ่งระดับทัศนคติ เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ สูง ปานกลาง และต่ำ โดยแต่ละระดับมีค่าคะแนน ดังนี้

สูง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	$(\bar{X} + SD)$ ถึง 5.00
ปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	$(\bar{X} - SD)$ ถึง $(\bar{X} + SD)$
ต่ำ	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1.00 ถึง $(\bar{X} - SD)$

## 7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 413 คน ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากคณะเจ้าหน้าที่ของสำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ในการดำเนินการทุกขั้นตอน ตั้งแต่การสุ่มตัวอย่าง การแจกแบบสอบถาม และการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ซึ่งส่งผลให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เป็นอย่างดี

## 8. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการโดยใช้โปรแกรม SPSS ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

### 8.1) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

8.2) เตรียมข้อมูลเพื่อการประมวลผล และวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

- (1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean)
- (2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ไคว้สแควร์ (Chi-Square)

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศซึ่งเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับกฎหมาย ขนบธรรมเนียมประเพณี และสภาพการจ้างของประเทศที่จะไปทำงาน ที่กรมการจัดหางาน จำนวน 413 คน เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อหน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางาน พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจหลายประการ ดังที่จะนำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ ประสบการณ์การไปทำงานในต่างประเทศ และประสบการณ์เกี่ยวกับการติดต่อขอใช้บริการจากสำนักงานจัดหางานจังหวัด
2. ทัศนคติของคนหางานต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ตามประเด็นคำถามต่างๆ ทั้งคำถามในเชิงบวก (Positive) และคำถามในเชิงลบ (Negative)
3. ระดับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในประเด็นต่างๆ
4. ระดับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด โดยเฉลี่ย
5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านภูมิหลังกับทัศนคติของคนหางาน ที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาพรวม
6. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านภูมิหลังกับทัศนคติของคนหางาน ที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในแต่ละด้าน

โดยจะนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางข้อมูลประกอบคำบรรยาย และอภิปรายผล ดังต่อไปนี้



## 1. ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

### 1.1 เพศ

ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	373	90.3
หญิง	40	9.7
รวม	413	100.0

จากการสุ่มตัวอย่าง พบว่า คนหางานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีจำนวนถึงร้อยละ 90.3 มีเพศหญิงเพียงร้อยละ 9.7 เท่านั้น

### 1.2 อายุ

ตารางที่ 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	195	47.3
31 – 40 ปี	164	39.7
41 – 50 ปี	51	12.3
50 ปีขึ้นไป	3	0.7
รวม	413	100.0

ผลการวิจัย ปรากฏว่าคนหางานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี (ร้อยละ 47.3) รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ร้อยละ 39.7) และผู้ที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 12.3) และ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 0.7) ตามลำดับ

### 1.3 อาชีพ

ตารางที่ 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	229	55.5
รับจ้าง	173	41.9
ค้าขาย	10	2.4
อื่น ๆ	1	0.2
รวม	413	100.0

จากการสุ่มตัวอย่าง พบว่า คนหางานที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร (ร้อยละ 55.5) รองลงมา คืออาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 41.9) ค้าขาย (ร้อยละ 2.4) และอื่น ๆ (ร้อยละ 0.2) ตามลำดับ

### 1.4 การศึกษา

ตารางที่ 4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	223	54.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	101	24.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย	52	12.5
ปวช.	15	3.6
ปวส.	12	2.9
อนุปริญญา	6	1.5
ปริญญาตรี	4	1.0
รวม	413	100.0

ผลการวิจัย ปรากฏว่า คนหางานที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 54.0) รองลงมาคือ ผู้มีการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น (ร้อยละ 24.5) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 12.5) ปวช. (ร้อยละ 3.6) ปวส. (ร้อยละ 2.9) อนุปริญญา (ร้อยละ 1.5) และปริญญาตรี (ร้อยละ 1.0) ตามลำดับ

### 1.5 รายได้

ตารางที่ 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,000 บาท	211	51.1
3,001 – 6,000 บาท	111	26.9
6,001 – 9,000 บาท	39	9.4
9,001 – 12,000 บาท	14	3.4
12,001 – 15,000 บาท	16	3.9
15,001 – 18,000 บาท	8	1.9
18,001 – 21,000 บาท	5	1.2
21,000 บาทขึ้นไป	9	2.2
รวม	413	100.0

ผลการสุ่มตัวอย่าง พบว่า คนหางานที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 51.1) มีระดับรายได้(ต่อเดือน) ต่ำกว่า 3,000 บาท รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้ ระหว่าง 3,001 – 6,000 บาท (ร้อยละ 26.9) ระหว่าง 6,001 – 9,000 บาท (ร้อยละ 9.4) ระหว่าง 12,001 – 15,000 บาท (ร้อยละ 3.9) ระหว่าง 9,001 – 12,000 บาท (ร้อยละ 3.4) 21,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 2.2) ระหว่าง 15,001 – 18,000 บาท (ร้อยละ 1.9) และระหว่าง 18,001 – 21,000 บาท (ร้อยละ 1.2) ตามลำดับ

## 1.6 ประสบการณ์การไปทำงานต่างประเทศ

ตารางที่ 6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การไปทำงาน  
ต่างประเทศ

ประสบการณ์การไป ทำงานต่างประเทศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	174	42.1
ไม่เคย	239	57.9
รวม	413	100.0

จากการวิจัย พบว่า คนหางานที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.9) เป็นผู้ที่ไม่เคยไปทำงานในต่างประเทศมาก่อน อย่างไรก็ตามจำนวนของผู้ที่เคยไปทำงานในต่างประเทศมาก่อนก็มีจำนวนที่มากพอสมควร คือมีจำนวนถึงร้อยละ 42.1

## 1.7 ประสบการณ์การติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ตารางที่ 7 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการ  
ติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ประสบการณ์การติดต่อกับ สำนักงานจัดหางานจังหวัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	225	54.5
ไม่เคย	188	45.5
รวม	413	100.0

จากผลการสุ่มตัวอย่างพบว่าคนหางานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.5) เคยติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด แต่ก็มีจำนวนไม่น้อยที่ไม่เคยติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด คือมีจำนวนถึงร้อยละ 45.5

2. ทัศนคติของคนหางานต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ตามประเด็น คำถามต่าง ๆ ทั้งคำถามในเชิงบวก (Positive) และคำถามในเชิงลบ (Negative)

2.1 ทัศนคติในเรื่องความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 8 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ จากคำถามเชิงบวก

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	89 (21.5)	96 (23.3)	193 (46.8)	32 (7.7)	3 (0.7)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงบวก ซึ่งถามว่า "เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดของท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี" บ่งชี้ว่าคนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 46.8) ตอบว่า ไม่แน่ใจ รองลงมาตอบว่า เห็นด้วย (ร้อยละ 23.3) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 21.5) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 7.7) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.7) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ จากคำถามเชิงลบ

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
หลายคนพูดว่าสำนักงานจัดหางานจังหวัดทำงานแบบเข้าขามเย็นขาม	49 (11.9)	57 (13.9)	134 (32.4)	122 (29.5)	51 (12.3)	413 (100.0)

๑๒.๐๙.๖  
๑๒๖๓  
เลขเวียกหนังสือ.....๒๕๔๓  
เลขทะเบียน.....๕๗๒๙  
วันที่.....๑๑.๑๑.๒๕๔๕

จากคำถามเชิงลบ ซึ่งถามว่า “หลายคนพูดว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม” ปรากฏว่าคนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 32.4) ‘ไม่แน่ใจเช่นเดียวกับคำถามแรก รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่า ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 29.5) เห็นด้วย (ร้อยละ 13.9) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 12.3) และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 11.9) ตามลำดับ

## 2.2 ทศนคติในเรื่องความรอบรู้ในงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 10 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความรอบรู้ในงานของเจ้าหน้าที่ จากคำถามเชิงบวก

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	102 (24.7)	135 (32.7)	134 (32.4)	36 (8.7)	6 (1.5)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงบวก ที่ถามว่า “เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานมีความรอบรู้ในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบเป็นอย่างดี” ปรากฏว่า มีผู้ตอบว่า เห็นด้วย (ร้อยละ 32.7) และไม่แน่ใจ (ร้อยละ 32.4) รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 24.7) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 8.7) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.5) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความรอบรู้ในงานของเจ้าหน้าที่ จากคำถามเชิงลบ

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
เมื่อมีปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้เพราะขาดความรู้	44 (10.7)	88 (21.3)	153 (37.0)	95 (23.0)	33 (8.0)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงลบ ที่ถามว่า "เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศ บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้ เพราะเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในปัญหา" ปรากฏว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 37) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่าไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 23.0) เห็นด้วย (ร้อยละ 21.3) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 10.7) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 8.0) ตามลำดับ

### 2.3 ทศนคติในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 12 แสดงทัศนคติในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากคำถามเชิงบวก

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการประชาชน แม้ว่าจะประสบปัญหาและความยากลำบาก	105 (25.4)	108 (26.2)	138 (33.4)	45 (10.9)	17 (4.1)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงบวก ซึ่งถามว่า "เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการแก่ประชาชน แม้ว่าจะประสบปัญหาความยากลำบาก" ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 33.4) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมา คือผู้ที่ตอบว่า เห็นด้วย (ร้อยละ 26.2) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 25.4) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 10.9) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 4.1) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงทัศนคติในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากคำถามเชิงลบ

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ไม่เอาใจใส่ต่อชาวบ้านที่ไปติดต่อ	47 (11.4)	60 (14.5)	128 (31.0)	122 (29.5)	56 (13.6)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงลบ ที่ถามว่า “ท่านได้ยินอยู่บ่อยครั้งว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ไม่เอาใจใส่ต่อชาวบ้านที่ไปติดต่อ” ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 31.0) ของคนหางาน ตอบว่า ไม่แน่ใจ รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่า ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 29.5) เห็นด้วย (ร้อยละ 14.5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 13.6) และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 11.4) ตามลำดับ

#### 2.4 ทศนคติในเรื่องความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 14 แสดงทัศนคติในเรื่องความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากคำถามเชิงบวก

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ไป ติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน	94 (22.8)	121 (29.3)	133 (32.2)	51 (12.3)	14 (3.4)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงบวก ซึ่งถามว่า “เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ให้บริการแก่ผู้ไปติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน” ปรากฏว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 32.2) ตอบว่า ไม่แน่ใจ รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่า เห็นด้วย (ร้อยละ 29.3) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 22.8) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 12.3) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 3.4) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากคำถามเชิงลบ

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
การใช้เส้นสายในการติดต่อกับ สำนักงานจัดหางานจังหวัด ยังมีความจำเป็น	84 (20.3)	80 (19.4)	90 (21.8)	96 (23.2)	63 (15.3)	413 (100.0)



จากคำถามเชิงลบ ที่ถามว่า “การใช้เส้นสายในการติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด ยังมีความจำเป็นอยู่มาก” ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ของคนหางาน (ร้อยละ 23.2) ตอบว่าไม่เห็นด้วย รองลงมา คือผู้ที่ตอบว่าไม่แน่ใจ (ร้อยละ 21.8) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 20.3) เห็นด้วย (ร้อยละ 19.4) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 15.3) ตามลำดับ

## 2.5 ทศนคติในเรื่องความพอเพียงของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 16 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ จากคำถามเชิงบวก

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อปริมาณงาน	75 (18.2)	122 (29.5)	159 (38.5)	31 (7.5)	26 (6.3)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงบวก ซึ่งถามว่า “สำนักงานจัดหางานจังหวัดมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อปริมาณงาน” ปรากฏว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 38.5) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่าเห็นด้วย (ร้อยละ 29.5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 18.2) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 7.5) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 6.3) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ จากคำถามเชิงลบ

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
เจ้าหน้าที่ควรมีมากกว่านี้	119 (28.8)	118 (28.6)	112 (27.1)	45 (10.9)	19 (4.6)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงลบ ที่ถามว่า "เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดควรมีมากกว่านี้จึงจะทำงานรุดหน้าไปด้วยดี" ปรากฏว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 28.8) ตอบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่าเห็นด้วย(ร้อยละ 28.6) ไม่แน่ใจ (ร้อยละ 27.1) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 10.9) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 4.6) ตามลำดับ

