

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจาก พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ซึ่งบัญญัติให้มีทั้งการถ่ายโอนภารกิจ และโอนข้าราชการของส่วนราชการที่ถูกยุบเลิกไปเป็นข้าราชการของกรมอื่น รวมทั้งการจัดตั้งกรมใหม่ขึ้น

ซึ่งในส่วนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ได้ตัดโอนงานของกรมประชาสงเคราะห์ไปเป็นของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทำให้กระทรวงแรงงานมีภารกิจหลักเฉพาะด้านการบริหารแรงงาน โดยกระทรวงแรงงานเป็นหน่วยยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศของรัฐบาล มีหน้าที่ในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เน้นการทำงานในเชิงยุทธศาสตร์ และมีภารกิจเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 86 กำหนดแนวนโยบายแห่งรัฐ ต้องส่งเสริมประชากรวัยทำงานให้มีงานทำ คุ้มครองแรงงาน โดยเฉพาะการใช้แรงงานเด็ก และแรงงานหญิง จัดระบบแรงงานสัมพันธ์ การประกันสังคม รวมทั้งค่าตอบแทนแรงงานให้เป็นธรรมและเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ที่ต้องการให้มีกระทรวงแรงงานเป็นที่พึ่งในการบริหารจัดการด้านแรงงานและแก้ไขปัญหาผู้ใช้แรงงาน

โดยพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 เป็นการปรับอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการขึ้นใหม่ และปรับปรุงการบริหารงานโดยการจัดส่วนราชการที่ปฏิบัติงานสัมพันธ์กันไว้ในกลุ่มงานเดียวกัน ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปรับระบบการทำงานในรูปกลุ่มภารกิจ เพื่อให้สามารถกำหนดเป้าหมายและทิศทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่มีความเกี่ยวข้องกัน ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีเอกภาพและเกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งจะลดค่าใช้จ่ายในส่วนงานที่ซ้ำซ้อนกัน ทั้งนี้ ในมาตรา 3 ได้ยกเลิกพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ทุกฉบับ และในมาตรา 5 ได้กำหนดให้มีกระทรวงและส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวง จำนวน 20 กระทรวง

สำหรับเป้าหมายสูงสุดของการปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้ ได้ถูกกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

มาตรา 3/1 ความว่า “ การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุ และแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติหน้าที่ ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรค 1 ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกา กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้ ”

กระทรวงแรงงาน จึงได้ออกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 119 ตอนที่ 103 ก วันที่ 9 ตุลาคม 2545 (เล่มที่ 2) และกฎกระทรวงว่าด้วยกลุ่มภารกิจ พ.ศ. 2545 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 119 ตอนที่ 103 ก วันที่ 9 ตุลาคม 2545 (เล่มที่ 3)

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545 วันที่ 9 ตุลาคม 2545 ข้อ 3 ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้.....

ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานแรงงานจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลแผนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงในเขตพื้นที่จังหวัด

(2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานยุทธศาสตร์ งานนโยบายและแผนงานพัฒนาเป็นศูนย์สารสนเทศด้านแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัด

(3) ประสานและดำเนินการโครงการพิเศษด้านแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัด

(4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545 วันที่ 9 ตุลาคม 2545 ข้อ 3 ส่วนราชการกรมการจัดหางาน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้.....

ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานจัดหางานจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) ปฏิบัติการและประสานงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมในเขตพื้นที่จังหวัด
- (2) รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงานและโครงการต่อกรมการจัดหางานและสำนักงานแรงงานจังหวัด
- (3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 วันที่ 9 ตุลาคม 2545 ข้อ 3 ส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้.....

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (ก) ดำเนินการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน เพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพแรงงาน โดยใช้เทคโนโลยีระดับกลาง และระดับสูง เพื่อสร้างผู้ชำนาญการเฉพาะทาง
- (ข) ดำเนินการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน เพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพแรงงาน และผู้ประกอบการ
- (ค) ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และดำเนินการแข่งขันฝีมือแรงงานทุกระดับของเขตที่รับผิดชอบ
- (ง) ส่งเสริมประสานการสร้างเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพแรงงาน และผู้ประกอบการ รวมทั้งการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่
- (จ) สนับสนุนการใช้หรือปรับปรุงระบบ รูปแบบ หลักสูตรอุปกรณ์ช่วยฝึกเทคโนโลยีการพัฒนาฝีมือแรงงาน และการพัฒนาบุคลากรฝึกให้กับภาครัฐและภาคเอกชนในเขตพื้นที่
- (ฉ) ส่งเสริมและสนับสนุนภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพแรงงานตามกฎหมายเกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่
- (ช) ดำเนินการออกใบอนุญาตให้แก่ผู้ประกอบการอาชีพในเขตพื้นที่
- (ซ) ควบคุม ดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนด้านเทคนิคและบุคลากรให้กับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่
- (ณ) สนับสนุนการฝึกอบรมฝีมือแรงงานด้านเทคนิคและบุคลากรให้กับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่
- (ญ) ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ประสานความเชื่อมโยง สร้างและพัฒนาเครือข่ายการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานทั้งในและต่างประเทศ

