

# เอกสารผลงาน



เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณี  
จังหวัดนนทบุรี

โดย

นายสุวนัย ดิทองอ่อน

นักวิชาการแรงงาน 6 ว

ผู้ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน 7 ว

สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร



7 12.05.6  
8869ก  
2547  
๑.1

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน



08155

ความพึงพอใจของประชาชน

๒๖ ๕ ๖๒๒

## บทคัดย่อ

งานวิจัย: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน  
จังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนนทบุรี  
ชื่อผู้เขียน: นายสุวนัย ดีทองอ่อน  
ปีที่ทำการศึกษา: พ.ศ. 2546

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยปัจจัยที่ศึกษาได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ต้องการ ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้บริการ และการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางาน นอกจากนี้ได้แบ่งความพึงพอใจออกเป็นด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มาติดต่อและขอรับบริการเกี่ยวกับการจัดหางานในสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำนวน 200 คน ในช่วงเวลาราชการระหว่างเวลา 8.30 น. - 16.30 น. ระหว่างวันที่ 18 -29 สิงหาคม 2546 ซึ่งได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีในภาพรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการติดต่อประชาสัมพันธ์ ซึ่งส่วนใหญ่พอใจเกี่ยวกับการที่สำนักงานฯ มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้ที่มาติดต่อด้วยความสุภาพ เต็มใจและกระตือรือร้น อำนวยความสะดวก และตอบข้อซักถามต่างๆ พอใจเกี่ยวกับความเสมอภาคในการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้ที่มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกันและให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง รวมทั้งพอใจในเรื่องการจัดอุปกรณ์ต่างๆ ไว้อำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ และพอใจที่มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย

มาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบออนไลน์ ทำให้สามารถทำงานและติดต่อสื่อสารได้ สะดวกรวดเร็วขึ้น รวมทั้งพอใจการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานฯ และการอำนวยความสะดวกด้าน ข้อมูลและขั้นตอนต่างๆ นอกจากนี้ประชาชนพอใจที่มีการจัดบอร์ดแสดง/ประกาศ/แนะนำเกี่ยวกับการสมัครงานและตำแหน่งงานว่าง ส่วนการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครงานให้ประชาชน ทราบอย่างต่อเนื่อง และระยะเวลาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับสมัครงานให้ประชาชนทราบ นั้นประชาชนมีความพอใจเช่นเดียวกันแต่ไม่มากนัก รวมทั้งเห็นว่าสำนักงานฯ ยังมีขั้นตอนการให้ บริการที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน ดังนั้นประชาชนจึงให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการคือ ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ เสนอให้มีการนำระบบการรับสมัครงานด้วย คอมพิวเตอร์มาใช้ รวมทั้งควรลดขั้นตอนการสมัครงานที่ซ้ำซ้อน และควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำ แนะนำแก่ผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น ส่วนการประชาสัมพันธ์นั้นเห็นว่าควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับสถานที่ตั้งและหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานฯ ให้ประชาชนทราบ และควรมีการแจ้ง ข่าวสารการรับสมัครงาน ตำแหน่งงานที่ว่างให้กว้างขวางขึ้นเพื่อประชาชนจะได้รับทราบอย่างทั่วถึง

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว นั้น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ต้องการ ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้บริการจัดหางานของสำนักงานฯ และการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางานไม่มีผลหรือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 3. ข้อเสนอแนะ

3.1 สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีควรลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อความ สะดวกและรวดเร็วของประชาชนผู้รับบริการ และเห็นควรมีการนำอุปกรณ์ และเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์ หรือโปรแกรมการรับสมัครงานมาใช้เพื่อลดขั้นตอนหรือเอกสาร

3.2 สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีควรมีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการรับ สมัครงานให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดระยะเวลา และการประชาสัมพันธ์ให้ สอดคล้องกับตำแหน่งงานที่ว่างเพื่อประชาชนจะได้มีเวลาเตรียมพร้อมในการขอเข้ารับบริการของ สำนักงานฯ

3.3 ควรมีการทำวิจัยเพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินการ ของสำนักงานจัดหางาน เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับ การบริการและจะได้นำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนนทบุรี เป็นส่วนหนึ่งของการทำเอกสารผลงานเพื่อขอรับการประเมินแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน 7 ว ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบุคคลซึ่งมีส่วนทำให้งานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จโดยสมบูรณ์ ได้แก่ หัวหน้างานจังหวัดนนทบุรี และเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม นายส่งศักดิ์ รูปแก้ว แรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นางสาวนพมาศ ใจมั่น แรงงานจังหวัดสมุทรสาคร และ ผศ.สุพจน์ แสงเงิน จากสถาบันราชภัฏพระนคร ที่ให้คำปรึกษา แนะนำรวมทั้งรวบรวมแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จได้ด้วยความสำเร็จ รวมทั้งสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ให้โอกาสผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพื่อพัฒนางานด้านแรงงานให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

สุวนัย ดีทองอ่อน

กันยายน 2546

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	๑
สารบัญ	ก
สารบัญตาราง	ค
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
3. ขอบเขตของการวิจัย.....	3
4. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	3
5. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	5
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
1. ภารกิจเกี่ยวกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี.....	6
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	12
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	15
5. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์.....	18
6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ.....	20
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	24
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
1. ประชากร.....	25
2. กลุ่มตัวอย่าง.....	25
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
5. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	29
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี.....	32
3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี.....	36
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
1. สรุป.....	41
2. อภิปรายผล.....	42
3. ข้อเสนอแนะ.....	45
บรรณานุกรม.....	47
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถาม.....	51
ข. ข้อมูลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม.....	59
ค. ข้อมูลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว.....	64
ประวัติผู้เขียน.....	68

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	30
ตารางที่ 4.2	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวม.....	32
ตารางที่ 4.3	ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ.....	33
ตารางที่ 4.4	ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ.....	34
ตารางที่ 4.5	ความพึงพอใจด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์.....	35
ตารางที่ 4.6	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี.....	37
ตารางที่ 4.8	ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานที่ต้องการ ประสิทธิภาพในการทำงาน และประสิทธิภาพในการใช้บริการ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี.....	39