## 2.6 ทศนคติในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 18 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต  
ของเจ้าหน้าที่ จากคำถามเชิงบวก

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความ ซื่อสัตย์ สุจริต	86 (20.8)	96 (23.2)	168 (40.7)	54 (13.1)	9 (2.2)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงบวก ที่ถามว่า "เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดส่วนใหญ่มีความซื่อสัตย์ สุจริต" ปรากฏว่าคนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40.7) ไม่แน่ใจ รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่า เห็นด้วย (ร้อยละ 23.2) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 20.8) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 13.1) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 2.2) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต  
ของเจ้าหน้าที่ จากคำถามเชิงลบ

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
การติดต่องานจะไม่สะดวกหรือ มีปัญหาถ้ามีสินน้ำใจให้ เจ้าหน้าที่	47 (11.4)	35 (8.5)	76 (18.4)	100 (24.2)	155 (37.5)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงลบ ซึ่งถามว่า “การติดต่องานที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดจะไม่สะดวกหรือมีปัญหาถ้าให้ของกำนัล หรือสินน้ำใจแก่เจ้าหน้าที่” ปรากฏว่าส่วนใหญ่ของคนหางาน (ร้อยละ 37.5) ตอบว่าไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่า ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 24.2) ไม่แน่ใจ (ร้อยละ 18.4) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 11.4) และเห็นด้วย (ร้อยละ 8.5) ตามลำดับ

## 2.7 ทักษะคติในเรื่องความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 20 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ จากคำถามเชิงบวก

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีกิริยาวาจาสุภาพเรียบร้อย	143 (34.6)	108 (26.2)	138 (33.4)	12 (2.9)	12 (2.9)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงบวก ที่ถามว่า “เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดส่วนใหญ่มีกิริยาวาจาสุภาพเรียบร้อย” ปรากฏว่าคนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 34.6) รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่า ไม่แน่ใจ (ร้อยละ 33.4) เห็นด้วย (ร้อยละ 26.2) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 2.9) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 2.9) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ จากคำถามเชิงลบ

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
การได้รับเกียรติจากเจ้าหน้าที่เป็นเรื่องที่หาได้ยาก	60 (14.5)	74 (17.9)	163 (39.5)	73 (17.7)	43 (10.4)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงลบ ที่ถามว่า “การได้รับเกียรติจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเป็นเรื่องที่หาได้ยาก” ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ของคนหางาน (ร้อยละ 39.5) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่าเห็นด้วย (ร้อยละ 17.9) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 17.7) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 14.5) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 10.4) ตามลำดับ

## 2.8 ทศนคติในเรื่องความพอใจของประชาชนต่อการทำงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ตารางที่ 22 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความพอใจของประชาชนต่อการทำงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด จากคำถามเชิงบวก

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
ประชาชนส่วนใหญ่รู้สึกพอใจกับการทำงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด	90 (21.8)	110 (26.6)	170 (41.2)	31 (7.5)	12 (2.9)	413 (100.0)

จากคำถามในเชิงบวก ซึ่งถามว่า “ประชาชนส่วนใหญ่รู้สึกพอใจกับการทำงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด” ปรากฏว่าคนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 41.2) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่า เห็นด้วย (ร้อยละ 26.6) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 21.8) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 7.5) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 2.9) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความพอใจของประชาชนต่อการทำงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด จากคำถามเชิงลบ

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดต้องปรับปรุงบริการให้ดีกว่านี้	190 (46.0)	111 (26.9)	94 (22.8)	10 (2.4)	8 (1.9)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงลบ ที่ถามว่า "สำนักงานจัดหางานจังหวัดต้องปรับปรุงบริการให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน" ปรากฏว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 46.0) ตอบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่า เห็นด้วย (ร้อยละ 26.9) ไม่แน่ใจ (ร้อยละ 22.8) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 2.4) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.9) ตามลำดับ

## 2.9 ทักษะคติในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ตารางที่ 24 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของสำนักงานจัดหางานจังหวัด จากคำถามเชิงบวก

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
สถานที่ตั้งของสำนักงานจัดหางานจังหวัด มีความเหมาะสม สะดวกต่อผู้ใช้บริการ	110 (26.6)	122 (29.5)	138 (33.4)	32 (7.7)	11 (2.7)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงบวก ที่ถามว่า "สถานที่ตั้งของสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีความเหมาะสม สะดวกในการติดต่อขอใช้บริการของประชาชนดีแล้ว" ปรากฏว่าส่วนใหญ่ของคนหางาน (ร้อยละ 33.4) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่า เห็นด้วย (ร้อยละ 29.5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 26.6) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 7.7) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 2.7) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของสำนักงานจัดหางานจังหวัด จากคำถามเชิงลบ

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
การเดินทางไปติดต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดค่อนข้างลำบาก	47 (11.4)	53 (12.8)	172 (41.6)	98 (23.7)	43 (10.4)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงลบ ซึ่งถามว่า “การเดินทางไปติดต่อขอใช้บริการจากสำนักงานจัดหางานจังหวัดค่อนข้างยากลำบาก” ปรากฏว่าคนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 41.6) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่าไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 23.7) เห็นด้วย (ร้อยละ 12.8) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 11.4) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 10.4) ตามลำดับ

## 2.10 ทักษะคติในเรื่องความพอเพียงของพื้นที่บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ตารางที่ 26 แสดงทัศนคติในเรื่องความพอเพียงของพื้นที่บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด จากคำถามเชิงบวก

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
สำนักงานจัดหางานจังหวัด มีพื้นที่ให้บริการเพียงพอ	78 (18.9)	92 (22.3)	178 (43.1)	50 (12.1)	15 (3.6)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงบวก ที่ถามว่า “สำนักงานจัดหางานจังหวัดมีพื้นที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่ออย่างเพียงพอ” ปรากฏว่าส่วนใหญ่ของคนหางาน (ร้อยละ 43.1) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่า เห็นด้วย (ร้อยละ 22.3) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 18.9) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 12.1) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 3.6) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความพอเพียงของพื้นที่บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด จากคำถามเชิงลบ

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
สำนักงานจัดหางานจังหวัด มีพื้นที่คับแคบ	53 (12.8)	64 (15.5)	165 (40.0)	100 (24.2)	31 (7.5)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงลบ ซึ่งถามว่า “เคยได้ยินว่าสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีพื้นที่คับแคบ ไม่สะดวกแก่ผู้ไปติดต่อ” ปรากฏว่าคนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40.0) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่าไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 24.2) เห็นด้วย (ร้อยละ 15.5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 12.8) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 7.5) ตามลำดับ

### 2.11 ทศนคติในเรื่องความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ตารางที่ 28 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด จากคำถามเชิงบวก

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	102 (24.7)	104 (25.2)	139 (33.7)	51 (12.3)	17 (4.1)	413 (100.0)

จากคำถามในเชิงบวก ที่ถามว่า “สำนักงานจัดหางานจังหวัดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย” ปรากฏว่าส่วนใหญ่ของคนหางาน (ร้อยละ 33.7) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่าเห็นด้วย (ร้อยละ 25.2) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 24.7) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 12.3) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 4.1) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด จากคำถามเชิงลบ

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
เครื่องมือ เครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีสภาพเก่าแก่ สมควรเปลี่ยนแปลงได้แล้ว	110 (26.6)	95 (23.0)	139 (33.7)	52 (12.6)	17 (4.1)	413 (100.0)

จากคำถามในเชิงลบ ที่ถามว่า “เครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีสภาพเก่าแก่สมควรเปลี่ยนแปลงได้แล้ว” ปรากฏว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 33.7) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 26.6) เห็นด้วย (ร้อยละ 23.0) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 12.6) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 4.1) ตามลำดับ

## 2.12 ทศนคติในเรื่องความพอเพียงของเครื่องมือและอุปกรณ์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ตารางที่ 30 แสดงทัศนคติในเรื่องความพอเพียงของเครื่องมือและอุปกรณ์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด จากคำถามเชิงบวก

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดมีเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ	63 (15.3)	96 (23.2)	185 (44.8)	51 (12.3)	18 (4.4)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงบวก ซึ่งถามว่า “สำนักงานจัดหางานจังหวัดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานอย่างเพียงพอ” ปรากฏว่าคนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 44.8) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่า เห็นด้วย (ร้อยละ 23.2) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 15.3) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 12.3) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 4.4) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงทัศนคติในเรื่องความพอเพียงของเครื่องมือและอุปกรณ์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด จากคำถามเชิงลบ

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดควรได้รับการสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์มากกว่านี้	158 (38.3)	145 (35.1)	85 (20.6)	19 (4.6)	6 (1.5)	413 (100.0)



จากคำถามเชิงลบ ที่ถามว่า "สำนักงานจัดหางานจังหวัดควรได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานมากกว่านี้" ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ของคนหางาน (ร้อยละ 38.3) ตอบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่าเห็นด้วย (ร้อยละ 35.1) ไม่แน่ใจ (ร้อยละ 20.6) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 4.6) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.5) ตามลำดับ

### 2.13 ทักษะคติในเรื่องความเหมาะสมของช่วงเวลาที่เปิดบริการ

ตารางที่ 32 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความเหมาะสมของช่วงเวลาที่เปิดบริการ จากคำถามเชิงบวก

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเหมาะสมดีแล้ว	63 (15.3)	145 (35.1)	169 (40.9)	27 (6.5)	9 (2.2)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงบวก ที่ถามว่า "ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด มีความเหมาะสมดีแล้ว" ปรากฏว่าคนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40.9) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่าเห็นด้วย (ร้อยละ 35.1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 15.3) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 6.5) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 2.2) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความเหมาะสมของช่วงเวลาที่เปิดบริการ จากคำถามเชิงลบ

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดควรปรับปรุงเวลาทำการให้สะดวกต่อผู้ให้บริการ	132 (32.0)	142 (34.4)	98 (23.7)	32 (7.7)	9 (2.2)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงลบ ซึ่งถามว่า "สำนักงานจัดหางานจังหวัดควรปรับปรุงเวลาทำการให้สะดวกต่อประชาชนผู้ใช้บริการ" ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ของคนหางาน (ร้อยละ 34.4) ตอบว่าเห็นด้วย รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 32.0) ไม่แน่ใจ (ร้อยละ 23.7) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 7.7) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 2.2) ตามลำดับ

#### 2.14 ทักษะคติในเรื่องความเหมาะสมของขั้นตอนในการให้บริการ

ตารางที่ 34 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความเหมาะสมของขั้นตอนในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด จากคำถามเชิงบวก

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
การรับบริการจากสำนักงานจัดหางานจังหวัดแต่ละขั้นตอน เป็นไปด้วยความสะดวก	83 (20.1)	108 (26.2)	166 (40.2)	43 (10.4)	13 (3.1)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงบวก ที่ถามว่า "การขอรับบริการจากสำนักงานจัดหางานจังหวัดแต่ละขั้นตอนเป็นไปด้วยความสะดวก" ปรากฏว่าคนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40.2) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่า เห็นด้วย (ร้อยละ 26.2) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 20.1) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 10.4) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 3.1) ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความเหมาะสมของขั้นตอนในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด จากคำถามเชิงลบ

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
การติดต่อขอใช้บริการกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดแต่ละขั้นตอนมีความยุ่งยากพอสมควร	49 (11.9)	82 (19.9)	183 (44.2)	75 (18.2)	24 (5.8)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงลบ ที่ถามว่า "การติดต่องานกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดในแต่ละขั้นตอนค่อนข้างยุ่งยากพอสมควร" ปรากฏว่าส่วนใหญ่ของคนหางาน (ร้อยละ 44.2) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่า เห็นด้วย (ร้อยละ 19.9) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 18.2) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 11.9) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 5.8) ตามลำดับ

### 2.15 ทศนคติในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ

ตารางที่ 36 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ตามคำถามเชิงบวก

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
การบริการของสำนักงาน จัดหางานจังหวัดเป็นไปด้วย ความรวดเร็ว	63 (15.3)	69 (16.7)	174 (42.1)	81 (19.6)	26 (6.3)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงบวก ที่ว่า "การให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด เป็นไปด้วยความรวดเร็ว" ปรากฏว่าคนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 42.1) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่า ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 19.6) เห็นด้วย (ร้อยละ 16.7) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 15.3) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 6.3)

