



# เอกสารผลงาน

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณี  
จังหวัดนนทบุรี

โดย

นายสุวนัย ดีทองอ่อน  
นักวิชาการแรงงาน 6 ว

ผู้ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน 7 ว  
สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร



ว 12.05.6  
ส8699  
2547  
ร.4

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน



08159

ความพึงพอใจของประชาชน

51  
51  
71

## บทคัดย่อ

งานวิจัย: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน  
จังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนนทบุรี  
ชื่อผู้เขียน: นายสุวณีย์ 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 พอใจเกี่ยวกับความเสมอภาคในการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกันและให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง รวมทั้งพอใจในเรื่องการจัดอุปกรณ์ต่างๆ ไว้อำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ และพอใจที่มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย

มาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบออนไลน์ ทำให้สามารถทำงานและติดต่อสื่อสารได้ สะดวกรวดเร็วขึ้น รวมทั้งพอใจการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานฯ และการอำนวยความสะดวกด้าน ข้อมูลและขั้นตอนต่างๆ นอกจากนี้ประชาชนพอใจที่มีการจัดบอร์ดแสดง/ประกาศ/แนะนำเกี่ยวกับการสมัครงานและตำแหน่งงานว่าง ส่วนการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครงานให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง และระยะเวลาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับสมัครงานให้ประชาชนทราบ นั้นประชาชนมีความพอใจเช่นเดียวกันแต่ไม่มากนัก รวมทั้งเห็นว่าสำนักงานฯ ยังมีขั้นตอนการให้บริการที่ยุ้งยากหลายขั้นตอน ดังนั้นประชาชนจึงให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการคือ ควรจัดให้มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการอย่างเพียงพอ เสนอให้มีการนำระบบการรับสมัครงานด้วย คอมพิวเตอร์มาใช้ รวมทั้งควรลดขั้นตอนการสมัครงานที่ซ้ำซ้อน และควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น ส่วนการประชาสัมพันธ์นั้นเห็นว่าควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับสถานที่ตั้งและหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานฯ ให้ประชาชนทราบ และควรมีการแจ้ง ข่าวสารการรับสมัครงาน ตำแหน่งงานที่ว่างให้กว้างขวางขึ้นเพื่อประชาชนจะได้รับทราบอย่างทั่วถึง

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวนั้น พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ต้องการ ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้บริการจัดหางานของสำนักงานฯ และการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางานไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี 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

## สารบัญ

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

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	29
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี.....	32
3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี.....	36
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
1. สรุปผลการวิจัย.....	41
2. การอภิปรายผลการวิจัย.....	43
3. ข้อเสนอแนะ.....	44
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>46</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ก. แบบสอบถาม.....	50
ข. ข้อมูลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม.....	59
ค. ข้อมูลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว.....	65
<b>ประวัติผู้เขียน.....</b>	<b>70</b>

## 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

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะการมีงานทำเป็นสิ่งที่สำคัญที่รัฐบาลจะต้องให้การดูแลอย่างใกล้ชิด เนื่องจากเมื่อคราวเกิดภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจหน่วยงานและบริษัทต่างๆ ได้ลดจำนวนพนักงานลงทำให้มีจำนวนผู้ว่างงานเพิ่มมากขึ้น แต่ต่อมาภาครัฐได้ดำเนินมาตรการนโยบายเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาค่าผลกระทบจากวิกฤตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง อาทิ มาตรการการคลังเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและบรรเทาผลกระทบทางสังคม มาตรการสนับสนุนการลงทุนของภาคเอกชน มาตรการเสริมการพัฒนาชนบทและชุมชนและมาตรการเสริมความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ภาวะเศรษฐกิจไทยเริ่มฟื้นตัวขึ้น โดยพิจารณาจากอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2541 ถึง พ.ศ. 2543 ซึ่งอยู่ในระดับ ร้อยละ 10.0 ร้อยละ 4.2 และร้อยละ 4.5 ตามลำดับ มาตรการเหล่านี้เป็นความพยายามของภาครัฐที่ต้องการให้ภาคผลิตมีความเข้มแข็งและเพื่อรักษาระดับอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง (แรงงานและสวัสดิการสังคม, กระทรวง. 2544 : 39)

หากมองถึงความพยายามของภาครัฐในการพัฒนาด้านแรงงานของประเทศแล้ว การพัฒนาหน่วยงานของรัฐที่ดูแลด้านแรงงานก็เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากการจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมที่ได้เริ่มต้นจากการจัดตั้งแผนกจัดหางานขึ้นในกระทรวงมหาดไทยเมื่อปี พ.ศ. 2476 (แรงงานและสวัสดิการสังคม, กระทรวง. 2543 : 47) นับแต่นั้นเป็นต้นมางานด้านแรงงานได้ทวีความสำคัญขึ้นตามลำดับ สอดคล้องกับความเจริญเติบโตของประเทศที่มุ่งเน้นการขยายตัวด้านเศรษฐกิจ โดยได้มีการปรับปรุงส่วนราชการขึ้น ซึ่งในส่วนของกรการจัดตั้งกรมการจัดหางานขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2536 และพระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่และกิจการบริหารงานบางส่วนของกระทรวงมหาดไทยไปเป็นของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2536 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2536 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 กันยายน 2536 เป็นต้นไป โดยทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมการมีงานทำ คุ้มครองคนหางานและเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานของประเทศ มีการบริการจัดหางานในประเทศ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนวัยทำงานได้มีงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม รับรู้ข่าวสารตลาดแรงงานเพื่อลดปัญหาการว่างงานและการขาดแคลนแรงงาน

การจัดหางานโดยภาครัฐเป็นบริการจัดหางานให้แก่ประชาชนโดยไม่คิดค่าบริการมีหน่วยงานของกรมการจัดหางานเป็นผู้รับผิดชอบ โดยในส่วนกลางมีสำนักงานจัดหางานประจำพื้นที่ 9 พื้นที่ครอบคลุมเขตทั่วกรุงเทพฯ สำหรับส่วนภูมิภาคมีสำนักงานจัดหางานจังหวัด 75 จังหวัด ซึ่งมีวิธีการดำเนินงาน 5 รูปแบบ ได้แก่ บริการจัดหางานตามปกติ บริการจัดหางานพิเศษ บริการจัดหางานเคลื่อนที่ ประสานการเคลื่อนย้ายแรงงานเข้าสู่แหล่งการจ้าง และการจัดงานวันนัดพบแรงงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีเป็นหน่วยงานจัดหางานในระดับภูมิภาคที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานฯ หรือจัดให้บริการนอกสถานที่ในลักษณะการจัดวันนัดพบแรงงาน ซึ่งสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีได้เปิดให้บริการประชาชนในการรับสมัครงานผ่านสำนักงานฯ ทั้งในการจัดหางานปกติ ซึ่งเป็นการให้บริการจัดหางานแก่ประชาชนทั่วไป ณ ที่ตั้งสำนักงานจัดหางาน การบริการจัดหางานเคลื่อนที่ ตลอดจนการจัดวันนัดพบแรงงาน ซึ่งเปิดโอกาสให้นายจ้างหรือสถานประกอบการหลายๆ รายที่ต้องการคนงานได้มาพบกันโดยตรง เพื่อทำการสัมภาษณ์และรับบรรจุเข้าทำงานทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว

ในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา มีผู้มาขอรับบริการเกี่ยวกับการจัดหางานที่จัดให้บริการโดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีทั้งผู้ที่มาสมัครงาน มาหาตำแหน่งงาน และได้รับการบรรจุงาน โดยในปี พ.ศ. 2543 มีผู้มารับบริการในสำนักงานฯ จำนวน 9,257 คน และในช่วงที่จัดงานนัดพบแรงงาน จำนวน 30,484 คน ส่วนในปี พ.ศ. 2544 มีผู้มารับบริการในสำนักงานฯ จำนวน 9,066 คน และในช่วงที่จัดงานนัดพบแรงงาน จำนวน 34,744 คน ทั้งนี้คาดว่าในปี พ.ศ. 2545 จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากรัฐบาลพยายามพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศซึ่งจะทำให้มีการจ้างงานเพิ่มมากขึ้น การให้บริการแก่ประชาชนด้านการจัดหางานเป็นงานที่ต้องพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้การบริการแก่นายจ้างหรือสถานประกอบการที่ต้องการแรงงาน และการให้บริการแก่คนงานให้มีงานทำตรงกับความรู้ ความสามารถ และสามารถเข้าถึงประชาชนทุกระดับในทุกพื้นที่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีจึงได้พัฒนาระบบการให้บริการจัดหางานและปรับกลยุทธ์ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการให้บริการของสำนักงานในด้านต่างๆ โดยเฉพาะการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการให้บริการเกี่ยวกับการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด



## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี
2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี
3. ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

## 3. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีเท่านั้น โดยเน้นเฉพาะความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้จะทำการเก็บข้อมูลประชากรกลุ่มตัวอย่างกับประชาชนที่มาติดต่อที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

## 4. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยไว้ดังนี้

**ความพึงพอใจของประชาชน** หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่ได้รับบริการตามที่ตนต้องการเมื่อมาใช้บริการเกี่ยวกับการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยพอใจในด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์

**ตำแหน่งงานที่ต้องการ** หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ประชาชนที่มาใช้บริการต้องการสมัครเข้าทำงาน

**ประสบการณ์ในการทำงาน** หมายถึง จำนวนปีที่ประชาชนได้ทำงานหรือประกอบอาชีพมีรายได้

**ประสบการณ์ในการใช้บริการ** หมายถึง จำนวนครั้งที่ประชาชนมารับบริการเกี่ยวกับการหางานซึ่งจัดให้บริการโดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

**การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ** หมายถึง ประชาชนได้รับหรือไม่ได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

**ความพึงพอใจของประชาชนด้านระบบการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้มารับบริการที่พอใจต่อระบบการให้บริการของสำนักงานจัดหางานด้านความเสมอภาค ความสะดวกรวดเร็ว ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความทันสมัย

**ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้มารับบริการที่พอใจต่อขั้นตอนต่างๆ ของการบริการของสำนักงานจัดหางานตั้งแต่เริ่มต้นให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ

**ความพึงพอใจของประชาชนด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์** หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

## 5. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามสำหรับการวิจัยไว้ดังนี้

### 1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา
- 1.2 ตำแหน่งงานที่ต่อต้องการ
- 1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน
- 1.4 ประสบการณ์ในการใช้บริการ
- 1.5 การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย

- 2.1 ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ
- 2.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ
- 2.3 ความพึงใจด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์

เมื่อได้กำหนดตัวแปรที่จะใช้ในการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

2. ตำแหน่งงานที่ต้องการ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการให้บริการจัดหางานของสำนักงานฯ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

3. การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางานมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

#### **6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย กรอบ ทิศทางและแนวทางการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีในด้านต่างๆ โดยเฉพาะการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการให้บริการเกี่ยวกับการจัดหางานของสำนักงานฯ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ทบทวนและศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประมวลเป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัย โดยแบ่งหัวข้อการนำเสนอออกเป็น 3 หัวข้อคือแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

#### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถแบ่งเป็นหัวข้อต่างๆ ได้ดังนี้

1. ภารกิจเกี่ยวกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์
6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 1. ภารกิจเกี่ยวกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีเป็นหน่วยงานภูมิภาคหนึ่งในสังกัดกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ที่ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2536 มาตรา 22 ทวิ ที่กำหนดให้กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารแรงงาน การประชาสัมพันธ์ การพัฒนาฝีมือแรงงาน การสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และการประกันสังคม ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการกำหนดการแบ่งส่วนราชการของกรมการจัดหางานขึ้นใหม่ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2537 มาตรา 4 ซึ่งกำหนดให้แบ่งส่วนราชการ

กรมการจัดหางาน ออกเป็นราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค (<http://www.doe.go.th/>) และในปี พ.ศ.2545 ด้วยรัฐบาลได้กำหนดให้มีการปฏิรูประบบราชการ ปรับปรุงการดำเนินงานของกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ กรมการจัดหางานจึงได้โอนไปอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงแรงงาน โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานได้ออกกฎกระทรวงให้กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน แบ่งส่วนราชการออกเป็นราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริการส่วนภูมิภาคเช่นเดิม โดยกำหนดให้มีการกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีงานทำและคุ้มครองคนหางาน โดยการศึกษา วิเคราะห์สภาพตลาดแรงงานและแนวโน้มตลาดแรงงาน เป็นศูนย์กลางข้อมูลตลาดแรงงาน รวมทั้งพัฒนาและส่งเสริมระบบการบริหารด้านการส่งเสริมการมีงานทำเพื่อให้ประชากรมีงานทำที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและความถนัด ไม่ถูกหลอกลวง ตลอดจนได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและเป็นธรรม ซึ่งอำนาจหน้าที่ของกรมการจัดหางานมีดังต่อไปนี้ (ราชกิจจานุเบกษา 2545: 301)

1. ดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยการจัดหางาน และคุ้มครองคนหางาน กฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์สภาพตลาดแรงงาน แนวโน้มความต้องการแรงงาน และเป็นศูนย์ทะเบียนกำลังแรงงาน
3. พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการด้านการจัดหางานจัดทำ และประสานแผนการปฏิบัติงานของกรมฯ ให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนแม่บทของกระทรวงฯ รวมทั้งเร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานในสังกัด ตลอดจน กำหนดมาตรฐานอาชีพ และอุตสาหกรรม
4. ให้คำปรึกษา ส่งเสริม และให้บริการแนะแนว การประกอบอาชีพตามแนวเกณฑ์ให้แก่ประชาชน

อย่างไรก็ตามภารกิจเดิมที่กรมการจัดหางานได้ดำเนินการก็ยังคงได้รับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด ได้แก่ (<http://www.doe.go.th/>)

1. การบริการจัดหางานในประเทศ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนทำงานได้มีงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม รับรู้ข่าวสารตลาดแรงงาน ลดปัญหาการว่างงานและการขาดแคลนแรงงาน
2. การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ เพื่อกำกับ ดูแล การจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ คุ้มครองสิทธิประโยชน์ต่างๆ เพื่อให้แรงงานไทยได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม มีสภาพความเป็นอยู่และสภาพการทำงานที่เหมาะสม

3. การควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว เพื่อทำการดูแล ตรวจสอบและ ควบคุมการทำงานของคนต่างด้าวในประเทศไทยให้เป็นไปตามกฎหมายและเกิดประโยชน์แก่ประเทศไทยมากที่สุด รวมตลอดถึงการควบคุมแรงงานต่างชาติที่เข้าประเทศโดยผิดกฎหมายซึ่งได้รับการผ่อนผันให้ประกอบอาชีพเป็นการชั่วคราว

4. การแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพเพื่อให้นักเรียน นักศึกษา ผู้ที่อยู่ในวัยทำงานและผู้กำลังเข้าสู่ตลาดแรงงานได้มีความรู้ความสามารถ และทราบความถนัดในการประกอบอาชีพของแต่ละคน

5. การคุ้มครองคนหางาน ทำการคุ้มครองและป้องกันมิให้คนหางานถูกหลอกเอาไรต์เอาเปรียบจากบริษัทและบุคคล รวมถึงการใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อป้องกันและลงโทษผู้หลอกลวงเอาไรต์เอาเปรียบคนหางาน

จากภารกิจรวมดังกล่าวข้างต้น สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีได้ดำเนินงานตามภารกิจที่กำหนดโดยคำนึงการให้บริการเกี่ยวกับการจัดหางานในประเทศ ซึ่งสำหรับส่วนภูมิภาคได้แบ่งการให้บริการเกี่ยวกับการจัดหางานออกเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

1. การบริการจัดหางานตามปกติ เป็นการให้บริการแก่ผู้สมัครโดยทั่วไปที่ประสงค์จะหางานทำหรือเปลี่ยนงานใหม่เพื่อให้มีสถานะที่ดีขึ้น โดยผู้สมัครงานสามารถไปดูตำแหน่งงานว่างได้ในเขตที่อยู่ใกล้บ้านที่สุดและพร้อมที่จะสมัครงานได้ทันทีเมื่อเห็นว่าตำแหน่งงานว่างดังกล่าวตรงตามคุณสมบัติของตนเอง เจ้าหน้าที่สำนักงานจะเป็นผู้สัมภาษณ์เบื้องต้นครั้งหนึ่งก่อนแล้วจึงทำเอกสารส่งตัวไปให้บริษัทเพื่อทดสอบอีกครั้ง และทางบริษัทจะแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบทางไปรษณียบัตรโดยส่งกลับมาให้เจ้าหน้าที่สำนักงานผู้รับสมัคร สำหรับกรณีผู้สมัครที่ไม่ผ่านการทดสอบจากบริษัทหรือผู้ที่ประสงค์จะทำงานอื่นหรือประกอบอาชีพอิสระ เจ้าหน้าที่สามารถแนะแนวอาชีพให้ได้เพื่อให้ทราบถึงภาวะเศรษฐกิจและความต้องการของตลาดแรงงานในขณะนั้น รวมทั้งให้บริการแนะนำตลอดจนทดสอบแนวถนัดและสภาวะของตลาดแรงงาน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพูนรายได้ให้แก่ครอบครัวมากยิ่งขึ้น และหากผู้สมัครต้องการจะมีอาชีพหรือหาความรู้ด้านอาชีพเพิ่มเติม ทางเจ้าหน้าที่ก็จะแนะนำสถาบันฝึกอาชีพให้