(ฎ) เป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพจังหวัด

(ฏ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545 วันที่ 9 ตุลาคม 2545 ข้อ 3 ส่วนราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้.....

ราชการส่วนภูมิภาค

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ปฏิบัติการและประสานงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมในเขตพื้นที่จังหวัด

(2) รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงาน และโครงการต่อสำนักงานแรงงาน

จังหวัด

(3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545 วันที่ 9 ตุลาคม 2545 ข้อ 3 ส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้.....

ราชการส่วนภูมิภาค

สำนักงานประกันสังคมจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) ปฏิบัติการและประสานงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานในเขตพื้นที่จังหวัด

(2) รายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบาย แผนงานและโครงการต่อสำนักงานแรงงาน

จังหวัด

(3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับ

มอบหมาย

จากกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการดังกล่าวข้างต้น หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี จึงได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ไว้ดังนี้

1. สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1 เป็นผู้แทนกระทรวงแรงงาน รับนโยบาย/แผนงาน/โครงการด้านแรงงาน

ไปประสานการปฏิบัติ

1.2 เป็นผู้แทนและประสานการจัดทำแผนงาน/โครงการของกระทรวงแรงงาน

ในระดับจังหวัด

1.3 บริหารและจัดทำข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการวางแผนพัฒนาแรงงาน การปฏิบัติตามแผนและรายงานสถานการณ์ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่จำเป็น

1.4 ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ข่าวสารด้านแรงงาน

คำขวัญ สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี “ **ประสานบริการ สู่ประชาชน** ”

2. สำนักงานจัดหางานจังหวัดจันทบุรี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1 จัดหางานให้แก่ประชาชนในวัยทำงาน

2.2 ควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว

2.3 ควบคุมตรวจสอบการจัดส่งแรงงานไทยไปต่างประเทศ

2.4 ให้คำปรึกษา แนะนำ การประกอบอาชีพให้ประชาชนในวัยทำงาน

2.5 ประสานงานและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดหางาน

2.6 ควบคุมตรวจสอบการดำเนินการจัดหางานภาคเอกชน

คำขวัญ สำนักงานจัดหางานจังหวัดจันทบุรี “ **กรมการจัดหางาน บริการงานอาชีพ** ”

3. ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดจันทบุรี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

3.1 ฝึกอาชีพสาขาต่าง ๆ ให้กับเยาวชน และประชาชนทั่วไป

3.2 ฝึกเตรียมเข้าทำงาน

3.3 ฝึกยกระดับฝีมือช่าง

3.4 ฝึกอาชีพในชนบท

3.5 ส่งเสริมการฝึกในกิจการและฝึกพิเศษ

3.6 ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

3.7 พัฒนาบุคลากรฝึก

3.8 รับผิดชอบพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดจันทบุรี

คำขวัญ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดจันทบุรี “ **ฝีมือดี มีวินัย ใฝ่งานทำ** ”

4. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดจันทบุรี มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

4.1 คุ้มครองผู้ใช้แรงงาน ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย

4.2 ส่งเสริมความปลอดภัย และพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4.3 ส่งเสริมการจัดสวัสดิการแรงงาน นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด

คำขวัญ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดจันทบุรี

“ **ถูกต้อง โปร่งใส ทันเหตุการณ์ แรงงานสงบสุข** ”

## 5. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจันทบุรี มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

- 5.1 ให้ความคุ้มครองแก่ลูกจ้างที่ประสบอันตราย เจ็บป่วย ทูพพลภาพตาย อันเนื่องมาจากการทำงานตามกฎหมายเงินทดแทน
- 5.2 ให้ความคุ้มครองแก่ผู้ประกันตน ในกรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย หรือตายอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน และการคลอดบุตรตามกฎหมายประกันสังคม
- 5.3 ให้การฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานที่บาดเจ็บพิการ ในด้านการแพทย์เพื่อกลับเข้าทำงานได้ หรือเปลี่ยนอาชีพตามความเหมาะสมของร่างกาย