ตารางที่ 37 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ตามคำถามเชิงลบ

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
การติดต่องานกับสำนักงาน จัดหางานจังหวัดแต่ละครั้ง ต้องใช้เวลาานพอสมควร	68 (16.5)	126 (30.5)	178 (43.1)	33 (8.0)	8 (1.9)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงลบ ที่ถามว่า "การติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดแต่ละครั้งต้องใช้เวลาานพอสมควร" ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ของคนหางาน (ร้อยละ 43.1) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่า เห็นด้วย (ร้อยละ 30.5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 16.5) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 8.0) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.9) ตามลำดับ

## 2.16 ทศนคติในเรื่องความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 38 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด จากคำถามเชิงบวก

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	108 (26.2)	90 (21.8)	147 (35.6)	55 (13.3)	13 (3.1)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงบวก ที่ว่า "เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาที่นัดหมาย" ปรากฏว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 35.6) ตอบว่าไม่แน่ใจ รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 26.2) เห็นด้วย (ร้อยละ 21.8) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 13.3) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 3.1) ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงทัศนคติของคนหางานในเรื่องความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด จากคำถามเชิงลบ

คำถาม	ทัศนคติของคนหางาน					รวม
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
เมื่อถึงเวลากำหนดนัดหมาย เจ้าหน้าที่มักขอผลัดวันประกันพ่วง	43 (10.4)	68 (16.5)	97 (23.5)	121 (29.3)	84 (20.3)	413 (100.0)

จากคำถามเชิงลบ ที่ถามว่า “เมื่อถึงเวลากำหนดนัดหมาย เจ้าหน้าที่มักขอผลัดวันประกันพรุ่ง” ปรากฏว่าส่วนใหญ่ของคนหางาน (ร้อยละ 29.3) ตอบว่าไม่เห็นด้วย รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่า ไม่แน่ใจ (ร้อยละ 23.5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 20.3) เห็นด้วย (ร้อยละ 16.5) และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 10.4) ตามลำดับ

### 3. ระดับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดในประเด็นต่าง ๆ

ในส่วนนี้จะเป็นการนำเสนอระดับทัศนคติของคนหางาน ที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดในแต่ละประเด็น โดยแบ่งระดับทัศนคติออกเป็น 9 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ไม่แน่ใจ ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างมาก และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับทัศนคติทั้ง 9 ระดับนี้ มาจากผลรวมคะแนนคำตอบของคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบในแต่ละประเด็นที่ได้ นำเสนอไว้ในหัวข้อที่ 2 ทั้งนี้เพื่อแสดงผลสรุปของคำตอบในแต่ละประเด็นให้ชัดเจนว่ามีทิศทางอย่างไร ดังที่จะนำเสนอดังต่อไปนี้

#### 3.1 ทัศนคติในเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 40 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานในเรื่องความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่

ทัศนคติของคนหางาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	12	2.9
เห็นด้วยอย่างมาก	45	10.9
เห็นด้วย	81	19.6
ค่อนข้างเห็นด้วย	106	25.7
ไม่แน่ใจ	82	19.9
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	47	11.4
ไม่เห็นด้วย	24	5.8
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	13	3.1
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3	0.7
รวม	413	100.0

ผลการศึกษาปรากฏว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 25.7) ค่อนข้างเห็นด้วยว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือผู้ที่ไม่แน่ใจ (ร้อยละ 19.9) และเห็นด้วย (ร้อยละ 19.6) ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน ถัดไปคือผู้ที่ตอบว่า ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 11.4) เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 10.9) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 5.8) ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 3.1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 2.9) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.7) ตามลำดับ

### 3.2 ทักษะคติในเรื่องความรอบรู้ในงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 41 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานในเรื่องความรอบรู้ในงานของเจ้าหน้าที่

ทัศนคติของคนหางาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	18	4.4
เห็นด้วยอย่างมาก	28	6.8
เห็นด้วย	77	18.6
ค่อนข้างเห็นด้วย	101	24.5
ไม่แน่ใจ	103	24.9
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	49	11.9
ไม่เห็นด้วย	26	6.3
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	10	2.4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	0.2
รวม	413	100.0

ผลการวิจัยพบว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 24.9) ไม่แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ รองลงมาซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน คือผู้ที่ตอบว่า ค่อนข้างเห็นด้วย (ร้อยละ 24.5) เห็นด้วย (ร้อยละ 18.6) ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 11.9) เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 6.8) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 6.3) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 4.4) ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 2.4) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.2) ตามลำดับ

### 3.3 ทักษะคติในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 42 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ทัศนคติของคนหางาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	25	6.1
เห็นด้วยอย่างมาก	43	10.4
เห็นด้วย	75	18.2
ค่อนข้างเห็นด้วย	93	22.5
ไม่แน่ใจ	89	21.5
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	47	11.4
ไม่เห็นด้วย	22	5.3
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	14	3.4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1.2
รวม	413	100.0

ผลการศึกษาปรากฏว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 22.5) ค่อนข้างเห็นด้วยว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่าไม่แน่ใจ (ร้อยละ 21.5) เห็นด้วย (ร้อยละ 18.2) ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 11.4) เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 10.4) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 6.1) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 5.3) ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 3.4) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.2) ตามลำดับ

### 3.4 ทักษะคติในเรื่องความเท่าเทียมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 43 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานในเรื่องความเต็มใจในการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่

ทัศนคติของคนหางาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	18	4.4
เห็นด้วยอย่างมาก	41	9.9
เห็นด้วย	65	15.7
ค่อนข้างเห็นด้วย	95	23.0
ไม่แน่ใจ	75	18.2
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	53	12.8
ไม่เห็นด้วย	44	10.7
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	13	3.1
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	9	2.2
รวม	413	100.0

จากการวิจัย พบว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 23.0) ค่อนข้างเห็นด้วยว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่า ไม่แน่ใจ (ร้อยละ 18.2) เห็นด้วย (ร้อยละ 15.7) ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 12.8) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 10.7) เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 9.9) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 4.4) ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 3.1) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 2.2) ตามลำดับ



### 3.5 ทักษะทัศนคติในเรื่องความพอเพียงของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 44 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานในเรื่องความพอเพียงของเจ้าหน้าที่

ทัศนคติของคนหางาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4	1.0
เห็นด้วยอย่างมาก	14	3.4
เห็นด้วย	37	9.0
ค่อนข้างเห็นด้วย	69	16.7
ไม่แน่ใจ	121	29.3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	90	21.8
ไม่เห็นด้วย	52	12.6
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	13	3.1
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	13	3.1
รวม	413	100.0

ผลการศึกษา ปรากฏว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 29.3) ไม่แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีจำนวนเพียงพอต่อปริมาณงาน รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่า ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 21.8) ค่อนข้างเห็นด้วย (ร้อยละ 16.7) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 12.6) เห็นด้วย (ร้อยละ 9.0) เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 3.4) ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 3.1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 3.1) และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.0) ตามลำดับ

### 3.6 ทักษะคติในเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริตของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 45 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานในเรื่องความซื่อสัตย์  
สุจริตของเจ้าหน้าที่

ทัศนคติของคนหางาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	42	10.2
เห็นด้วยอย่างมาก	63	15.3
เห็นด้วย	92	22.2
ค่อนข้างเห็นด้วย	69	16.6
ไม่แน่ใจ	80	19.4
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	21	5.1
ไม่เห็นด้วย	30	7.3
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	12	2.9
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4	1.0
รวม	413	100.0

ผลการวิจัย ปรากฏว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 22.2) เห็นด้วยกับข้อความที่ว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด มีความซื่อสัตย์ สุจริต รองลงมาคือ ผู้ที่ไม่แน่ใจ (ร้อยละ 19.4) ค่อนข้างเห็นด้วย (ร้อยละ 16.6) เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 15.3) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 10.2) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 7.3) ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 5.1) ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 2.9) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.0) ตามลำดับ

### 3.7 ทักษะคติในเรื่องความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 46 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานในเรื่องความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่

ทัศนคติของคนหางาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	25	6.1
เห็นด้วยอย่างมาก	41	9.9
เห็นด้วย	65	15.7
ค่อนข้างเห็นด้วย	83	20.1
ไม่แน่ใจ	121	29.4
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	51	12.3
ไม่เห็นด้วย	22	5.3
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	2	0.5
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3	0.7
รวม	413	100.0

จากการวิจัย พบว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 29.4) ไม่แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีความสุภาพเรียบร้อย รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่าค่อนข้างเห็นด้วย (ร้อยละ 20.1) เห็นด้วย (ร้อยละ 15.7) ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 12.3) เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 9.9) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 6.1) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 5.3) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.7) และไม่เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 0.5) ตามลำดับ

### 3.8 ทักษะคติในเรื่องความพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ตารางที่ 47 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานในเรื่องความพอใจของประชาชนผู้ให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ทัศนคติของคนหางาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	0.2
เห็นด้วยอย่างมาก	4	1.0
เห็นด้วย	19	4.6
ค่อนข้างเห็นด้วย	58	14.0
ไม่แน่ใจ	128	31.0
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	97	23.5
ไม่เห็นด้วย	80	19.4
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	19	4.6
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	7	1.7
รวม	413	100.0

ผลการศึกษา พบว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 31.0) ไม่แน่ใจว่าประชาชนมีความพอใจในบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดหรือไม่ รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่าค่อนข้างไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 23.5) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 19.4) ค่อนข้างเห็นด้วย (ร้อยละ 14.0) เห็นด้วย (ร้อยละ 4.6) ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 4.6) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.7) เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 1.0) และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.2) ตามลำดับ

### 3.9 ทักษะคติในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งสำนักงาน

ตารางที่ 48 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ทัศนคติของคนหางาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	23	5.5
เห็นด้วยอย่างมาก	35	8.5
เห็นด้วย	82	19.8
ค่อนข้างเห็นด้วย	98	23.7
ไม่แน่ใจ	99	24.0
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	37	9.0
ไม่เห็นด้วย	26	6.3
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	7	1.7
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	1.5
รวม	413	100.0

ผลการวิจัย ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ของคนหางาน (ร้อยละ 24.0) ไม่แน่ใจว่าที่ตั้งของสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีความเหมาะสมหรือไม่ รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่าค่อนข้างเห็นด้วย (ร้อยละ 23.7) เห็นด้วย (ร้อยละ 19.8) ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 9.0) เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 8.5) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 6.3) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 5.5) ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 1.7) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.5) ตามลำดับ

### 3.10 ทักษะคติในเรื่องพื้นที่บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ตารางที่ 49 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานในเรื่องพื้นที่บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ทัศนคติของคนหางาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	16	3.9
เห็นด้วยอย่างมาก	27	6.5
เห็นด้วย	59	14.3
ค่อนข้างเห็นด้วย	84	20.3
ไม่แน่ใจ	118	28.6
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	58	14.0
ไม่เห็นด้วย	30	7.3
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	15	3.6
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	1.5
รวม	413	100.0

จากการศึกษาพบว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 28.6) ไม่แน่ใจว่าพื้นที่บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเพียงพอหรือไม่ รองลงมา คือ ผู้ที่ตอบว่าค่อนข้างเห็นด้วย (ร้อยละ 20.3) เห็นด้วย (ร้อยละ 14.3) ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 14.0) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 7.3) เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 6.5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 3.9) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.5) ตามลำดับ

### 3.11 ทักษะคติในเรื่องความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ตารางที่ 50 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานในเรื่องความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ทัศนคติของคนหางาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	8	1.9
เห็นด้วยอย่างมาก	13	3.1
เห็นด้วย	50	12.1
ค่อนข้างเห็นด้วย	73	17.7
ไม่แน่ใจ	128	31.0
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	67	16.2
ไม่เห็นด้วย	48	11.7
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	17	4.1
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	9	2.2
รวม	413	100.0

ผลการศึกษา ปรากฏว่าคนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 31) ไม่แน่ใจว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดทันสมัยหรือไม่ รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่าค่อนข้างเห็นด้วย (ร้อยละ 17.7) ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 16.2) เห็นด้วย (ร้อยละ 12.1) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 11.7) ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 4.1) เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 3.1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 2.2) และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.9) ตามลำดับ