2. การบริการจัดหางานพิเศษ เป็นการจัดหางานให้แก่บุคคลบางกลุ่ม เช่น นักเรียน นิสิต นักศึกษา ระหว่างปิดภาคเรียน คนพิการ ผู้หันโทษ ผู้ผ่านการฟื้นฟูสมรรถภาพหลักจากการบำบัดยาเสพติด ผู้ประสบ สาธารณภัยต่างๆ ลูกจ้างที่ถูกสถานประกอบการเลิกกิจการ หรือปลดออกหรือเนื่องจากนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และอื่นๆ เช่น คนเร่ร่อน ขอทาน และผู้ค้าประเวณี

3. การบริการจัดหางานเคลื่อนที่ เป็นการให้บริการจัดหางานอีกรูปแบบหนึ่งของกรมการจัดหางานและสำนักงานจัดหางานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่ให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในชุมชนแออัด หรือหมู่บ้านที่อยู่ห่างไกลความเจริญหรือมีเส้นทางคมนาคมไม่สะดวกเท่าที่ควร

4. ประสานการเคลื่อนย้ายแรงงานเข้าสู่แหล่งการจ้างงานมีแนวทางดำเนินการประสานการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างมีระบบ 2 กรณี คือ

4.1 กรณีเคลื่อนย้ายแรงงานโดยการประสานงานระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค เป็นการดำเนินการเคลื่อนย้ายโดยฝ่ายส่งเสริมการจัดหางาน กองบริการจัดหางานรวบรวมตำแหน่งว่างจากนายจ้างจัดส่งให้สำนักงานจัดหางานเพื่อประกาศรับสมัครคนงานตามขั้นตอนเมื่อพร้อมแล้วสำนักงานจัดหางานจังหวัดประสานงานที่ส่วนกลางเพื่อจะได้ประสานงานกับนายจ้างอีกครั้งและนัดวัน เวลาและสถานที่รับคนงานต่อไป

4.2 กรณีเคลื่อนย้ายแรงงานโดยการประสานงานระหว่างส่วนภูมิภาคกับส่วนภูมิภาค เป็นการดำเนินการโดยสำนักงานจัดหางานที่มีตำแหน่งงานต้องการรับคนงานจำนวนมากเพื่อทำงานในจังหวัด จึงต้องส่งตำแหน่งไปอีกจังหวัดหนึ่ง เช่น จังหวัดในภาคตะวันออกโดยประสานงานกันระหว่างจังหวัดเพื่อขอให้จัดส่งคนงานไปทำงานโดยปฏิบัติตามขั้นตอนเช่นเดียวกับการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ทั้งนี้การเคลื่อนย้ายแรงงานนายจ้างต้องจัดที่พักให้คนงานอยู่ด้วย

5. การจัดงานนัดพบแรงงาน เป็นบริการหนึ่งของกรมการจัดหางาน ทั้งนี้เพื่อให้นายจ้างหรือเจ้าของสถานประกอบการกับผู้หางานทำจำนวนมากๆ ได้มาพบกันและสัมภาษณ์ได้ทันที รวมทั้งเป็นการรับสมัครงานที่ไม่ต้องผ่านคนกลาง ซึ่งเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของทั้งผู้สมัครงานและนายจ้าง รวมทั้งสามารถบรรจุคนเข้าทำงานได้มากในคราวเดียวกัน

นอกจากนี้สำนักงานจัดหางานยังมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและพัฒนาระบบข่าวสารตลาดแรงงานด้วย ซึ่งในปัจจุบันการรับรู้ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานนับเป็นสิ่งสำคัญ และช่วยเสริมสร้างโอกาสมีงานทำให้กับผู้หางานและประชาชนทั่วไป กรมการจัดหางานจึงมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในภารกิจดังกล่าวทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยในส่วนกลางมีศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานกรุงเทพมหานคร และศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภูมิภาคที่ดำเนินการในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ จัดทำทะเบียนกำลังแรงงานซึ่งเป็นการสำรวจ รวบรวมและจัดทำทะเบียนกำลังแรงงานทั่วประเทศเพื่อเป็นฐานข้อมูลด้านแรงงานโดยจำแนกเป็นทะเบียนผู้สำเร็จการศึกษา ทะเบียนผู้ผ่านการอบรมอาชีพ ทะเบียนผู้สมัครงาน ทะเบียนทหารก่อนปลดประจำการ ทะเบียนครูแนะแนว

การวิเคราะห์ตลาดแรงงานโดยการประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในกรมและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมข้อมูลความต้องการแรงงานและข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ และนำมาประมวลผลทางสถิติเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ด้านแรงงาน แนวโน้มความต้องการแรงงานเสนอผู้บริหาร และเผยแพร่ให้แก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ประชาชนผู้สนใจทั่วไป และนักเรียน นักศึกษา สามารถใช้ในการตัดสินใจในการตัดสินใจด้านการศึกษาและประกอบอาชีพในอนาคต การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานมีความสำคัญในการส่งเสริมการมีงานทำ กรมการจัดหางานได้ประสานและรวบรวมข้อมูลตลอดจนผลการวิเคราะห์ตลาดแรงงาน แนวโน้มความต้องการแรงงาน รวมทั้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตำแหน่งงานว่างและผู้สมัครเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมพื้นที่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล โดยการให้เจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัด สำนักงานจัดหางานจังหวัด สำนักงานจัดหางานกรุงเทพ และอาสาสมัครจัดหางานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน รวมทั้งได้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตำแหน่งงานว่างและผู้สมัครงานผ่านทางอินเทอร์เน็ตด้วย

เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้เป็นศูนย์ข้อมูลด้านตลาดแรงงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวมทั้งสามารถตอบสนองการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วในทุกภารกิจ โดยจัดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อให้ทุกหน่วยงานในสังกัดซึ่งได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด สำนักงานจัดหางานกรุงเทพ และศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภาคเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ทั้งหมด ตลอดจนรวบรวมและประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วสามารถนำไปวิเคราะห์สถานการณ์ตลาดแรงงานร่วมกับข้อมูลอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีเป็นหน่วยงานจัดหางานในระดับภูมิภาคมีสถานที่ตั้งอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดนนทบุรี โดยมีอัตรากำลังรวม 17 คน แยกเป็นข้าราชการจำนวน 9 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 3 คน และลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 5 คน ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการที่สำนักงาน หรือกรณีมีการจัดให้บริการนอกสถานที่

สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ได้เปิดให้บริการประชาชนในการรับสมัครงานผ่านสำนักงานฯ ทั้งในการจัดหางานปกติ ซึ่งเป็นการให้บริการจัดหางานแก่ประชาชนทั่วไป ณ ที่ตั้งสำนักงาน การบริการจัดหางานเคลื่อนที่ ตลอดจนการจัดวันนัดพบแรงงานซึ่งเปิดโอกาสให้นายจ้างหรือสถานประกอบการหลายๆ รายที่ต้องการคนงานได้มาพบกันโดยตรง เพื่อทำการสัมภาษณ์และรับบรรจุเข้าทำงานทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว



ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา มีผู้มาขอรับบริการที่จัดให้บริการโดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีทั้งผู้ที่มาสมัครงาน หาดำเน่งงาน และได้รับการบรรจุงาน โดยในปี พ.ศ. 2543 มีผู้มารับบริการในสำนักงานฯ จำนวน 9,257 คน และในช่วงที่จัดนัดพบแรงงาน จำนวน 30,484 คน ส่วนในปี พ.ศ. 2544 มีผู้มารับบริการในสำนักงานฯ จำนวน 9,066 คน และในช่วงที่จัดนัดพบแรงงาน จำนวน 34,744 คน ทั้งนี้คาดว่าในปี พ.ศ. 2545 จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษานิยามของความพึงพอใจพบว่า ได้มีผู้ให้นิยามความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกนิยามในส่วนที่คิดว่าเกี่ยวข้องกับกรวิจัยครั้งนี้ ไว้ดังนี้

วูลแมน (Wolman B., 1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ซึ่งสอดคล้องกับนิยามของแดเนียล (Daniel, 1975, อ้างถึงใน อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล, 2540 : 7) ที่เขียนเป็นสูตรว่า Satisfaction = Achievement + Aspiration ซึ่งก็หมายถึง การบรรลุความสำเร็จตามความปรารถนา หรืออาจกล่าวได้ว่าหมายถึงความสำเร็จ (Aspiration) ในงานนั้นๆ นอกจากนี้ หลุยส์ จาปาเทศ (2533 : 8) ยังได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าหมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมายและพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก ส่วนพิทักษ์ ตระขุทิม (2538 : 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเป็นว่าเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการและรู้สึกเป็นสุขต่อสิ่งที่ได้รับนั้น