คำขวัญ

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจันทบุรี

“ ประกันสังคม สร้างสรรค์หลักประกันชีวิต ”

สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี ได้เริ่มจัดโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน โดยใช้ชื่อว่า “ โครงการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเคลื่อนที่จังหวัดจันทบุรี ” ในปีงบประมาณ 2540 จำนวน 5 ครั้ง ต่อมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2542 เป็นต้นมา ได้จัดร่วมกับโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ หมุนเวียนทุกอำเภอ/กิ่งอำเภอ เป็นประจำทุกเดือน โดยใช้งบประมาณปกติของสำนักงาน ซึ่งในปีงบประมาณ 2546 กระทรวงแรงงาน ได้จัดสรรงบประมาณเป็นเงิน 60,000 บาท ให้สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี จัดโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน (ส่วนภูมิภาค) จังหวัดจันทบุรี เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2546 ณ บริเวณลานหน้าศาลากลางจังหวัดจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี และในปีงบประมาณ 2547 กระทรวงแรงงาน ได้จัดสรรงบประมาณ เป็นเงิน 90,000 บาท ให้ทุกจังหวัด จัด “โครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน” โดยกำหนดให้จังหวัดจันทบุรี จัดในไตรมาสที่ 3 (เดือนเมษายน 2547 – มิถุนายน 2547) ซึ่งมีมติที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี ครั้งที่ 11/2546 เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2546 ได้กำหนดจัดงานในวันแรงงานแห่งชาติ วันเสาร์ที่ 1 พฤษภาคม 2547 ณ บริเวณศูนย์ราชการกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้ศึกษาในฐานะเป็นข้าราชการผู้หนึ่ง ซึ่งรับผิดชอบการจัดงานในโครงการนี้ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ในครั้งต่อไป

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี
- 1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี

1.2.3 เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ เป็นข้อมูลนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนในโครงการกระทรวงแรงงาน เพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ในครั้งต่อไป

### 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านแนวความคิด คือแนวความคิดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจบริการจำแนกตามหน่วยงาน และความพึงพอใจต่อการให้บริการของกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนในภาพรวม

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ จะทำการศึกษากับประชาชนผู้ให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี โดยวิธีสุ่มตัวอย่าง (Sampling) ในวันที่ 1 พฤษภาคม 2547 ณ บริเวณศูนย์ราชการกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี

1.4.2 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี

1.4.3 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ในครั้งต่อไป

### 1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ดังนี้

" ความพึงพอใจของประชาชน " หมายถึง ความรู้สึกที่ดี รู้สึกชอบ รู้สึกพอใจ และประทับใจของประชาชน ต่อการให้บริการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี

" การให้บริการ " หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของเจ้าหน้าที่หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี ในการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี

“โครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี” หมายถึง การจัดงาน / กิจกรรม / บริการด้านแรงงาน และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้บริการแก่ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ว่างงาน นักเรียน – นักศึกษา ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ และประชาชนทั่วไป ณ บริเวณศูนย์ราชการกระทรวงแรงงาน จังหวัดจันทบุรี

“อายุ” หมายถึง อายุของประชาชนที่มาใช้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี นับถึงวันที่ 1 พฤษภาคม 2547 (เศษเกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี) แบ่งเป็น 4 ช่วงอายุ คือ 13-18 ปี 19-30 ปี 31-54 ปี และ 55 ปีขึ้นไป

“อาชีพ” หมายถึง ประเภทการทำงานของประชาชน แบ่งเป็น 6 ประเภท คือ ไม่ได้ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป เกษตรกร รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ บริษัท/ธุรกิจเอกชนและอื่น ๆ ระบุ.....

“รายได้เฉลี่ยต่อเดือน” หมายถึง ค่าตอบแทน ที่ประชาชนได้รับเป็นรายเดือน หรือ ค่าตอบแทนที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือน

“ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก” หมายถึง สถานที่/วัสดุ/อุปกรณ์ ที่มีให้บริการประชาชน

“ด้านผู้ให้บริการ” หมายถึง จำนวนเจ้าหน้าที่ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาค และความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการประชาชน

“ด้านกระบวนการให้บริการ” หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการ แบบกรอกข้อมูลมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมให้บริการประชาชน อย่างรวดเร็ว ทันเวลา

“ด้านบริการจำแนกตามหน่วยงาน” หมายถึง การให้บริการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดจันทบุรี ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดจันทบุรี สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดจันทบุรี สำนักงานประกันสังคมจังหวัดจันทบุรี และสำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี

“โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน” หมายถึง ความรู้สึกนิยมชมชอบ ต่อการให้บริการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี รวมทั้ง 4 ด้าน ตามที่กล่าวข้างต้น



## บทที่ 2

# แนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า “ ความพึงพอใจ ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “ Satisfaction ” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “ ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ”

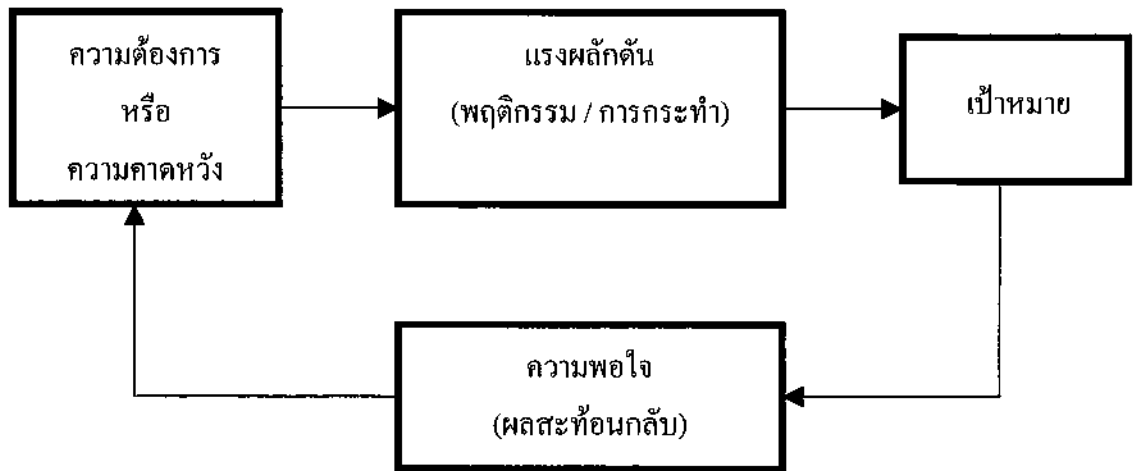
ความหมาย ของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย คือ ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

Oliver (1980 อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ, หน่วยที่ 8-15 , 2539:19) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อและการใช้สินค้า และบริการ

Locke ใน (1976 ถึงใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ, หน่วยที่ 8-15, 2539 : 20) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงานและประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง

Davis (1967 อ้างใน บุญชู ชาวเชียงขวาง, 2541 : 30) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูสภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Mullins (1985 อ้างในบุญชู ชาวเชียงขวาง, 2541 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก แสดงดังแผนภูมิที่ 2.1.1



### แผนภูมิที่ 2.1.1 การเกิดความพอใจของบุคคล

ที่มา Mullins, Luarie J. (1985). Management and Organizational Behavior. London: Pitman Company, p. 230.

Mc Cormick (1965 อ้างในสุวิทย์ สุปงกฎ, 2538 :16) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Gilmer (1975 อ้างใน อนุเชษฐ์ ภาคสมบูรณ์, 2546: 29) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้นได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ชริณี เดชจินดา (2530 : 37) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุย จำปาเทศ (2533 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากคำพูด สายตาและการแสดงออก

กิติมา ปรีดีติลล (2534 : 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

อนุเชษฐ กาศสมบุรณ์ (2546 :30) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและการปฏิบัตินั้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกพร้อมเสียสละทุกอย่าง อุทิศแรงกายแรงใจ และสติปัญญาให้แก่งาน แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก ทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลนั้นมีความรู้สึกไม่พอใจในงานและการทำงาน จะไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติ เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้เสร็จไปในแต่ละวันเท่านั้น

### 2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

(1) ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow 's Hierachy of needs)

Maslow (1954 อ้างในจิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ, หน่วยที่ 1 – 7 ,2539 :149 – 150)