### 3.12 ทักษะคติในเรื่องความปลอดภัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ของ สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ตารางที่ 51 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานในเรื่องความปลอดภัยของ  
เครื่องมือ เครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ทัศนคติของคนหางาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	-	0.0
เห็นด้วยอย่างมาก	5	1.2
เห็นด้วย	20	4.8
ค่อนข้างเห็นด้วย	44	10.7
ไม่แน่ใจ	130	31.6
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	96	23.2
ไม่เห็นด้วย	70	16.9
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	34	8.2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	14	3.4
รวม	413	100.0

จากผลการวิจัย ปรากฏว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 31.6) ไม่แน่ใจว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดมีเครื่องมือ เครื่องใช้เพียงพอหรือไม่ รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่าค่อนข้างไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 23.2) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 16.9) ค่อนข้างเห็นด้วย (ร้อยละ 10.7) ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 8.2) เห็นด้วย (ร้อยละ 4.8) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 3.4) และเห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 1.2) ตามลำดับ



### 3.13 ทักษะคติในเรื่องความเหมาะสมของช่วงเวลาที่ให้บริการ

ตารางที่ 52 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานในเรื่องความเหมาะสมของ  
ช่วงเวลาที่ให้บริการ

ทัศนคติของคนหางาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	0.2
เห็นด้วยอย่างมาก	4	1.0
เห็นด้วย	34	8.2
ค่อนข้างเห็นด้วย	74	17.9
ไม่แน่ใจ	117	28.4
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	102	24.7
ไม่เห็นด้วย	62	15.0
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	14	3.4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1.2
รวม	413	100.0

ผลการศึกษา ปรากฏว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 28.4) ไม่แน่ใจว่าช่วงเวลาที่ให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีความเหมาะสมหรือไม่ รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่าค่อนข้างไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 24.7) ค่อนข้างเห็นด้วย (ร้อยละ 17.9) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 15.0) เห็นด้วย (ร้อยละ 8.2) ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 3.4) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.2) เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 1.0) และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.2) ตามลำดับ

### 3.14 ทักษะคติในเรื่องความสะอาดในการรับบริการแต่ละขั้นตอน

ตารางที่ 53 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานในเรื่องความสะอาดในการรับบริการแต่ละขั้นตอนจากสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ทัศนคติของคนหางาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	14	3.4
เห็นด้วยอย่างมาก	21	5.1
เห็นด้วย	71	17.2
ค่อนข้างเห็นด้วย	81	19.6
ไม่แน่ใจ	114	27.6
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	65	15.7
ไม่เห็นด้วย	24	5.8
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	11	2.7
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	12	2.9
รวม	413	100.0

จากการวิจัย พบว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 27.6) ไม่แน่ใจว่าขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด มีความสะอาดหรือไม่ รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่า ค่อนข้างเห็นด้วย (ร้อยละ 19.6) เห็นด้วย (ร้อยละ 17.2) ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 15.7) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 5.8) เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 5.1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 3.4) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 2.9) และไม่เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 2.7) ตามลำดับ

### 3.15 ทักษะคติในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 54 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานในเรื่องความรวดเร็วในการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ทัศนคติของคนหางาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	1.5
เห็นด้วยอย่างมาก	11	2.7
เห็นด้วย	24	5.8
ค่อนข้างเห็นด้วย	51	12.3
ไม่แน่ใจ	141	34.1
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	95	23.0
ไม่เห็นด้วย	53	12.8
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	22	5.4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	10	2.4
รวม	413	100.0

ผลการศึกษา ปรากฏว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 34.1) ไม่แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดให้บริการแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วหรือไม่ รองลงมาคือ ผู้ที่ตอบว่าค่อนข้างไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 23.0) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 12.8) ค่อนข้างเห็นด้วย (ร้อยละ 12.3) เห็นด้วย (ร้อยละ 5.8) ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 5.4) เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 2.7) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 2.4) และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.5) ตามลำดับ

### 3.16 ทักษะคติในเรื่องความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 55 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานในเรื่องความตรงต่อเวลา  
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ทัศนคติของคนหางาน	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	46	11.1
เห็นด้วยอย่างมาก	46	11.1
เห็นด้วย	64	15.5
ค่อนข้างเห็นด้วย	75	18.2
ไม่แน่ใจ	91	22.0
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	45	10.9
ไม่เห็นด้วย	25	6.1
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	14	3.4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	7	1.7
รวม	413	100.0

ผลการวิจัย ปรากฏว่า คนหางานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 22.0) ไม่แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีความตรงต่อเวลาหรือไม่ รองลงมาคือผู้ที่ตอบว่าค่อนข้างเห็นด้วย (ร้อยละ 18.2) เห็นด้วย (ร้อยละ 15.5) เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 11.1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 11.1) ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 10.9) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 6.1) ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (ร้อยละ 3.4) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.7) ตามลำดับ

### 4. ระดับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด

โดยเฉลี่ย

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับระดับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดโดยเฉลี่ย ทั้งนี้เพื่อให้เห็นว่าโดยทั่วไปแล้วคนหางานมีทัศนคติต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดอย่างไร โดยมีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด (Maximum) คือ 5 และระดับค่าเฉลี่ยต่ำสุด (Minimum) คือ 1 ซึ่งปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 56 แสดงระดับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด

โดยเฉลี่ย

ประเด็นที่ศึกษา	ระดับทัศนคติของคนหางาน				รวม (คน)
	$\bar{X}$	S	MIN	MAX	
ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	3.3692	0.8206	1	5	413
ความรู้รอบรู้ในงานของเจ้าหน้าที่	3.3341	0.7881	1	5	413
ความเต็มใจในการให้บริการ	3.3862	0.8794	1	5	413
การให้บริการอย่างเท่าเทียม	3.2470	0.9221	1	5	413
ความพอเพียงของเจ้าหน้าที่	2.8983	0.7840	1	5	413
ความซื่อสัตย์ สุจริตของเจ้าหน้าที่	3.5775	0.9341	1	5	413
ความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่	3.3910	0.8037	1	5	413
ความพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ	2.7215	0.6782	1	5	413
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>3.2406</b>	<b>0.8262</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>413</b>
ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	3.3935	0.8365	1	5	413
ความพอเพียงของพื้นที่สำนักงาน	3.1937	0.8411	1	5	413
<b>ด้านสถานที่บริการ</b>	<b>3.2936</b>	<b>0.8388</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>413</b>
ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์	2.9927	0.8072	1	5	413
ความพอเพียงของเครื่องมือและอุปกรณ์	2.6429	0.7242	1	5	413
<b>ด้านเครื่องมือเครื่องใช้</b>	<b>2.8178</b>	<b>0.7657</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>413</b>
ความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการ	2.8426	0.6867	1	5	413
ความสะดวกในการรับบริการแต่ละขั้นตอน	3.1792	0.8451	1	5	413
ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.8172	0.7600	1	5	413
ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	3.4358	0.9699	1	5	413
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.0687</b>	<b>0.8154</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>413</b>
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.1514</b>	<b>0.4497</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>413</b>

ผลการศึกษา ปรากฏว่า โดยทั่วไปแล้วระดับทัศนคติของคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง จะเห็นว่าค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของระดับทัศนคติอยู่ที่ 3.1514 เป็นระดับทัศนคติที่แสดงถึงความไม่แน่ใจ คืออยู่ตรงกลางระหว่างชอบกับไม่ชอบ หรือศรัทธากับไม่ศรัทธา ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า โดยทั่วไปแล้วคนหางานยังไม่แน่ใจว่าสำนักงานจัดหางานจังหวัดเป็นหน่วยงานที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร ดังปรากฏในตารางที่ 56

เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของทัศนคติในแต่ละด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ปรากฏว่าระดับทัศนคติของคนหางานในแต่ละด้านดังกล่าว มีแนวโน้มอยู่ในเกณฑ์ปานกลางเช่นเดียวกัน คือมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.2406 , 3.2936 , 2.8178 และ 3.0687 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของทัศนคติในแต่ละด้านของคนหางานจะปรากฏดังนี้

1. **ทัศนคติด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ปรากฏว่าทัศนคติในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ที่สูงกว่าทัศนคติในเรื่องอื่น ๆ เล็กน้อย สำหรับทัศนคติที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในกลุ่มนี้ คือทัศนคติในเรื่องความพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ
2. **ทัศนคติด้านสถานที่บริการ** ปรากฏว่าทัศนคติในเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) สูงกว่า ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของทัศนคติในเรื่องความพอเพียงของพื้นที่สำนักงานเล็กน้อย
3. **ทัศนคติด้านเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน** ปรากฏว่าทัศนคติในเรื่องความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) สูงกว่า ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของทัศนคติในเรื่องความพอเพียงของเครื่องมือและอุปกรณ์อย่างเห็นได้ชัด
4. **ทัศนคติด้านขั้นตอนการให้บริการ** ปรากฏว่า ทัศนคติในเรื่องความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) สูงกว่าทัศนคติในเรื่องอื่น ๆ ส่วนค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ที่ต่ำสุดในกลุ่มนี้ คือ ทัศนคติในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการ

จากผลการศึกษา ซึ่งปรากฏอย่างชัดเจนว่า โดยทั่วไปแล้วคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศมีทัศนคติต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดในเกณฑ์ปานกลางดังกล่าว คงพอจะให้คำตอบ หรืออธิบายได้ว่าเหตุใดคนหางานจึงไม่นิยมไปติดต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด เพื่อขอใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับการไปทำงานในต่างประเทศ แต่กลับไปใช้บริการจากที่อื่น ซึ่งมีปัญหาตามมาค่อนข้างมาก

### 5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านภูมิหลังกับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในภาพรวม

ในส่วนนี้จะเป็นการนำเสนอผลการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านภูมิหลังกับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาพรวม ทั้งนี้เพื่อชี้ให้เห็นว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อทัศนคติของคนหางานในเรื่องดังกล่าว ซึ่งผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 57 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านภูมิหลังกับระดับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในภาพรวม

ปัจจัยทางด้านภูมิหลัง		ทัศนคติของคนหางานในภาพรวม			X <sup>2</sup>	Sig
		สูง	กลาง	ต่ำ		
เพศ	ชาย	61 (16.4)	256 (68.6)	56 (15.0)	3.844	0.146
	หญิง	2 (5.0)	30 (75.0)	8 (20.0)		
อายุ	20-30 ปี	28 (14.4)	136 (69.7)	31 (15.9)	0.245	0.884
	31 ปีขึ้นไป	35 (16.1)	150 (68.8)	33 (15.1)		
อาชีพ	การเกษตร	37 (16.2)	162 (70.7)	30 (13.1)	2.344	0.310
	นอกภาคเกษตร	26 (14.1)	124 (67.4)	34 (18.5)		

การศึกษา	ประถม ศึกษา	44 (19.7)	158 (70.9)	21 (9.4)	18.109	0.000
	สูงกว่าประ ถมศึกษา	19 (10.0)	128 (67.4)	43 (22.6)		
รายได้	ต่ำกว่า 3,000 บาท	30 (14.3)	152 (72.0)	29 (13.7)	1.643	0.440
	3,000 บาท ขึ้นไป	33 (16.3)	134 (66.4)	35 (17.3)		
การไปทำงาน ต่างประเทศ	เคย	25 (14.4)	118 (67.8)	31 (17.8)	1.288	0.525
	ไม่เคย	38 (15.9)	166 (70.3)	33 (13.8)		
การติดต่อกับ สำนักงานจัดหางาน จังหวัด	เคย	39 (17.3)	153 (68.0)	33 (14.7)	1.732	0.421
	ไม่เคย	24 (12.8)	133 (70.7)	31 (16.5)		