เมื่อศึกษาถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจแล้วพบว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจมีส่วนที่สอดคล้องและเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ โดยทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) เป็นทฤษฎีที่เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการในการแสวงหาสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ และจะมีพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ แม้ว่าบุคคลอื่นจะมองเห็นหรือไม่ก็ตาม มาสโลว์เห็นว่าชีวิตของบุคคลจะต้องมีการตอบสนองขั้นพื้นฐานก่อนจึงจะตอบสนองความต้องการขั้นอื่นๆ ที่สูงขึ้น

โยธิน ศันสนยุท (2525) ได้กล่าวถึงมาตรวัดความพึงพอใจจริงๆ ที่กระทำได้ว่ามี 3 วิธี คือ วิธีการใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอรับรองให้ผู้ที่เราต้องการสอบถามแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถาม

อิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามความพอใจในด้านการบริการ การควบคุม เงื่อนไขต่างๆ ในการทำงานและอื่นๆ ส่วนวิธีการสัมภาษณ์นั้นเป็นวิธีวัดความพึงพอใจในทางตรงทางหนึ่ง แต่เป็นวิธีที่ต้องอาศัยกลวิธีและเทคนิคมากมายพอสมควรไม่เช่นนั้นแล้วอาจไม่ได้ข้อเท็จจริงก็ได้ และสำหรับวิธีการสังเกตเป็นวิธีที่สามารถทราบความพึงพอใจในงานได้โดยการสังเกตจากพฤติกรรมการพูด กิริยา ท่าทาง แต่ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

การเลือกใช้วิธีการใดนั้น ควรคำนึงถึงความเหมาะสมของสถานการณ์ และคำนึงถึงเรื่องที่จะศึกษาว่าเหมาะสมกับวิธีการใดจึงจะได้ผลถูกต้องที่สุด เพราะการวัดความพึงพอใจนั้นเป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะต่างๆ

ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี เนื่องจากผู้มารับบริการที่สำนักงานจัดหางานมีค่อนข้างมากและมีความต้องการที่หลากหลาย โดยในแบบสอบถามจะระบุข้อความให้เลือกตอบ และแสดงระดับมาตราวัดความพอใจเพื่อเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีจัดบริการให้

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ โดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องตั้งแต่นิยามของการบริการ หลักการบริการ คุณสมบัติของการบริการ การเข้าถึงการบริการ คุณลักษณะของการบริการ คุณภาพของการบริการ องค์ประกอบของการบริการ และประเภทของการบริการ มาเป็นแนวทางในการวิจัย สรุปได้ดังนี้

เกศลินี กลั่นนุศย์ (2540 : 23) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น ซึ่งพัฒน์พงศ์ สืบนุการณ (2542 : 14) ได้ให้ความหมายใกล้เคียงกันว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าและลูกค้าได้รับความพึงพอใจ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับผู้มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและได้รับในสิ่งที่ตนต้องการ

เมื่อศึกษาถึงหลักการให้บริการพบว่า กุลธน ธนาพงศ์ธร (2530 : 303 - 304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญว่ามี 5 ประการ คือ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ส่วนพาราสุราแมน และคณะ (Parasuraman, et al. 1985 : 79 - 81) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติที่สำคัญ 10 ประการที่ทำให้การบริการประสบผลสำเร็จได้ว่าประกอบด้วย (1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ซึ่งมีความสม่ำเสมอและความพึงพาได้ (2) การตอบสนอง (Response) ที่กระทำด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ มีความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลาในการบริการ มีความต่อเนื่องในการติดต่อ และมีการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี (3) ความสามารถ (Competence) โดยมีความสามารถในการบริการ การสื่อสาร และความรู้ทางวิชาการที่จะให้บริการ (4) การเข้าถึงบริการ (Access) มีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวกและไม่ควรมีระเบียบขั้นตอนที่มากมายจนซับซ้อนเกินไป ควรให้ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อยในการรับบริการ และควรกำหนดเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ รวมทั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการสามารถติดต่อได้สะดวก (5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) มีการแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการและให้การต้อนรับที่เหมาะสม โดยผู้ให้บริการควรมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย (6) การสื่อสาร (Communication) มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะของงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

(7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) ให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (8) ความมั่นคง (Security) สร้างความปลอดภัยในการให้บริการ เช่น สถานที่เครื่องมืออุปกรณ์ (9) ความเข้าใจ (Understanding) ผู้ให้บริการเรียนรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ เอาใจใส่และให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และ (10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) มีการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และมีการจัดสถานที่ให้บริการให้สวยงามสะอาด

เพื่อให้ตอบสนองต่อการบริการที่ดีดังกล่าวข้างต้น สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นพิเศษก็คือการเข้าถึงการบริการ ซึ่งพิทท์ส ครุฑทิม (2538 : 33) ได้สรุปว่าการเข้าถึงการบริการประกอบด้วย ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการความต้องการขอรับบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกตามลักษณะที่ตั้งและการเดินทาง ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ การยอมรับคุณภาพของการบริการและการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

ส่วนจรรยาพร กุลอำนวยชัย (2538 : 44) ได้สรุปลักษณะของการบริการซึ่งถือได้ว่าเป็นงานบริการที่จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการว่า เป็นงานบริการที่มีการผลิตและการบริโภคไปพร้อมๆ กัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร รวมทั้งไม่สามารถกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้เนื่องจากการมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการจึงทำได้เพียงการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น นอกจากนี้งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการทำให้ต้องคำนึงถึงคุณภาพของงานเป็นสิ่งสำคัญ โดยงานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามนัดนั้นๆ

นอกจากต้องคำนึงถึงคุณสมบัติของการบริการและคุณลักษณะของงานบริการแล้ว คุณภาพของการบริการก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่ง วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์ (2543 : 4) ได้สรุปว่าคุณภาพของการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และระดับของความสามารถของบริการในการนำจับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากการได้รับการบริการแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพาราสุรามัน และคณะ (Parasuraman, et al. 1990 : 57) ที่กล่าวถึงคุณภาพของการบริการว่าเป็นความคาดหวังของลูกค้าหรือความต้องการและการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งสิ่งที่มีอิทธิพลต่อ

ความคาดหวังของลูกค้าคือ สิ่งที่ลูกค้าได้ยื่นมาจากลูกค้าคนอื่นๆ ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์ที่ผ่านมา และการติดต่อสื่อสารภายนอกที่เป็นการ ยืนยันการให้บริการแก่ลูกค้า

ด้วยคุณลักษณะของงานบริการที่จะต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายๆ ฝ่าย ชูษณะ รุ่งปัจฉิม และคณะ (2538 : 181) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญของบริการไว้ว่าประกอบ ด้วย ผู้ให้บริการซึ่งหมายถึงองค์การที่ประกอบธุรกิจบริการและพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้ บริการ กระบวนการในการให้บริการหรือวิธีการให้บริการ และผู้รับบริการซึ่งจำแนกตามประเภท ของการบริการ หากเป็นการบริการทางด้านธุรกิจผู้รับบริการหมายถึงผู้ที่มาซื้อบริการนั้นๆ หาก เป็นการบริการสาธารณะผู้รับบริการหมายถึงประชาชนทั่วไป โดยประเภทของการบริการทั้ง 2 ประเภทจำแนกตามความแตกต่างของธุรกิจบริการ และคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการเป็น สำคัญ กล่าวคือ การบริการทางด้านธุรกิจ หมายถึงการบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิง ธุรกิจมุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มักจะถูกอยู่ภายใต้การดำเนินงานของ องค์การ บริษัทและห้างร้านเอกชน เช่น การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริการเคเบิลทีวี เป็นต้น ส่วนการบริการสาธารณะ หมายถึงการบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการมุ่ง ประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ ได้แก่ การ บริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงาน โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการ ติดตอสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ส่งต่อ การบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งในเรื่องนี้ได้มีผู้กล่าวถึงไว้มากมาย แต่ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำมา กล่าว โดยสรุปเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องดังนี้

พิทักษ์ ตระขุทิม (2538 : 32) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่ บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะที่อาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทูวงค์ ฉายะบุตร (2536 : 11 - 14) ที่กล่าวว่า การพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกหรือการให้บริการแบบครบวงจรของ รัฐนั้นจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่าหลักการให้บริการแบบครบวงจร (Package service) ซึ่ง มีองค์ประกอบต่างๆ คือ