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านภูมิหลังที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของคนหางาน มีเพียงปัจจัยเดียว คือ ปัจจัยทางการศึกษา กล่าวคือ มีแนวโน้มอย่างชัดเจนว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษา มีระดับทัศนคติต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดในเกณฑ์สูง และเกณฑ์ปานกลางน้อยกว่า แต่ในเกณฑ์ต่ำมีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะเห็นว่าระดับทัศนคติของทั้งสองกลุ่ม มีความแตกต่างกันในลักษณะตรงกันข้าม ทั้งในเกณฑ์สูง กลาง และต่ำ คือผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีทัศนคติในเกณฑ์ สูง กลาง และต่ำ ร้อยละ 19.7 , 70.9 และ 9.4 ตามลำดับ ขณะที่ผู้มีการศึกษาตั้งแต่ประถมศึกษาขึ้นไปมีทัศนคติในเกณฑ์ สูง กลาง และต่ำ ร้อยละ 10.0 , 67.4 และ 22.6 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าคนหางานที่มีการศึกษาตั้งแต่ประถมศึกษาขึ้นไป มีแนวโน้มที่จะเชื่อถือ ศรัทธา สำนักงานจัดหางานจังหวัดน้อยกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ประสบการณ์การไปทำงานต่างประเทศ และประสบการณ์เกี่ยวกับการติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด ไม่มีผลต่อทัศนคติของคนหางานแต่อย่างใด ดังปรากฏรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 57)



1) **ปัจจัยทางด้านเพศ** ปรากฏว่าคนหางานเพศชาย มีทัศนคติแตกต่างจากคนหางานเพศหญิงเล็กน้อย คือ เพศชายมีทัศนคติในเกณฑ์สูง กลาง และต่ำคือ ร้อยละ 16.4 , 68.6 และ 15.0 ขณะที่เพศหญิง มีทัศนคติในเกณฑ์ สูง กลาง และต่ำ ร้อยละ 5.0 , 75.0 และ 20.0 ตามลำดับ แต่ระดับความแตกต่างดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

2) **ปัจจัยทางด้านอายุ** พบว่า คนหางานที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี กับคนหางานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีระดับทัศนคติใกล้เคียงกัน ในทุกเกณฑ์ ดังปรากฏว่าคนหางานที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีทัศนคติในเกณฑ์ สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 14.4 , 69.7 และ 15.9 ตามลำดับ และคนหางานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีทัศนคติในเกณฑ์สูง กลาง และต่ำ ร้อยละ 16.1 , 68.8 และ 15.1 ตามลำดับ ซึ่งเป็นระดับที่ใกล้เคียงกันมาก

3) **ปัจจัยทางด้านอาชีพ** ปรากฏว่าคนหางานผู้มีอาชีพในภาคเกษตร มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง และปานกลาง มากกว่า แต่ในเกณฑ์ต่ำมีน้อยกว่าผู้มีอาชีพนอกภาคเกษตรเล็กน้อย คือผู้มีอาชีพในภาคเกษตร มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 16.2 , 70.7 และ 13.1 ตามลำดับ ส่วนผู้มีอาชีพนอกภาคเกษตร มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 14.1 , 67.4 และ 18.5 ตามลำดับ แต่ความแตกต่างดังกล่าว ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

4) **ปัจจัยทางด้านรายได้** ปรากฏว่าคนหางานที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท และคนหางานที่มีรายได้ตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป มีระดับทัศนคติแตกต่างกันเล็กน้อย คือ ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท มีระดับทัศนคติในเกณฑ์ สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 14.3 , 72.0 และ 13.7 ตามลำดับ และผู้มีรายได้ตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 16.3 , 66.4 และ 17.3 ตามลำดับ แต่ระดับความแตกต่างดังกล่าวไม่มีความหมายในทางสถิติแต่อย่างใด

5) **ปัจจัยทางด้านประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศ** พบว่า ผู้ที่เคยไปทำงานในต่างประเทศมาก่อนมีทัศนคติต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในเกณฑ์สูง และเกณฑ์ปานกลางน้อยกว่า แต่เกณฑ์ต่ำมีมากกว่าผู้ที่ยังไม่เคยไปทำงานในต่างประเทศเล็กน้อย คือ ผู้ที่เคยไปทำงานในต่างประเทศ มีทัศนคติในเกณฑ์ สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 14.4 ,

67.8 และ 17.8 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่เคยไปมีทัศนคติในเกณฑ์ สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 15.9 , 70.3 และ 13.8 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างที่ปรากฏยังไม่มีความสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

6) ปัจจัยทางด้านประสบการณ์ในการติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด ปรากฏว่า คนหางานที่เคยไปติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด มีทัศนคติในเกณฑ์ สูง และปานกลาง มากกว่า แต่ในเกณฑ์ต่ำมีมากกว่าผู้ที่ไม่เคยไปติดต่อเล็กน้อย กล่าวคือ ผู้ที่เคยไปติดต่อมีทัศนคติในเกณฑ์ สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 17.3 , 68.0 และ 14.7 ตามลำดับ และผู้ที่ไม่เคยไปติดต่อมีทัศนคติในเกณฑ์ สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 12.8 , 70.7 และ 16.5 ตามลำดับ แต่ระดับความแตกต่างดังกล่าวไม่มีความสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

สาเหตุที่ทำให้ปัจจัยทางด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้น อาจเป็นเพราะว่า การศึกษาทำให้คนหางานมีวิธีคิด และวิธีประเมินคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป กล่าวคือผู้ที่มีการศึกษาสูง ย่อมมีวิธีคิด และวิธีประเมินคุณค่าที่ซับซ้อน และมีมุมมองในมิติต่าง ๆ มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำกว่า

## 6. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านภูมิหลังกับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดในด้านต่าง ๆ

### 6.1 ปัจจัยทางด้านภูมิหลังกับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากในหัวข้อที่ 5 ซึ่งได้แสดงผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านภูมิหลัง กับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาพรวมไปแล้วนั้น ในส่วนนี้จะเป็นการนำเสนอผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านภูมิหลังกับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในด้านต่าง ๆ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ตั้ง และเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงาน และด้านขั้นตอนในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อชี้ให้เห็นว่า มีปัจจัยอะไรบ้างที่สัมพันธ์กับทัศนคติในด้านต่าง ๆ ของคนหางาน ซึ่งผลการศึกษาปรากฏดังนี้

ตารางที่ 58 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านภูมิหลังของคนหางาน กับทัศนคติที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัจจัยทางด้านภูมิหลัง		ทัศนคติของคนหางานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			X <sup>2</sup>	Sig
		สูง	กลาง	ต่ำ		
เพศ	ชาย	67 (18.0)	260 (69.7)	46 (12.3)	0.863	0.650
	หญิง	5 (12.5)	29 (72.5)	6 (15.0)		
อายุ	20-30 ปี	33 (16.9)	138 (70.8)	24 (12.3)	0.112	0.946
	31 ปีขึ้นไป	39 (17.9)	151 (69.3)	21 (12.8)		
อาชีพ	การเกษตร	43 (18.8)	164 (71.6)	22 (9.6)	4.365	0.113
	นอกภาคเกษตร	29 (15.8)	125 (67.9)	30 (16.3)		
การศึกษา	ประถมศึกษา	49 (22.0)	157 (70.4)	17 (7.6)	15.243	0.000
	สูงกว่าประถมศึกษา	23 (12.1)	132 (69.5)	35 (18.4)		
รายได้	ต่ำกว่า 3,000 บาท	34 (16.1)	154 (73.0)	23 (10.9)	1.968	0.374
	3,000 บาทขึ้นไป	34 (18.8)	135 (66.8)	29 (14.4)		
การไปทำงานต่างประเทศ	เคย	24 (13.8)	127 (73.0)	23 (13.2)	2.770	0.250
	ไม่เคย	48 (20.1)	162 (67.8)	29 (12.1)		
การติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด	เคย	42 (18.7)	156 (69.3)	27 (12.0)	0.597	0.742
	ไม่เคย	30 (16.0)	133 (70.7)	25 (13.3)		

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางด้านการศึกษามีความสัมพันธ์กับทัศนคติของ  
คนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติ โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง และเกณฑ์ปานกลาง  
มากกว่า แต่ในเกณฑ์ต่ำ มีน้อยกว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าอย่างชัดเจน คือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับ  
ประถมศึกษา มีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 22.0 , 70.4 และ 7.6  
ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่ามีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 12.1 ,  
69.5 และ 18.4 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยอื่นๆ คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ประสบการณ์การ  
ไปทำงานในต่างประเทศ และประสบการณ์ในการติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด ไม่มีผล  
ต่อทัศนคติของคนหางานในด้านนี้แต่อย่างใด ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้ (ตารางที่ 58)

1) **ปัจจัยทางด้านเพศ** ปรากฏว่าคนหางานเพศชาย มีระดับทัศนคติ  
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดในเกณฑ์สูง และปานกลาง มากกว่าแต่  
ในเกณฑ์ต่ำมีน้อยกว่า คนหางานเพศหญิงเล็กน้อย คือคนหางานเพศชายมีระดับทัศนคติใน  
เกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 18.0 , 69.7 และ 12.3 ตามลำดับ ส่วนคนหางาน  
เพศหญิง มีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 12.5 , 72.5 และ 15.0  
ตามลำดับ อย่างไรก็ตามความแตกต่างดังกล่าวยังไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

2) **ปัจจัยทางด้านอายุ** พบว่าคนหางานที่มีอายุ 20-30 ปี กับคนหา  
งานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีระดับทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด  
ใกล้เคียงกัน คือ ผู้ที่มีอายุ 20-30 ปีขึ้นไป มีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ  
16.9 , 70.8 และ 12.3 ตามลำดับ และผู้ที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปมีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง  
และต่ำ ร้อยละ 17.9 , 69.3 และ 12.8 ตามลำดับ ซึ่งถือได้ว่าใกล้เคียงกันมาก

3) **ปัจจัยทางด้านอาชีพ** ปรากฏว่าคนหางานที่มีอาชีพในภาคเกษตร  
มีระดับทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในเกณฑ์สูงและ  
ปานกลางมากกว่า แต่เกณฑ์ต่ำมีน้อยกว่า คนหางานที่มีอาชีพนอกภาคเกษตรเล็กน้อย คือผู้ที่  
มีอาชีพในภาคเกษตรมีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 18.8 , 71.6  
และ 9.6 ตามลำดับ ส่วนผู้มีอาชีพนอกภาคเกษตร มีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และ  
ต่ำ ร้อยละ 15.8 , 67.9 และ 16.3 ตามลำดับ แต่ความแตกต่างดังกล่าวไม่มีความนัยสำคัญทาง  
สถิติแต่อย่างใด

4) **ปัจจัยทางด้านรายได้** ปรากฏว่าคนหางานที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท มีระดับทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดในเกณฑ์สูง และเกณฑ์ต่ำกว่าเล็กน้อย แต่ในเกณฑ์ปานกลางมีมากกว่า คนหางานที่มีรายได้มากกว่า 3,000 บาทขึ้นไป คือ คนหางานที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท มีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 16.1 , 73.0 และ 10.9 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 3,000 บาทขึ้นไป มีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 18.8 , 66.8 และ 14.4 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามความแตกต่างที่ปรากฏไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

5) **ปัจจัยทางด้านประสบการณ์การไปทำงานในต่างประเทศ** ปรากฏว่าผู้ที่เคยไปทำงานในต่างประเทศ มีระดับทัศนคติในเกณฑ์ปานกลาง และต่ำ มากกว่า แต่ในเกณฑ์สูงมีน้อยกว่าผู้ที่ไม่เคยไปทำงานในต่างประเทศ คือผู้ที่เคยไปทำงานในต่างประเทศ มีระดับ ทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 13.8 , 73.0 และ 13.2 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่เคยไปมีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 20.1 , 67.8 และ 12.1 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ระดับความแตกต่างดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

6) **ปัจจัยทางด้านประสบการณ์การติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด** พบว่า ทั้งผู้ที่เคยและไม่เคยไปติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีระดับทัศนคติต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดในระดับที่ใกล้เคียงกันทุกเกณฑ์ คือ ผู้ที่เคยไปติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 18.7 , 69.3 และ 12.0 ตามลำดับ และผู้ที่ไม่เคยไปติดต่อ มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 16.0 , 70.7 และ 13.3 ตามลำดับ

6.2 **ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของคนหางานกับทัศนคติที่มีต่อสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด**