1. ยึดการตอบสนองความต้องการหรือความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย (People oriented) โดยการให้บริการของรัฐต้องมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้มารับบริการมากกว่า การให้บริการตามระเบียบแบบแผน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ (Acceleration) ซึ่งปัญหาพื้นฐานของระบบราชการอย่างหนึ่ง คือ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นได้ทั้งตามลักษณะงานและตัวข้าราชการเอง จึงต้องมีการพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ ความรู้ ความสามารถ ความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน รวมทั้งให้มีการกระจายอำนาจให้มากขึ้น ปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการบริการให้สั้นที่สุด

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ (Completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการที่จะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก รวมทั้งหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (Keen) ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ซึ่งนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ทั้งในแง่ระเบียบแบบแผนของทางราชการและในเชิงศีลธรรม รวมทั้งต้องสามารถตรวจสอบได้จาก กลไกภายในระบบราชการเอง ตรวจสอบโดยประชาชน และตรวจสอบโดยความสำนึกรับผิดชอบทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม (Gentle) ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปอย่างง่ายขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค (Equality) ในการให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะยากจนหรือร่ำรวย รวมทั้งการให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ประชาชนบางส่วนยังมีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการมาติดต่อขอรับบริการ เช่น มีรายได้น้อย อยู่ในชุมชนแออัด รัฐต้องปรับวิธีการบริการให้เหมาะสม

กับบุคคลเหล่านี้ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ การลดเงื่อนไขในการบริการให้เหมาะสมต่อ ความรู้ความสามารถของผู้รับบริการ

ในส่วนของ การให้บริการประชาชนนั้น แคทซ์ และเดเนท (Katz and Danet. 1973 : 5, อ้างถึงในอภิรัชย์ พรหมพิทักษ์กุล. 2540 : 12) ได้ศึกษาการบริการประชาชนว่ามีหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชน และเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามกฎระเบียบ กฎเกณฑ์และทำได้ง่าย หากมีการให้บริการในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องจะทำให้ล่าช้าและควบคุมได้ยาก การให้บริการที่เป็นทางการ (Universality) โดยผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ และให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และการวางตนเป็นกลาง (Affective neutrality) ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องระหว่าง การให้บริการ

นอกจากนี้ปรีชาญา เวลารัชช์ (2540 : 6 - 8) ได้ให้ความหมายลักษณะและความ สำคัญของการบริการประชาชน โดยหน่วยงานของรัฐว่า ความหมายของการบริการประชาชนโดย หน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงาน อาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการใน จุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้ ส่วนลักษณะของการบริการประชาชนโดยทั่วไปของหน่วยงาน ของรัฐเป็นลักษณะที่มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการ และลูกจ้างรับเงินเดือนประจำมิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ และผู้รับบริการคือ ประชาชนทั่วไป เรื่องที่ให้บริการก็เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาดโดยรัฐเป็นผู้กำหนด รายละเอียดในการให้บริการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไขที่รัฐกำหนด รวมทั้งมี การกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข ที่รัฐกำหนดก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี และมีกฎระเบียบรองรับให้เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง และมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดของการบริการด้วย ทั้งนี้รัฐ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริการประชาชน โดยหลักการแล้วการบริการประชาชนเป็นเรื่องที่ เกี่ยวพันกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่รัฐจะเป็นผู้ดำเนินการ โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรม ความมั่นคงของประเทศ กิจการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การลงคะแนนให้ผู้ตกยาก รัฐต้องเป็นผู้ดำเนินการเอง

หากกิจการใดที่เอกชนมีความพร้อม รัฐก็ควรให้ภาคเอกชนดำเนินการ แต่รัฐก็ยังคงต้องมีบทบาทในการกำกับดูแล ตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนได้รับบริการที่ดีเป็นธรรม และสะดวกรวดเร็ว การเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการบริการของรัฐเป็นสิ่งที่รัฐต้องให้ความสำคัญเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน ทำให้ประชาชนเชื่อถือรัฐบาลและกลไกของรัฐ อันจะเป็นผลดีต่อสังคมโดยรวม

เช่นเดียวกับสมชาย ไขว้พันธ์ (2529 : 47) ที่มีความเห็นเกี่ยวกับการบริการประชาชนว่าหมายถึง การรับใช้ประชาชน อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคนที่จะต้องบริการประชาชนให้ได้รับความพอใจมากที่สุด การบริการประชาชนที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการนั้นต้องเป็นการบริการที่มีลักษณะให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ให้บริการด้วยความถูกต้อง และให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อย่างไรก็ตามในการทำงานให้บริการประชาชนควรมีองค์ประกอบของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งพิสิทธ์ สารวิจิตร (2522 : 3031) ได้กล่าวว่ องค์ประกอบของการทำงานที่มีประสิทธิภาพมีสิ่งที่สำคัญ 3 ประการคือ ความสามารถอันประกอบด้วยสติปัญญา ความรู้ความชำนาญ และการฝึกฝนอบรม ความเป็นผู้นำ ความคิดริเริ่ม และความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น ความสนใจ ได้แก่ ความจดจ่อ ความเอาใจใส่ ความคิดห่วงใยในสิ่งที่ตนทำ และวิธีการทำงาน ได้แก่ วิธีใช้เวลา วิธีใช้ความพยายาม ความสามารถของตน และวิธีประสานงาน ตลอดจนวิธีใช้อุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่ ทำงานให้ได้ผลมากโดยใช้ต้นทุนแต่น้อยหรือเท่าที่จำเป็น

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ การบริการสาธารณะหรือการให้บริการประชาชนดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการจะต้องประกอบด้วยผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการในสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดี รวมทั้งรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในสิ่งที่ให้บริการ มีความเต็มใจในการให้บริการ และมีความสามารถในการสื่อสารปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ตลอดจนบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้และมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารประชาสัมพันธ์

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการเพราะการสื่อสารจะช่วยให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการติดต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยดุสมิชัย จำนงค์



(2533 : 3) กล่าวว่า การรับข่าวสารและการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีความจำเป็นในเรื่องการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ความต้องการของตน รวมทั้งเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพราะข่าวสารนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจของมนุษย์ สอดคล้องกับ วิชัย ไถสุววรรณจินดา (2535 : 80) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารหมายถึง การสื่อความเข้าใจหรือสื่อความหมายโดยการถ่ายทอดข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันและนำมาซึ่งการปฏิบัติของบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญในการติดต่อสื่อสารมี 3 องค์ประกอบด้วยกันได้แก่ (1) แหล่งที่มาของข่าวสาร (Source) โดยการติดต่อสื่อสารทั้งหมดจะต้องมาจากแหล่งข่าวสาร ซึ่งจะมาจากคนๆ เดียวหรือหลายคนก็ได้ (2) ข่าวสาร (Message) ซึ่งอาจจะเป็นภาษาธรรมชาติ กริยาท่าทางหรือการพูดที่มีเนื้อหาสามารถสรุปความได้ (3) วิธีการส่งข่าวสาร (Channel) เป็นการส่งข่าวสารที่มีหลายวิธีด้วยกัน เช่น มองเห็นข่าวสาร ได้ยินข่าวสาร ได้สัมผัสข่าวสาร ประกอบด้วย การพูด การสาธิต วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร แผ่นพับ วิดีโอ การประชุม การออกเสียงตามสาย เป็นต้น และ (4) เครื่องรับข่าวสาร (Receiver) โดยบุคคลที่อยู่อีกฝ่ายหนึ่งหรือผู้ปลายทางต้องมีความรู้ ความสามารถในการแปลรหัส แปลความหมายให้ตรงกับความต้องการของการส่งข่าวสาร มีความสามารถในการรับรู้ มีความเข้าใจในการสื่อความหมาย มีทั้งทัศนคติและความรู้ในเรื่องการสื่อสารที่ดี ทั้งนี้เพื่อสามารถแปลข่าวสารดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้การติดต่อสื่อสารมี 2 แบบด้วยกันคือ แบบทางเดียวซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นคำสั่ง ประกาศต่างๆ ขององค์การ และแบบสองทางซึ่งเป็นการสั่งการด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษรสามารถสอบถามหรือได้ตอบในส่วนที่เรามีความคิดเห็นไม่ตรงกันได้ ปัจจุบันการส่งข่าวสารแบบสองทางจะมีความสำคัญในการปฏิบัติงานอย่างมากซึ่งการสื่อสารและการสื่อความหมายมีจุดประสงค์เพื่อเป็นเครื่องช่วยในการแก้ปัญหาและช่วยแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็น และเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและทัศนคติ รวมทั้งเพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงเวลาและครบถ้วน ซึ่งจะช่วยให้การสื่อสารนี้เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่ายและใช้ประกอบการตัดสินใจได้เป็นอย่างดี โดยการสื่อสารจะเป็นประโยชน์ต่อการวินิจฉัยสั่งการให้เป็นไปได้โดยรวดเร็วแม่นยำและถูกต้องเที่ยงตรง ช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดี ช่วยให้การควบคุมงานได้ผลดีขึ้นก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการ ทำงานร่วมกัน เป็นการวางแผนงานที่ดีต่อไปในอนาคต และสามารถเก็บข้อมูลข่าวสารเป็นหลักฐานในการอ้างอิงรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ

## 6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ

จากการทบทวนเอกสารต่างๆ พบว่า มีผู้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับการนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี สรุปได้ดังนี้

มิลเลท (Millet, 1980, อ้างถึงใน โกศล น้อยอ้าง. 2543 : 23 - 24) ได้อธิบายว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) โดยยึดหลักความเท่าเทียมกันของบุคคลทั้งทางกฎหมาย การเมือง สถานะทางสังคม ซึ่งต้องจัดบริการให้อย่างยุติธรรม และจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้าแก่ผู้รับบริการด้วย

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) โดยจัดบริการให้ตรงต่อเวลาตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ซึ่งหากการบริการไม่ตรงต่อเวลาแล้วจะถือว่าการบริการไม่มีประสิทธิผลและจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) โดยจัดการบริการให้กับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอทั้งในเรื่องจำนวนการให้บริการ สถานที่

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) โดยจัดบริการให้กับผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) โดยพัฒนาการให้บริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ตามลักษณะของบริการนั้นๆ ขึ้นไปเรื่อยๆ

นอกจากนี้ ฟิชเจอร์ล และ ดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant, 1997, อ้างถึงใน วัลลภา ขายหาต. 2532 : 11) ยังได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานที่เกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง ซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของวัลลภา ขายหาต (2532 : 65) ที่ว่าหมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากความหมายของความพึงพอใจและการบริการสามารถนำมาสรุปเป็นความหมายของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการได้ว่าหมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้มารับบริการที่มีความพอใจและเป็นสุขต่อการได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการหรือสอดคล้องกับความต้องการจากผู้ให้บริการหรือหน่วยงานที่จัดให้บริการ อย่างไรก็ตามการให้บริการจะต้องคำนึงถึงลักษณะการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม ตรงต่อเวลา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้จะต้องคำนึงถึงการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานนั้นๆ รวมทั้งควรเปรียบเทียบปัจจัยภายในและภายนอกของผู้ให้บริการเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ซึ่งพบว่ามีหลายเรื่องที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเฉพาะงานวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา สรุปได้ดังนี้

### อายุ

นาตยา ครสีเนตร (2536 : 88) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีอายุมากมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย เช่นเดียวกับกนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 ผลการศึกษาพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สนวนวโนย เสนาวุธ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดินแดง ซึ่งพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน และโกศล น้อยอ้าง (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรีไม่แตกต่างกัน

### สถานภาพสมรส

กนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 พบว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและไม่มีมีการรื้อปรับระบบ ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่ไม่มีมีการปรับรื้อระบบ

### ระดับการศึกษา

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลปรากฏว่า ระดับการศึกษาของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการทางการแพทย์ด้านบริการที่มีความรวดเร็วทันเวลา ด้านความสะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการใช้บริการ เช่นเดียวกับการศึกษาของนาตยา ดรสีเนตร (2536 : 92) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และกฎหมายข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์ ในขณะที่ผลการศึกษาของโกศล น้อยอ่าง (2543 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรีไม่แตกต่างกัน

### ประสบการณ์ในการใช้บริการ

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการ บริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่เคยมีประสบการณ์และไม่เคยมีประสบการณ์การให้บริการทางการแพทย์จากที่อื่นก่อนเข้าโครงการประกันสังคมมีความพึงพอใจในการบริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลที่กำหนดให้ พึงพอใจด้านบริการที่เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี

ด้านบริการที่มีความรวดเร็วทันเวลา ด้านบริการที่มีความเพียงพอ ด้านค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการใช้บริการและด้านบริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิขัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและไม่มีมีการรื้อปรับระบบ ที่พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์เคยมาใช้บริการของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อม ส่วนโกศล น้อย่าง (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่เคยมาขอรับบริการในจำนวนครั้งที่แตกต่างกันและไม่เคยมาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนนทบุรีไม่แตกต่างกัน

#### **การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางาน**

การได้รับข่าวสารจากสื่อต่างๆ จะทำให้ประชาชนเกิดความรู้ ความสนใจในสิ่งนั้นๆ มากยิ่งขึ้น ซึ่งจากการศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องพบว่า การได้รับข่าวสารจะได้รับจากบุคคล การสาธิต วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร แผ่นพับ วิดีโอ การประชุม หรือการออกเสียงตามสาย เป็นต้น โดยการได้รับข่าวสารจะช่วยให้มีความรู้ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล และสามารถติดตามข่าวสารที่เป็นปัจจุบันซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของบุคคล

#### **ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

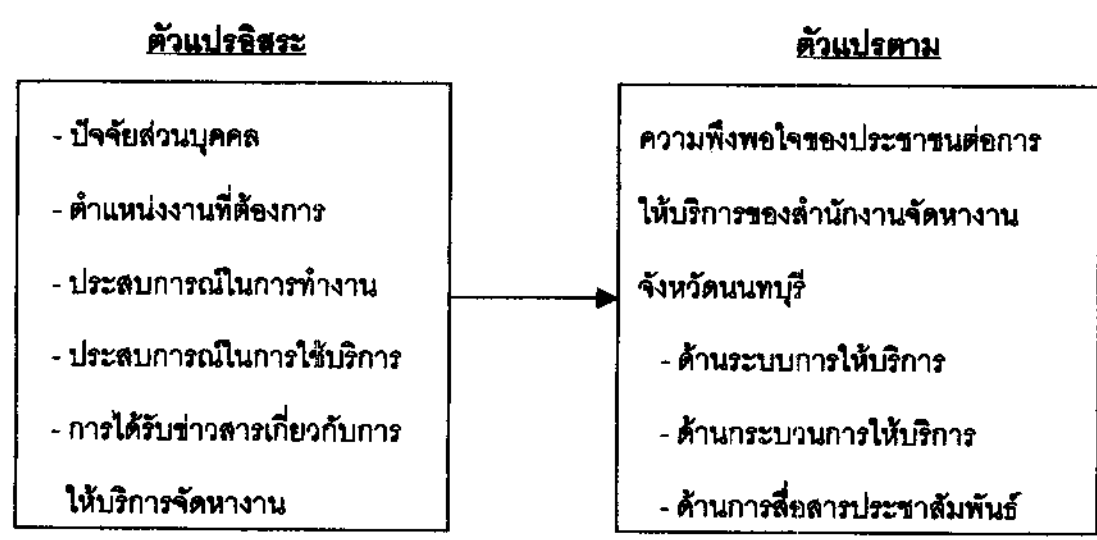
รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยมีความพอใจด้านความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด เช่นเดียวกับผลการศึกษาของภูวไนย เสนาวุธ (2544 : บทคัดย่อ) เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับแจ้งความของตำรวจสถานีตำรวจนครบาลดินแดง ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่รับแจ้งความในระดับปานกลางทั้งในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า นอกจากนี้ ชีระศักดิ์ วรรณสุข (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการและเห็นว่าควรปรับปรุงบริการด้านการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อลูกค้า การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญ

ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เครื่องมือเครื่องใช้ต้องมีสภาพใช้งานดีและด้านอาคารสถานที่ และยังพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้บริการในอนาคต โดยผู้ที่มีความพึงพอใจสูงมีความตั้งใจที่จะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป ส่วน ผู้ที่มีความพึงพอใจต่ำมักไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการกับธนาคารตลอดไป

### 8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจส่วนใหญ่ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการใช้บริการ ส่วนความพึงพอใจด้านการบริการจะเน้นในเรื่องการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ ความเพียงพอต่อการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความเสมอภาค การประชาสัมพันธ์ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยผู้วิจัยได้นำปัจจัยที่พบมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ว่า จะศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์

เมื่อทำการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ แล้วทำให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีได้ดังนี้



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งได้ศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการทำการศึกษ ซึ่งได้กำหนดแนวทางการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### 1. ประชากร

ประชากรเป้าหมายของการวิจัย คือ ประชาชนที่มาติดต่อและขอรับบริการเกี่ยวกับการจัดหางานในสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ภายใต้กรอบขั้นต่ำสุดจำนวน 200 คน โดยผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีในช่วงเวลาราชการ คือ ระหว่างเวลา 8.30 น. - 16.30 น. ในช่วงวันที่ 18 - 29 สิงหาคม 2546

#### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาทบทวนแนวคิดต่างๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ต้องการ ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้บริการ และการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยสอบถามความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

ในการสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale โดยลักษณะของข้อความที่ใช้มีทั้งข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>ข้อความเชิงบวก</u>	<u>ข้อความเชิงลบ</u>
พอใจมากที่สุด	5 คะแนน	1 คะแนน
พอใจมาก	4 คะแนน	2 คะแนน
พอใจปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
พอใจน้อย	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่พอใจ	1 คะแนน	5 คะแนน

จากเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้แบ่งระดับการวัดความพึงพอใจด้านต่างๆ ออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับพอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจ ไม่แน่ใจ และไม่พอใจ ด้วยการหาพิสัยของชั้น ซึ่งคำนวณจากสูตรได้ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad \text{พิสัย} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นระดับของความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จะมีชั้นของคะแนนเฉลี่ย คือ

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
1.00 – 1.81	ไม่พอใจ
1.81 – 2.60	พอใจน้อย
2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง
3.41 – 4.20	พอใจมาก
4.21 – 5.00	พอใจมากที่สุด

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถามก่อนการเก็บข้อมูลจริง โดยนำแบบสอบถามที่ได้ออกแบบและตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิไปทำการทดสอบกับประชาชนที่มาใช้บริการในสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำนวน 30 คน แล้ว



นำข้อมูลที่ได้รับมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าคำถามที่ใช้ถามนั้นผู้ตอบมีความเข้าใจหรือไม่เพียงใด จากการวิเคราะห์ค่าตอบในแบบสอบถามดังกล่าวด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้านอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้ ดังนี้

- 1) ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7154
- 2) ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9364
- 3) ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9176
- 4) ความพึงพอใจด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9122
- 5) ปัญหา อุปสรรค มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6177

จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีเพื่อที่จะใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการในสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ในช่วงเวลาราชการ ระหว่างเวลา 8.30 น. – 16.30 น. จำนวน 200 คน โดยให้ประชาชนกรอกแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติและแปลผลข้อมูล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจากแนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ ข้อมูลที่มีผู้ศึกษาและค้นพบไว้แล้ว รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบแล้วว่ามีคุณสมบัติถูกต้อง มาถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ค่าร้อยละ ใช้เปรียบเทียบข้อมูลเชิงพรรณนาที่มีความแตกต่างกันโดยเทียบส่วนจากร้อย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ต้องการ ประสิทธิภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพในการใช้บริการ การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางาน และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

2. ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้หาค่าเฉลี่ยและวัดการกระจายของข้อมูลแต่ละกลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ต้องการ ประสิทธิภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพในการใช้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

3. ค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และทดสอบนัยสำคัญของความสัมพันธ์ดังกล่าว

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน คือ ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี และปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือประชาชนที่มาติดต่อและขอรับบริการเกี่ยวกับการจัดหางานในสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำนวน 200 คน ซึ่งจากผลการศึกษาสามารถแจกแจงรายละเอียดลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้ดังปรากฏในตารางที่ 4.1 ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.0 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 39.0 เป็นเพศชาย

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 24 ปีและต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาคือผู้ที่มีอายุระหว่าง 25 - 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.0 และผู้ที่มีอายุ 32 ปีและสูงกว่าคิดเป็นร้อยละ 8.5 โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 25 ปี อายุสูงสุด 46 ปี และอายุต่ำสุด 18 ปี

สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด ถึงร้อยละ 87.0 รองลงมาได้แก่ ผู้ที่สมรสแล้ว มีร้อยละ 10.5 ผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีร้อยละ 1.5 และผู้ที่แยกกันอยู่ มีร้อยละ 1.0

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาที่มีการศึกษาระดับ ปวช. และปวส. คิดเป็นร้อยละ 22.5 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.5

ตำแหน่งงานที่ต้องการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการทำงานเป็นพนักงานในสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาได้แก่ ต้องการทำงานด้านฝ่ายผลิต - โรงงาน คิดเป็น

ร้อยละ 22.0 ต้องการงานฝ่ายชาย - การตลาด คิดเป็นร้อยละ 10.0 และต้องการงานเป็นพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 6.0

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นระยะเวลา 1 ปี และต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา ได้แก่ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.0 และผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปี และสูงกว่า คิดเป็น ร้อยละ 7.0 โดยกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการทำงาน เฉลี่ย 3 ปี สูงสุด 27 ปี และต่ำสุดคือไม่มีประสบการณ์

ประสบการณ์ในการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ถึงร้อยละ 71.0 และมีผู้ที่เคยมาติดต่อกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี เพียงร้อยละ 29.0

การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 69.0 และไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 31.0 โดยส่วนใหญ่ทราบข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางานจากการติดประกาศ จากเพื่อน ญาติ หนังสือพิมพ์ วารสาร จดหมายข่าว และ แผ่นพับ เป็นต้น

#### ตารางที่ 4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (N = 200)	ร้อยละ 100.00
1. เพศ		
ชาย	78	39.0
หญิง	122	61.0
2. อายุ		
24 ปีและต่ำกว่า	99	49.5
25 - 31 ปี	84	42.0
32 ปีและสูงกว่า	17	8.5
เฉลี่ย = 25 ปี    สูงสุด = 46 ปี    ต่ำสุด = 18 ปี		

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (N = 200)	ร้อยละ 100.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	174	87.0
สมรส	21	10.5
แยกกันอยู่	2	1.0
หม้าย / หย่าร้าง	3	1.5
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา	37	18.5
ปวช. - ปวส.	45	22.5
ปริญญาตรีและสูงกว่า	118	59.0
5. ตำแหน่งงานที่ต้องการ		
พนักงานในสำนักงาน	124	62.0
ฝ่ายขาย - การตลาด	20	10.0
ฝ่ายผลิต - โรงงาน	44	22.0
อื่นๆ (พนักงานทั่วไป)	12	6.0
6. ประสบการณ์ในการทำงาน		
1 ปี และต่ำกว่า	100	50.0
2 - 10 ปี	86	43.0
11 ปีและสูงกว่า	14	7.0
เฉลี่ย = 3 ปี    สูงสุด = 27 ปี		
ต่ำสุด = ไม่มีประสบการณ์		
7. ประสบการณ์ในการใช้บริการ		
เคยมาติดต่อ	58	29.0
ไม่เคยติดต่อ	142	70.5
8. การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางาน		
เคยได้รับ	138	69.0
ไม่เคยได้รับ	62	31.0

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย = 3.58) ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของระดับความพึงพอใจแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย = 3.61) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย = 3.58) และความพึงพอใจต่อการติดต่อประชาสัมพันธ์ (คะแนนเฉลี่ย = 3.56) ดังมีรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านระบบการให้บริการ	3.58	0.79	พอใจมาก
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.61	0.70	พอใจมาก
3. ด้านการติดต่อประชาสัมพันธ์	3.56	0.78	พอใจมาก
เฉลี่ย	3.58	0.76	พอใจมาก

### 2.1 ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านระบบการให้บริการ (ตารางที่ 4.3) แล้วพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการในระดับมาก โดยพอใจเกี่ยวกับความเสมอภาคในด้านการให้บริการมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มาติดต่อ (ท่าน) เท่าเทียมกับผู้มาติดต่อคนอื่นๆ (คะแนนเฉลี่ย = 3.79) รองลงมาคือพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มาติดต่อตามลำดับก่อน - หลัง (คะแนนเฉลี่ย = 3.72) ส่วนเรื่องที่ได้รับ ความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ สำนักงานฯ จัดอุปกรณ์ต่างๆ ไว้อำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ (คะแนนเฉลี่ย = 3.28) และการที่สำนักงานฯ มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบออนไลน์ (คะแนนเฉลี่ย = 3.23)

### ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับท่านเท่าเทียมกับผู้มาติดต่อคนอื่นๆ	3.79	0.71	พอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้มาติดต่อตามลำดับก่อน - หลัง	3.72	0.70	พอใจมาก
3. สำนักงานฯ มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	3.67	0.78	พอใจมาก
4. ท่านได้รับการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.65	0.78	พอใจมาก
5. สำนักงานฯ จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการกับผู้มาติดต่อเกี่ยวกับการหางานอย่างทั่วถึง	3.65	0.78	พอใจมาก
6. สำนักงานฯ จัดอุปกรณ์ต่างๆ ไว้อำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อฯ	3.28	0.93	พอใจปานกลาง
7. สำนักงานฯ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการติดต่อสมัครงานอย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอน	3.60	0.79	พอใจมาก
8. ท่านได้รับความสะดวกในการบริการทุกครั้งที่มาติดต่อสำนักงานฯ	3.63	0.76	พอใจมาก
9. สำนักงานฯ มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการฯ	3.23	0.91	พอใจปานกลาง
เฉลี่ย	3.58	0.79	พอใจมาก