ตารางที่ 59 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านภูมิหลังของคนหางาน กับทัศนคติที่มีต่อสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ปัจจัยทางด้านภูมิหลัง		ทัศนคติด้านสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ ของสำนักงาน			X <sup>2</sup>	Sig
		สูง	กลาง	ต่ำ		
เพศ	ชาย	59 (15.8)	257 (68.9)	57 (15.3)	1.410	0.494
	หญิง	6 (15.0)	25 (65.5)	9 (22.5)		
อายุ	20-30 ปี	29 (14.9)	135 (69.2)	31 (15.9)	0.227	0.893
	31 ปีขึ้นไป	36 (16.5)	147 (67.4)	35 (16.1)		
อาชีพ	การเกษตร	31 (13.5)	166 (72.5)	32 (14.0)	4.211	0.122
	นอกภาค เกษตร	34 (18.5)	116 (63.0)	34 (18.5)		
การศึกษา	ประถม ศึกษา	46 (20.6)	148 (66.4)	29 (13.0)	10.309	0.006
	สูงกว่าประ ถมศึกษา	19 (10.0)	134 (70.5)	37 (19.5)		
รายได้	ต่ำกว่า 3,000 บาท	38 (18.0)	142 (67.3)	31 (14.7)	1.923	0.382
	3,000 บาท ขึ้นไป	27 (13.4)	140 (69.3)	35 (17.3)		
การไปทำงาน ต่างประเทศ	เคย	22 (12.6)	116 (66.7)	36 (20.7)	6.117	0.047
	ไม่เคย	43 (18.0)	166 (69.1)	30 (12.9)		
การติดต่อกับ สำนักงานจัดหางาน จังหวัด	เคย	41 (18.2)	151 (67.1)	33 (14.7)	2.570	0.277
	ไม่เคย	24 (12.7)	131 (69.7)	33 (17.6)		

จากการศึกษาพบว่า มีปัจจัยทางด้านภูมิหลัง 2 ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อสถานงานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ปัจจัยทางการศึกษา และปัจจัยทางด้านประสบการณ์การไปทำงานในต่างประเทศ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีผลแต่อย่างใด ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (ตารางที่ 59)

1) ปัจจัยทางการศึกษา ปรากฏว่าคนหางานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีแนวโน้มว่ามีทัศนคติต่อสถานงานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด สูงกว่าคนหางานที่มีการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีระดับทัศนคติระดับสูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 20.6 , 66.4 และ 13.0 ตามลำดับ ส่วนคนหางานที่มีการศึกษาสูงกว่า มีทัศนคติระดับสูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 10.0 , 70.5 และ 19.5 ตามลำดับ

2) ปัจจัยทางด้านประสบการณ์การไปทำงานในต่างประเทศ พบว่าคนหางานที่เคยไปทำงานในต่างประเทศมาก่อนมีแนวโน้มว่ามีทัศนคติต่อสถานงานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดต่ำกว่าผู้ที่ไม่เคยไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ผู้ที่เคยไปทำงานในต่างประเทศมีทัศนคติระดับสูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 12.6 , 66.7 และ 20.7 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่เคยไปมีทัศนคติร้อยละ 18.0 , 69.1 และ 12.9 ตามลำดับ

3) ปัจจัยทางด้านเพศ ปรากฏว่าคนหางานเพศชายและเพศหญิง มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูงเท่ากัน ส่วนในเกณฑ์ปานกลางและเกณฑ์ต่ำ คนหางานเพศชายมีมากกว่าเล็กน้อย คือ คนหางานเพศชาย มีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 15.8 , 68.9 และ 15.3 ตามลำดับ ส่วนคนหางานเพศหญิง มีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 15.0 , 65.5 และ 22.5 ตามลำดับ แต่ระดับความแตกต่างดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

4) ปัจจัยทางด้านอายุ พบว่าคนหางานที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับทัศนคติต่อสถานงานที่ตั้งและเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดใกล้เคียงกับคนหางานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป คือ คนหางานที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 14.9 , 69.2 และ 15.9 ตามลำดับ และคนหางานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 16.5 , 67.4 และ 16.1 ตามลำดับ

5) **ปัจจัยทางด้านอาชีพ** ปรากฏว่าคนหางานที่มีอาชีพในภาคเกษตร มีระดับทัศนคติต่อสถานที่ตั้ง และเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ต่ำกว่าคนหางานที่มีอาชีพนอกภาคเกษตรเล็กน้อย คือ คนหางานที่มีอาชีพในภาคเกษตร มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 13.5 , 72.5 และ 14.0 ตามลำดับ ส่วนคนหางานที่มีอาชีพนอกภาคเกษตร มีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 18.5 , 63.0 และ 18.5 ตามลำดับ

6) **ปัจจัยด้านรายได้** ปรากฏคนหางานที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท มีระดับทัศนคติต่อสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด สูงกว่าคนหางานที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท ขึ้นไปเล็กน้อยคือคนหางานที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท มีระดับทัศนคติในเกณฑ์ สูง ปานกลาง และต่ำร้อยละ 18.0 , 67.3 และ 14.7 ตามลำดับ ส่วนคนหางานที่มีรายได้ 3,000 บาท ขึ้นไปมีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 13.4, 69.3 และ 17.3 ตามลำดับ แต่ระดับความแตกต่างดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

7) **ปัจจัยทางการติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด** พบว่าคนหางานที่เคยไปติดต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีระดับทัศนคติต่อสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด สูงกว่า คนหางานที่ไม่เคยไปติดต่อเล็กน้อย คือคนหางานที่เคยไปติดต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 18.2, 67.1 และ 14.7 ตามลำดับส่วนผู้ที่ไม่เคยไปติดต่อมีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 12.7, 69.7 และ 17.6 ตามลำดับแต่ความแตกต่างนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

สาเหตุที่ทำให้ปัจจัยทางการศึกษาและปัจจัยทางด้านประสบการณ์ในการไปทำงานในต่างประเทศ มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติในด้านสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้น อาจอธิบายได้ดังนี้

1. **ปัจจัยทางการศึกษา** ดังที่ได้กล่าวแล้วว่าการศึกษาทำให้คนหางานมีเกณฑ์ในการประเมินคุณค่าสิ่งต่าง ๆ แยกต่างกัน ผู้ที่มีการศึกษามากกว่าหรือสูงกว่าย่อมมีมุมมองที่หลากหลายซับซ้อนกว่าและมีมาตรฐานในการประเมินสูงกว่า การที่คนหางานที่มีการ



ศึกษาสูงกว่าประถมศึกษา มีระดับทัศนคติต่อสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดต่ำกว่าคนงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มาจากเหตุผลเดียวกันนี้

2. ปัจจัยทางด้านประสบการณ์การไปทำงานในต่างประเทศ การที่คนงานที่เคยไปทำงานในต่างประเทศ มีทัศนคติต่อสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ต่ำกว่าผู้ที่ไม่เคยไปทำงานในต่างประเทศนั้นอาจอธิบายได้ว่ามีสาเหตุจากการที่คนงานที่เคยไปทำงานในต่างประเทศมีประสบการณ์เกี่ยวกับสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานต่าง ๆ ในต่างประเทศ และใช้ประสบการณ์นั้นประกอบการพิจารณาตัดสินความเหมาะสมของสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดด้วย

### 6.3 ปัจจัยทางด้านภูมิหลังกับทัศนคติของคนงานที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ตารางที่ 60 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านภูมิหลังของคนงานกับทัศนคติต่อขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ปัจจัยทางด้านภูมิหลัง		ทัศนคติต่อขั้นตอนการให้บริการ			X <sup>2</sup>	Sig
		สูง	กลาง	ต่ำ		
เพศ	ชาย	59 (15.8)	265 (71.0)	49 (13.2)	3.530	0.171
	หญิง	2 (5.0)	33 (82.5)	5 (12.5)		
อายุ	20-30 ปี	24 (12.3)	143 (73.3)	28 (14.4)	2.053	0.358
	31 ปีขึ้นไป	37 (17.0)	155 (71.1)	26 (11.9)		
อาชีพ	การเกษตร	39 (17.0)	163 (71.2)	27 (11.8)	2.495	0.287
	นอกภาคเกษตร	22 (12.0)	135 (73.4)	27 (14.7)		

ปัจจัยทางด้านภูมิหลัง		ทัศนคติต่อขั้นตอนการให้บริการ			X <sup>2</sup>	Sig
		สูง	กลาง	ต่ำ		
การศึกษา	ประถม ศึกษา	41 (18.4)	162 (72.6)	20 (9.0)	10.558	0.005
	สูงกว่าประ ถมศึกษา	20 (10.5)	136 (71.6)	34 (17.9)		
รายได้	ต่ำกว่า 3,000 บาท	29 (13.7)	159 (75.4)	23 (10.9)	2.480	0.289
	3,000 บาท ขึ้นไป	32 (15.8)	139 (68.8)	31 (15.4)		
การไปทำงาน ต่างประเทศ	เคย	26 (14.9)	122 (70.2)	26 (14.9)	0.981	0.612
	ไม่เคย	35 (14.6)	176 (73.6)	28 (11.7)		
การติดต่อกับ สำนักงานจัดหางาน จังหวัด	เคย	41 (18.2)	154 (68.4)	30 (13.4)	4.957	0.084
	ไม่เคย	20 (10.6)	144 (76.6)	24 (12.8)		

จากการศึกษาพบว่า มีเพียงปัจจัยทางด้านการศึกษาของคนหางานเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติต่อขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษามีแนวโน้มว่ามีทัศนคติต่อขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษามากกว่า จะเห็นว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 18.4, 72.6 และ 9.0 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษามีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 10.5, 71.6 และ 17.9 ตามลำดับ สำหรับปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีผลต่อทัศนคติของคนหางานในด้านนี้แต่อย่างใด ดังปรากฏรายละเอียด ดังนี้ (ตารางที่ 60)

(1) **ปัจจัยทางด้านเพศ** ปรากฏว่า คนหางานเพศชายมีระดับทัศนคติต่อขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดในเกณฑ์สูง และเกณฑ์ต่ำมากกว่า ส่วนในเกณฑ์ปานกลางมีน้อยกว่าคนหางานเพศหญิง คือคนหางานเพศชายมีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 15.8 , 71.0 และ 13.2 ตามลำดับ ส่วนคนหางานเพศหญิงมีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 5.0, 82.5 และ 12.5 ตามลำดับ แต่ระดับความแตกต่างดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

(2) **ปัจจัยทางด้านอายุ** ปรากฏว่าคนหางานที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีระดับทัศนคติต่อขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในเกณฑ์สูงน้อยกว่า ส่วนในเกณฑ์ปานกลางและเกณฑ์ต่ำมากกว่าผู้ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 12.3, 73.3 และ 14.4 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 17.0, 71.1 และ 11.9 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามความแตกต่างที่ปรากฏยังไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

(3) **ปัจจัยทางด้านอาชีพ** พบว่าคนหางานที่มีอาชีพในภาคเกษตร มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูงมากกว่าส่วนในเกณฑ์ปานกลาง และเกณฑ์ต่ำมีน้อยกว่าคนหางานที่มีอาชีพนอกภาคเกษตร คือ ผู้ที่มีอาชีพในภาคเกษตรมีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 17.0, 71.2 และ 11.8 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีอาชีพนอกภาคเกษตร มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 12.0, 73.3 และ 14.7 ตามลำดับ แต่ความแตกต่างดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

(4) **ปัจจัยทางด้านรายได้** ปรากฏว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูงและเกณฑ์ต่ำน้อยกว่า ส่วนในเกณฑ์ปานกลางมีมากกว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 3,000 บาทขึ้นไป จะเห็นว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 13.7, 75.4 และ 10.9 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 3,000 บาท ขึ้นไป มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 15.8, 68.8 และ 15.4 ตามลำดับ แต่ระดับความแตกต่างดังกล่าว ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

(5) ปัจจัยทางด้านประสบการณ์การไปทำงานในต่างประเทศ พบว่า ทั้งคนหางานที่เคยไปและไม่เคยไปทำงานในต่างประเทศมีทัศนคติต่อขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดในระดับใกล้เคียงกัน คือ ผู้ที่เคยไปทำงานในต่างประเทศมีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 14.9, 70.2 และ 14.9 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่เคยไปมีทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 14.6, 73.6 และ 11.7 ตามลำดับ