### 2.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ

เมื่อพิจารณารายละเอียดผลการศึกษเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 4.4) แล้วพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก โดยพอใจเกี่ยวกับการที่สำนักงานฯ มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย (คะแนนเฉลี่ย = 3.85) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับท่าน

และผู้มาติดต่อคนอื่นๆ ด้วยความสุภาพ เต็มใจ และกระตือรือร้น (คะแนนเฉลี่ย = 3.79) ส่วนกระบวนการที่ประชาชนพึงพอใจในระดับปานกลางคือ การที่สำนักงานฯ มีขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน (คะแนนเฉลี่ย = 2.95)

#### ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สำนักงานฯ มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	3.85	0.73	พอใจมาก
2. สำนักงานฯ มีขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน	2.95	0.75	พอใจปานกลาง
3. ท่านสามารถดำเนินการติดต่อกับสำนักงานได้อย่างต่อเนื่องทุกขั้นตอนฯ	3.55	0.66	พอใจมาก
4. เจ้าหน้าที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ของการสมัครงานอย่างชัดเจน	3.68	0.66	พอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการสมัครงานแก่ท่าน	3.72	0.68	พอใจมาก
6. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอกรายละเอียดในใบลงทะเบียนฯ	3.61	0.73	พอใจมาก
7. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับตำแหน่งงานว่างที่ท่านสนใจฯ	3.59	0.70	พอใจมาก
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการกับท่านและผู้มาติดต่อคนอื่นๆ ด้วยความสุภาพ เต็มใจ	3.79	0.69	พอใจมาก
9. เจ้าหน้าที่ยินดีตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการขอรับบริการที่สำนักงานฯ	3.69	0.66	พอใจมาก
10. สำนักงานฯ จัดเจ้าหน้าที่ไว้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่ออย่างพอเพียง	3.67	0.74	พอใจมาก
เฉลี่ย	3.61	0.70	พอใจมาก

หมายเหตุ : ข้อที่ 2 เป็นคำถามเชิงลบ กลับคะแนนแล้ว



### 2.3 ความพึงพอใจด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ (ตารางที่ 4.5) แล้วพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในระดับมาก โดยพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่อำนวยความสะดวกด้วยความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย = 3.72) รองลงมาคือ สำนักงานฯ มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/แนะนำเกี่ยวกับตำแหน่งงานว่างที่ประชาชนสนใจหรือต้องการ (คะแนนเฉลี่ย = 3.68) ส่วนเรื่องที่พอใจมากแต่มีคะแนนเฉลี่ยในลำดับต่ำ คือ สำนักงานฯ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครงานให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง และสำนักงานฯ มีระยะเวลาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับสมัครงานให้ประชาชนทราบอย่างพอเพียง (คะแนนเฉลี่ย = 3.44)

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สำนักงานฯ มีป้ายบอกที่ตั้งสำนักงานฯ	3.55	0.86	พอใจมาก
2. สำนักงานฯ มีป้ายสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการติดต่อเกี่ยวกับการรับสมัครงาน	3.52	0.76	พอใจมาก
3. สำนักงานฯ สามารถให้บริการด้านข้อมูลเกี่ยวกับการสมัครงานแก่ผู้มาติดต่อ	3.56	0.73	พอใจมาก
4. สำนักงานฯ มีบอร์ดแสดง/ ประกาศ/ แนะนำเกี่ยวกับตำแหน่งงานว่างที่ประชาชน	3.68	0.77	พอใจมาก
5. สำนักงานฯ มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการรับสมัครงานให้ประชาชนทราบ	3.44	0.77	พอใจมาก
6. สำนักงานฯ มีระยะเวลา การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับสมัครงานให้ประชาชนทราบ	3.44	0.79	พอใจมาก
7. สำนักงานฯ จัดทำเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานและการหางาน	3.58	0.77	พอใจมาก
8. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อำนวยความสะดวกด้วยความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ	3.72	0.81	พอใจมาก
เฉลี่ย	3.56	0.78	พอใจมาก

### 3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นการศึกษาปัจจัย (ตัวแปรอิสระ) ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม และทดสอบนัยสำคัญของความสัมพันธ์ (ตัวแปร) ดังกล่าว โดยทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีการวัดเป็นกลุ่มและตัวแปรตามที่มีการวัดเป็นช่วง ซึ่งไม่ทำให้ตัวแปรอิสระที่แบ่งออกเป็นกลุ่มต่างๆ ต้องสูญหายไป ทั้งยังแสดงค่าคะแนนของตัวแปรตามที่ปรากฏในแต่ละกลุ่มขั้นของตัวแปรอิสระ ทำให้สามารถอ่านค่าและอธิบายผลของตัวแปรอิสระของแต่ละกลุ่มขั้นที่มีต่อตัวแปรตามได้ รวมทั้งยังสามารถทดสอบนัยสำคัญที่แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มซึ่งปรากฏในตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีผลหรือไม่มีผลต่อตัวแปรตาม ดังมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวดังนี้

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 25 - 31 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี มากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 24 ปีและต่ำกว่า และกลุ่มที่มีอายุ 32 ปี และสูงกว่า ตามลำดับ แต่จากการทดสอบทางสถิติ พบว่า ความแตกต่างกันในด้านอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับสถานภาพสมรส พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีมากกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพโสดสมรสแล้ว และหม้าย/หย่าร้าง ตามลำดับ ซึ่งจากการทดสอบทางสถิติ พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาระดับการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวช. และ ปวส. และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า จากการทดสอบทางสถิติ พบว่า ความแตกต่างกันในเรื่องการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

ปัจจัยส่วนบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	N	Sig of F
อายุ				.316
24 ปี และต่ำกว่า	96.60	12.28	99	
25 - 31 ปี	97.63	12.64	84	
32 ปี และสูงกว่า	92.53	14.56	17	
สถานภาพสมรส				.787
โสด	96.90	12.57	174	
สมรส	95.57	13.21	21	
แยกกันอยู่	99.50	13.44	2	
หม้าย / หย่าร้าง	90.33	17.56	3	
ระดับการศึกษา				.115
ประถมศึกษา - มัธยมศึกษา	99.95	12.07	37	
ปวช. - ปวส.	97.78	13.69	45	
ปริญญาตรีและสูงกว่า	95.25	12.28	118	

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ ได้แก่ ตำแหน่งงานที่ต้องการ ประสิทธิภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพในการให้บริการจัดหางานของสำนักงานฯ และการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางานกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.7 พบว่า ตัวแปรอิสระดังกล่าวไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยมีรายละเอียดของความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรดังนี้

ตำแหน่งงานที่ต้องการ พบว่า ประชาชนที่มีความต้องการทำงานในตำแหน่งฝ่ายขาย - ฝ่ายการตลาด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีมากกว่ากลุ่มที่ต้องการทำงานในตำแหน่งฝ่ายผลิต - โรงงาน พนักงานทั่วไป และพนักงานในสำนักงาน ซึ่ง

จากการทดสอบทางสถิติ พบว่า ความแตกต่างกันในด้านตำแหน่งงานที่ต้องการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปี และสูงกว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีมากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 ปี และต่ำกว่า แต่จากการทดสอบทางสถิติ พบว่า ความแตกต่างกันในด้านประสบการณ์ในการทำงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับประสบการณ์ในการใช้บริการ พบว่า ประชาชนที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี มากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการ ซึ่งจากการทดสอบทางสถิติ พบว่า ความแตกต่างกันในด้านประสบการณ์ในการใช้บริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางาน พบว่า ประชาชนที่ไม่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี มากกว่ากลุ่มที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางาน ซึ่งจากการทดสอบทางสถิติ พบว่า ความแตกต่างกันในด้าน การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางานไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานที่ต้องการ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการใช้บริการ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

ตัวแปร	X	S.D.	N	Sig of F
ตำแหน่งงานที่ต้องการ				.369
พนักงานในสำนักงาน	96.02	12.45	124	
ฝ่ายชาย - การตลาด	101.35	13.87	20	
ฝ่ายผลิต - โรงงาน	96.75	12.45	44	
อื่นๆ (พนักงานทั่วไป)	95.50	13.19	12	
ประสบการณ์ในการทำงาน				.775
1 ปี และต่ำกว่า	96.20	13.27	100	
2 - 10 ปี	96.93	12.54	86	
11 ปี และสูงกว่า	98.64	8.48	14	
ประสบการณ์ในการใช้บริการ				.419
เคยมาติดต่อ	95.24	13.49	58	
ไม่เคยมาติดต่อ	97.27	12.28	142	
การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดหางาน				.983
เคยได้รับ	95.26	12.18	136	
ไม่เคยได้รับ	99.98	13.18	61	