(6) ปัจจัยทางด้านประสบการณ์การติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด ปรากฏว่า ผู้ที่เคยไปติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูงและเกณฑ์ต่ำมากกว่า แต่ในเกณฑ์ปานกลางน้อยกว่าผู้ที่ไม่เคยไปติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด คือ ผู้ที่เคยไปติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 18.2, 68.4 และ 13.4 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่เคยไปติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดมีระดับทัศนคติในเกณฑ์ทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 10.6, 76.6 และ 12.8 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามระดับความแตกต่างที่ปรากฏไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ทักษะของคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศต่อหน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติหรือความคิดเห็นของคนหางานที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ที่มีต่อหน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางานว่ามีลักษณะอย่างไร มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อระดับทัศนคติของคนหางาน และเพื่อค้นหาแนวโน้มพฤติกรรมของคนหางาน ในการติดต่อกับหน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางานว่าเป็นประการใด และมีสาเหตุจากอะไร โดยคาดหวังว่า อาจนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงหน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางานให้สามารถแก้ไขปัญหาการหลอกลวงคนหางานในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้ประโยชน์ในการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการ กรมการจัดหางานต่อไปด้วย

ผลการศึกษาวิจัย จากกลุ่มตัวอย่าง ของคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศ จำนวน 413 คน ปรากฏโดยสรุปดังนี้

#### 1. ภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสุ่มตัวอย่างพบว่า คนหางานที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คือ มีจำนวน ร้อยละ 90.3 โดยเพศหญิงมีเพียง ร้อยละ 9.7 เท่านั้น เมื่อพิจารณาระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 47.3) มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 39.7) ผู้มีอายุ ระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 12.3) และ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 0.7) ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามอาชีพปรากฏว่ากว่าครึ่ง (ร้อยละ 55.5) มีอาชีพเป็นเกษตรกร รองลงมา คือ รับจ้าง (ร้อยละ 41.9) ค้าขาย (ร้อยละ 2.4) และอื่น ๆ (ร้อยละ 0.2) ตามลำดับ ในด้านการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54.0) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา คือ มัธยมศึกษาต้น (ร้อยละ 24.5) มัธยมศึกษาปลาย (ร้อยละ 12.5) ปวช. (ร้อยละ 3.6) ปวส. (ร้อยละ 2.9) อนุปริญญา (ร้อยละ 1.5) และปริญญาตรี (ร้อยละ 1.0) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาถึงรายได้ ปรากฏว่า ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ 51.1) มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้ ระหว่าง 3,001 – 6,000 บาท (ร้อยละ 26.9) ระหว่าง 6,001 – 9,000 บาท (ร้อยละ 9.4) ระหว่าง 12,001 – 15,000 บาท (ร้อยละ 3.9) ระหว่าง 9,001 – 12,000 บาท (ร้อยละ 3.4) 21,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 2.2) ระหว่าง 15,001 –

18,000 บาท (ร้อยละ 1.9) และระหว่าง 18,001 – 21,000 บาท (ร้อยละ 1.2) ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศปรากฏว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.9) ยังไม่เคยไปทำงานในต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม จำนวนของผู้ที่เคยไปทำงานในต่างประเทศ มาก่อนก็มีไม่น้อย คือมีจำนวนถึง ร้อยละ 42.1 เมื่อพิจารณาถึงประสบการณ์ในการติดต่อกับ สำนักงานจัดหางานจังหวัดปรากฏว่าผู้ที่เคยติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด ร้อยละ 54.5 และผู้ที่ไม่เคยติดต่อ ร้อยละ 45.5

## 2. ทักษะคติของคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด

จากการศึกษาพบว่า โดยทั่วไปแล้วระดับทัศนคติคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด อยู่ในเกณฑ์ปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) อยู่ที่ 3.1514 (สูงสุดคือ 5.0 และต่ำสุดคือ 1.0) ระดับทัศนคตินี้แสดงถึงความไม่แน่ใจ คือ อยู่กึ่งกลางระหว่างชอบกับไม่ชอบ หรือศรัทธากับไม่ศรัทธา ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า โดยทั่วไปแล้ว คนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศ ไม่แน่ใจว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัด เป็นหน่วยงานที่ดี หรือไม่ดีอย่างไร

เมื่อพิจารณาถึงทัศนคติที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในแต่ละด้าน ปรากฏดังนี้

### 2.1 ทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

จากการวัดทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวม 8 ประเด็น ปรากฏค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติ ในแต่ละประเด็น เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ทัศนคติเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.5775 2) ทัศนคติเกี่ยวกับความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.3910 3) ทัศนคติเกี่ยวกับความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.3862 4) ทัศนคติเกี่ยวกับความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.3692 5) ทัศนคติเกี่ยวกับความรอบรู้ในงานของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.3341 6) ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 3.2470 7) ทัศนคติเกี่ยวกับความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 2.8983 และ 8) ทัศนคติเกี่ยวกับความพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 2.7215

เมื่อหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ระดับทัศนคติของคนหางานโดยรวมทั้ง 8 ประเด็น ปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.2404 ซึ่งหมายความว่าระดับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดโดยทั่วไปอยู่ในเกณฑ์ปานกลางเช่นเดียวกัน

## 2.2 ทัศนคติที่มีต่อสถานที่บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

จากการวัดทัศนคติของคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศ ในด้านสถานที่บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด รวม 2 ประเด็น ปรากฏค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ทัศนคติเกี่ยวกับความเหมาะสมของสถานที่ตั้งสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.3935 2) ทัศนคติเกี่ยวกับความพอเพียงของพื้นที่สำนักงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.1937 เมื่อหาค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้ง 2 ประเด็น ปรากฏว่า  $\bar{X}$  มีค่าเท่ากับ 3.2936 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยในเกณฑ์ปานกลาง เมื่อเทียบกับระดับต่ำสุด และสูงสุดของค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้ (ระหว่าง 1.00 ถึง 5.00)

## 2.3 ทัศนคติที่มีต่อเครื่องมือ เครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

จากการวัดทัศนคติของคนหางานที่มีต่อเครื่องมือ เครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด รวม 2 ประเด็น ปรากฏว่าค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ทัศนคติเกี่ยวกับความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 2.9927 2) ทัศนคติเกี่ยวกับความพอเพียงของเครื่องมือและอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 2.6429 เมื่อหาค่าเฉลี่ยโดยรวมทั้ง 2 ประเด็น ปรากฏว่า มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 2.8178 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ปานกลางเล็กน้อย

## 2.4 ทัศนคติที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

จากการวัดทัศนคติของคนหางานต่อขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด รวม 4 ประเด็น ปรากฏค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ทัศนคติเกี่ยวกับความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.4358 2) ทัศนคติเกี่ยวกับความสะดวกในการรับบริการแต่ละขั้นตอนมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.1792 3) ทัศนคติเกี่ยวกับความเหมาะสมของช่วงเวลาให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 2.8426 4) ทัศนคติเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 2.8172 เมื่อหาค่าเฉลี่ย โดยรวม ทั้ง 4 ประเด็น ปรากฏว่า มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.0687 ซึ่งเป็นระดับทัศนคติที่อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง เช่นเดียวกัน

โดยสรุป ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของระดับทัศนคติของคนหางาน ที่มีต่อสำนักงาน  
จัดหางานจังหวัด ในแต่ละด้าน จากมากไปหาน้อย ปรากฏว่า ดังนี้

- 1) ด้านสถานที่บริการ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.2936
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.2406
- 3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.0687
- 4) ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 2.8178

### 3. ปัจจัยทางด้านภูมิหลังกับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงาน จัดหางานจังหวัดในภาพรวม

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านภูมิหลังของคนหางาน กับ  
ทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาพรวม เพื่อค้นหาว่ามีปัจจัยอะไร  
บ้างที่มีผลต่อทัศนคติของคนหางานในเรื่องดังกล่าว ปรากฏว่ามีเพียงปัจจัยทางการศึกษา  
เท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของคนหางานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยคนหางานที่มี  
การศึกษาระดับประถมศึกษา มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูงและปานกลางมากกว่า และเกณฑ์ต่ำ  
น้อยกว่าคนหางานที่มีการศึกษาสูงกว่าอย่างชัดเจน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีผลต่อทัศนคติของ  
คนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดแต่อย่างใด

สาเหตุที่ทำให้ปัจจัยทางการศึกษามีความสัมพันธ์กับทัศนคติของคนหางาน  
ที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินี้ อาจเป็นเพราะการ  
ศึกษาทำให้คนหางานมีวิธีคิดและวิธีประเมินคุณค่าสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้ที่มีการ  
ศึกษาสูงย่อมมีวิธีคิด และวิธีประเมินคุณค่าที่ซับซ้อน และมีมุมมองในมิติต่าง ๆ หลากหลาย  
กว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า

### 4. ปัจจัยทางด้านภูมิหลังกับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงาน จัดหางานจังหวัด ในด้านต่าง ๆ

#### 4.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของคนหางานที่มี  
ความสัมพันธ์กับทัศนคติในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติ มีเพียง 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยทางการศึกษา โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับ



ประถมศึกษา มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง และเกณฑ์ปานกลางมากกว่า และในเกณฑ์ดำน้อยกว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าอย่างเห็นได้ชัด ส่วนปัจจัยอื่น ๆ คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ประสบการณ์การไปทำงานต่างประเทศ และประสบการณ์ในการติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด ไม่มีผลต่อระดับทัศนคติของคนหางานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดแต่อย่างใด

#### 4.2 ด้านสถานที่ และเครื่องมือ เครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ผลการศึกษา ปรากฏว่า มีปัจจัยทางด้านภูมิหลังของคนหางานจำนวน 2 ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติของคนหางานในด้านสถานที่ และเครื่องมือ เครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ปัจจัยทางด้านการศึกษา และปัจจัยทางด้านประสบการณ์ไปทำงานในต่างประเทศ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากนี้ ไม่มีผลต่อระดับทัศนคติของคนหางานในด้านนี้ แต่อย่างใด ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

1) ปัจจัยทางด้านการศึกษา ปรากฏว่า คนหางานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 20.6 , 66.4 และ 13.0 ตามลำดับ ส่วนคนหางานที่มีการศึกษาสูงกว่า มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง ปานกลาง และต่ำ ร้อยละ 10.0 , 70.5 และ 19.5 ตามลำดับ สาเหตุที่ทำให้ปัจจัยทางการศึกษามีอิทธิพลต่อระดับทัศนคติของคนหางานในด้านสถานที่ และเครื่องมือ เครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดแตกต่างกัน นั้น น่าจะมีสาเหตุจากที่ได้กล่าวแล้วว่า การศึกษาทำให้คนหางานมีเกณฑ์ในการประเมินคุณค่าสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน ผู้ที่มีการศึกษามากกว่าหรือสูงกว่า ย่อมมีมุมมองที่หลากหลายซับซ้อนกว่า และมีมาตรฐานในการประเมินสูงกว่า

2) ปัจจัยทางด้านประสบการณ์การไปทำงานในต่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่า คนหางานที่เคยไปทำงานในต่างประเทศมาก่อน มีระดับทัศนคติในด้านสถานที่ และเครื่องมือ เครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดในเกณฑ์ต่ำมากกว่าผู้ที่ไม่เคยไปทำงานในต่างประเทศมาก่อน ส่วนในเกณฑ์ปานกลาง และเกณฑ์สูงมีน้อยกว่า สาเหตุที่ทำให้คนหางานสองกลุ่มนี้มีระดับทัศนคติแตกต่างกันนั้น อาจอธิบายได้ว่า เป็นเพราะคนหางานที่เคยไปทำงานในต่างประเทศมีประสบการณ์เกี่ยวกับสถานที่ และเครื่องมือ เครื่องใช้ของสำนักงานต่าง ๆ ในต่างประเทศ และใช้ประสบการณ์นั้นประกอบการพิจารณาในการประเมินความเหมาะสมของสถานที่ และเครื่องมือ เครื่องใช้ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดด้วย

### 4.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า มีเพียงปัจจัยทางด้านการศึกษเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของคนหางานในด้านขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง และเกณฑ์ปานกลาง มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า ส่วนในเกณฑ์ต่ำมีน้อยกว่า สาเหตุที่ทำให้ปัจจัยทางด้านการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติของคนหางานในด้านขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้น อาจอธิบายได้ เช่นเดียวกับที่ได้กล่าวแล้วว่า ระดับการศึกษาทำให้คนหางานมีเกณฑ์ในการประเมินคุณค่าสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าย่อมมีมาตรฐานในการประเมินที่เข้มข้นมากกว่า และมีมุมมองประกอบการพิจารณาที่หลากหลายกว่า

#### อภิปรายผล

การศึกษาวิจัย เรื่อง ทัศนคติของคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศ ต่อหน่วยงานในภูมิภาคของกรมการจัดหางาน ได้ค้นพบประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. โดยทั่วไปแล้วคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศ มีทัศนคติต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งเป็นระดับทัศนคติที่แสดงถึงความไม่แน่ใจว่าสำนักงานจัดหางานจังหวัดเป็นหน่วยงานที่ดี หรือไม่ดีอย่างไร

2. เมื่อแยกพิจารณาระดับทัศนคติในแต่ละด้าน ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของระดับทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อเทียบกับระดับทัศนคติในด้านอื่นๆ ( $\bar{X} = 2.8178$ ) ถัดขึ้นมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.0687, 3.2406, 3.2936$ ) ตามลำดับ

3. เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าทัศนคติของคนหางานที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดในบางประเด็น มีระดับต่ำกว่าเกณฑ์ปานกลาง (ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 6 ประเด็น) เรียงลำดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากน้อยไปหามาก ดังนี้

3.1) ความพอเพียงของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ( $\bar{X} = 2.6429$ )

3.2) ความพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 2.7215$ )

3.3) ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 2.8172$ )

3.4) ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 2.8426$ )

3.5) ความพอใจของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 2.8983$ )

3.6) ความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ( $\bar{X} = 2.9927$ )

4. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับทัศนคติของคณาจารย์ที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในภาพรวม คือ ระดับการศึกษา โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษา มีระดับทัศนคติในเกณฑ์สูง และเกณฑ์ปานกลางน้อยกว่า ส่วนในเกณฑ์ต่ำมีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ คณาจารย์ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความเชื่อถือ หรือเชื่อมั่นในประสิทธิภาพ และความโปร่งใสของสำนักงานจัดหางานจังหวัดมากกว่าคณาจารย์ที่มีการศึกษาสูงกว่า

5. ระดับการศึกษาของคณาจารย์ มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติที่มีต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัด ในแต่ละด้าน (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านขั้นตอนการให้บริการ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีแนวโน้มที่จะประเมินคุณค่าด้านต่าง ๆ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดในเชิงบวก (ในแง่ดี) มากกว่าคณาจารย์ที่มีการศึกษาสูงกว่า

6. จากการพิจารณามลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีคำถาม 3 ข้อที่กลุ่มตัวอย่างให้คำตอบไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

6.1 คำถามที่ว่า “สำนักงานจัดหางานจังหวัดต้องปรับปรุงบริการให้ดีกว่านี้” ปรากฏว่า มีผู้ตอบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 46.0 ตอบว่า เห็นด้วย ร้อยละ 26.9 เมื่อรวม 2 กลุ่มนี้เข้าด้วยกัน ปรากฏว่ามีจำนวนถึงร้อยละ 75.9 ซึ่งนับว่าสูงมาก (ปรากฏในตารางที่ 23)

6.2 คำถามที่ว่า “สำนักงานจัดหางานจังหวัดควรปรับปรุงเวลาทำการให้สะดวกต่อผู้ใช้บริการ” ปรากฏว่า มีคณาจารย์ตอบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 32.0 ตอบว่า เห็นด้วย ร้อยละ 34.4 เมื่อรวมกันจะมีจำนวนผู้ที่เห็นด้วยกับประโยคคำถามนี้ เท่ากับร้อยละ 66.4 ซึ่งถือได้ว่ามีจำนวนที่สูงเช่นเดียวกัน (ปรากฏในตารางที่ 33)

6.3 คำถามที่ว่า “การติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดแต่ละครั้ง ต้องใช้เวลานานพอสมควร” มีคณาจารย์ตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 16.5 ตอบว่า เห็นด้วย ร้อยละ 30.5 เมื่อรวม 2 กลุ่มเข้าด้วยกัน จะมีจำนวนถึงร้อยละ 47.0 ซึ่งนับว่ามากพอสมควร (ปรากฏในตารางที่ 37)

การที่กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามในลักษณะที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จำนวนมากเช่นนี้ อาจจะเป็นเพราะคำถามทั้ง 3 ข้อดังกล่าว เป็นคำถามที่กระทบโดยตรงต่อความรู้สึก หรือความเชื่อของผู้ตอบจำนวนมาก หรืออาจมาจากสาเหตุอย่างอื่นก็ได้ จะอย่างไรก็ตามถือได้ว่าเป็นคำตอบที่น่าสังเกต และสมควรตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องนี้ต่อไป

7. จากข้อค้นพบในข้อ 1 ถึงข้อ 6 ทำให้สามารถอธิบายแนวโน้มพฤติกรรมของคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศ ในการติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดได้ว่า คนหางานมีแนวโน้มที่จะไม่ติดต่อขอใช้บริการจากสำนักงานจัดหางานจังหวัด เนื่องจากไม่แน่ใจในประสิทธิภาพ และความโปร่งใสของหน่วยงานดังกล่าว

#### ข้อเสนอแนะ

ดังที่ได้กล่าวแล้วในบทที่ 1 ว่าสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การแก้ไขปัญหาการลออกดวงคนหางานไปทำงานในต่างประเทศยังไม่บรรลุผลเท่าที่ควรนั้น คือ การที่คนหางานไม่ติดต่อเพื่อตรวจสอบข้อมูลข่าวสารการไปทำงานต่างประเทศ กับสำนักงานจัดหางานจังหวัดอย่างใกล้ชิด ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยในบทที่ 4 สามารถอธิบายได้ว่าสาเหตุที่ทำให้คนหางานไม่นิยมที่จะติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดนั้น เนื่องจากคนหางานไม่แน่ใจในประสิทธิภาพ และความโปร่งใสของหน่วยงานนี้

ฉะนั้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีแก่คนหางาน อันจะนำมาซึ่งความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาการลออกดวงคนหางานไปทำงานในต่างประเทศอย่างใกล้ชิดต่อไป จึงเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

1. ปรับปรุงสมรรถนะของหน่วยงานให้สามารถให้บริการแก่คนหางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน ขั้นตอนในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ และจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. การปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงาน อาจดำเนินการโดยถือปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9002 ของกระทรวงอุตสาหกรรม หรือมาตรฐาน PSO ของสำนักงาน ก.พ. ก็ได้ ตามที่เห็นสมควร แต่ควรมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน และมีการรณรงค์ภายในอย่างต่อเนื่อง



3. ปรับระบบการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน และคนหางานให้มีประสิทธิภาพ มีความหลากหลายทั้งรูปแบบและเนื้อหา และมีความต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนและคนหางาน มีความรู้ ความเข้าใจในภารกิจของหน่วยงาน มีความคุ้นเคย และมั่นใจในประสิทธิภาพและความโปร่งใสของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น

4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น การสัมมนาเพื่อระดมความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการ การรณรงค์เพื่อป้องกันและแก้ไข ปัญหาการหลอกลวงคนหางาน และการจัดนิทรรศการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการมีงานทำของคนหางาน เป็นต้น

5. ขยายองค์กรเครือข่ายในการบริการจัดหางานและการส่งเสริมการมีงานทำไปยังภาคเอกชน และองค์การปกครองท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ และเพื่อการประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงาน ให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง

6. ส่งเสริมบทบาทของอาสาสมัครจัดหางานในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการมีงานทำในท้องถิ่นต่าง ๆ อย่างจริงจัง โดยการสนับสนุนค่าใช้จ่ายและเครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็น ให้เพียงพอแก่ภารกิจที่ดำเนินการ

7. จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ไปให้บริการแก่ประชาชนในท้องที่ที่อยู่ห่างไกลในโอกาสต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสใช้บริการ และรู้จัก คุ้นเคยหน่วยงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีสัมพันธภาพ และความร่วมมือที่ดีต่อกันในที่สุด

8. นอกเหนือจากการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ดังกล่าวแล้ว หากเป็นไปได้ควรเพิ่มจุดบริการของหน่วยงานในชุมชนที่มีประชาชนสัญจรไปมาหนาแน่นด้วย เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการขอรับบริการจากหน่วยงานมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- จารุลักษณ์ พินพรหมราช. "การเปรียบเทียบทัศนคติทางการเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ในกรุงเทพมหานครที่มีภูมิลำเนาทางครอบครัวและลักษณะแวดล้อมทางโรงเรียนต่างกัน" วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาสารัตถศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์วัฒน์. "ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม" กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2529.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. "อิทธิพลของสังคมต่อทัศนคติของวัยรุ่น" รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2528.
- นาวิธีระชาญณรงค์. "ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเงินฝากเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์" วิทยานิพนธ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.
- นิพนธ์ พัวพงศกร. "คนงานไทยในต่างประเทศ สาเหตุ ผลกระทบ ปัญหาและนโยบาย" กรุงเทพมหานคร : คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2525.
- บุษกร เพชรวิจิตร. "ทัศนคติของนักเรียนมัธยมศึกษาที่มีต่อครูในโรงเรียนภาคกลาง" วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2519.
- บุญเลิศ ธีระตระกูล. "พฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของคนหางานไปต่างประเทศ" รายงานการวิจัย. กรมการจัดหางาน, 2543.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. "ทัศนคติ : การวัดและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอนามัย" กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2526.
- ปวีณา วิษณุวัฒน์. "ปัจจัยสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการย้ายถิ่นเพื่อประกอบอาชีพในประเทศไทยมาเลเซียของนักเรียนในจังหวัดสตูล" วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์บัณฑิต (ประชากรศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมิดล, 2540.

พีรเทพ รุ่งชีวิน และสุชาย ปิยภักดิ์. "การชุดทองในทะเลทราย" เอกสารประกอบ Workshop Series ของ NIEO ครั้งที่ 11 วันที่ 27 เมษายน 2525 กรุงเทพมหานคร : คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2525.

ศักดิ์ สุนทรเสณี. "เจตคติ" กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา, 2531.

เลอพงษ์ แดงเนียม. "ทัศนคติของผู้ต้องขังเรือนจำกลางอุบลราชธานี ต่อการฝึกอาชีพ หลักสูตรเตรียมเข้าทำงาน (นอกสถาบันฯ) ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างอุบลราชธานี" ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

วิจิตร อมรณพกุล. "ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ" งานวิจัยลำดับที่ 4052, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

วลัยพร อาสาห์ประกิต. "บทบาทของกรมแรงงานในการบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ" วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

วรรณพร เนตรอำนาจ. "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการสื่อสารเพื่อแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับงานในต่างประเทศ : ศึกษาเฉพาะคนงานที่จะเดินทางไปทำงานในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

รัตนา พลัฒพลา. "ทัศนคติที่มีต่อการฝึกอาชีพของผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีภูมิหลังต่างกัน" กรมราชทัณฑ์, 2533.

สุทธิ ปันมา. "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา กาศสินธุ์" วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2535.

สุรพงษ์ คนองเดช. "ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการประชาชนของหน่วยงาน  
ของรัฐ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียนอำเภอในเขตสุขาภิบาลเชียงใหม่"  
ภาคินพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

สุวานี ดิเรกวัฒน์. "ทัศนคติของผู้รับบริการฝึกด่อหลักสูตรเตรียมเข้าทำงาน : ศึกษา  
กรณีสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกลาง กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน" ปริญญาโท  
มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.

Allport, G.W. Handbook of Social Psychology. Worcester : Mas Clorle  
University Press, 1935.

Nunnally, Jum C. Test and Measurements. New York : McGraw-Hill Book Co.,  
1959.

Kretch, D. and Crutchfield, R. S. Theory and Problems in Social Psychology.  
New York : McGraw-Hill, 1948.

Rosenberg, M.J. Cognitive Structure and Attitudinal Affect. Journal of  
Abnormol and Social Psychology. 1956.

Thurstone, L. L. Attitude Can Be Measuerd. American Journal of Sciology 33  
(1982).