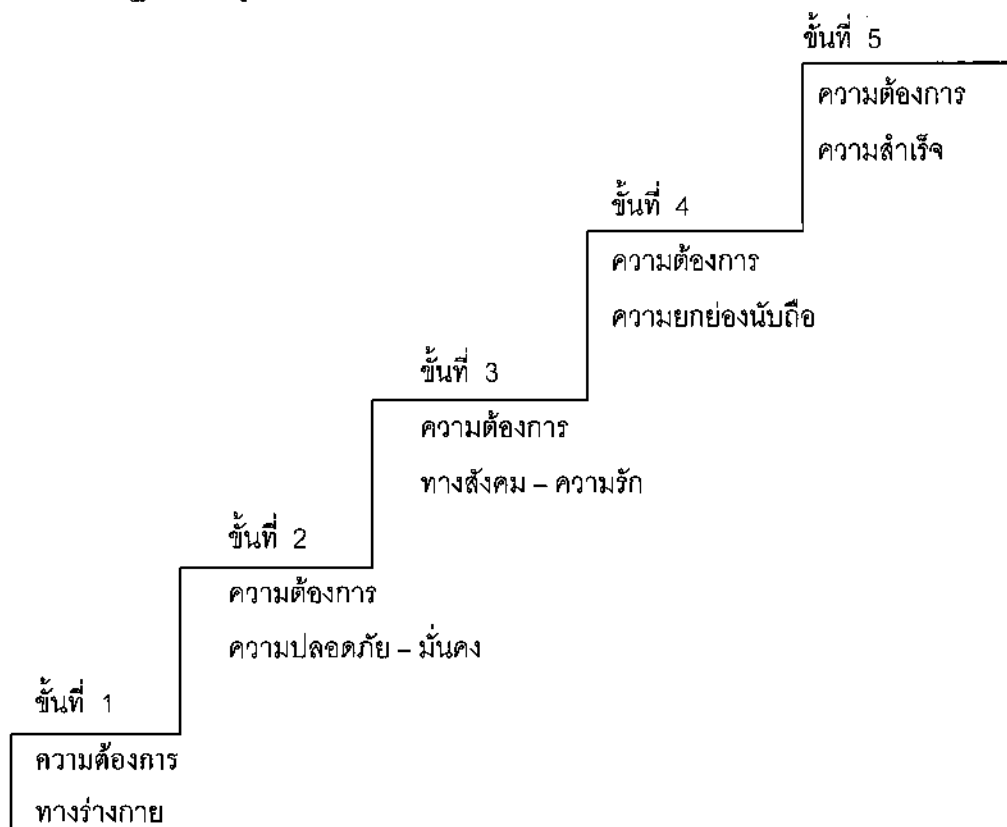
ได้ตั้งข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ว่า

(1.1) คนมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะทำให้เกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อย ๆ ไม่จบสิ้น

(1.2) ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง จะยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป

(1.3) ความต้องการของคนจะเรียงตามลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

มาสโลว์ (Maslow) ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของคนไว้ 5 ขั้น ดังปรากฏในแผนภูมิ ที่ (1) ดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ (1) แสดงความต้องการลำดับขั้นตามทฤษฎีของมาสโลว์

จากแผนภูมิที่ (1) สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

**ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย ( Physiological Needs)** เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น น้ำ อาหาร อากาศ การนอนหลับพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการด้านร่างกายอย่างเพียงพอแล้วจะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป

**ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs)** เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำประจำมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ มีบำเหน็จบำนาญเมื่อเกษียณอายุ เป็นต้น ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสบอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ การเจ็บป่วย การถูกข่มขู่จากบุคคลอื่น และการถูกโจรกรรมทรัพย์สิน เป็นต้น หรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคง ปราศจากความกลัวความเจ็บปวด ความไม่สะดวกสบาย

**ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and Love Needs)** เมื่อมนุษย์ได้รับความต้องการทางร่างกาย และมีความมั่นคงและความปลอดภัยจนเป็นที่พอใจแล้ว จะมีความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การต่าง ๆ โดยอยากจะมีสมาคมกับบุคคลอื่น ความเป็นสมาชิกของกลุ่มจะช่วยให้บุคคลตอบสนองความต้องการเป็นส่วนหนึ่งและการยอมรับได้ สุขภาพจิตของพนักงานจะดีถ้าได้รับการยอมรับ ได้รับการรักจากผู้บริหารตลอดจนเพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้อง

**ขั้นที่ 4 ความต้องการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs)** เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ (การเชื่อมั่นในตัวเอง ความเป็นอิสระ ความสำเร็จ) อยากมีชื่อเสียง (สถานภาพ การยกย่อง การนิยมชมชอบ) ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง บุคคลที่มีความต้องการขั้นนี้ จะพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นและทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า ตนเองก็ทำอะไรได้เหมือนกัน การจูงใจพนักงานประเภทนี้จึงไม่ใช่เงินเดือน สวัสดิการ หรือความมั่นคง แต่เป็นการที่ฝ่ายบริหารยอมรับในความสามารถและให้โอกาสเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารกิจการ ความต้องการในขั้นนี้โดยสรุปก็คือ ความต้องการที่จะให้ตนได้รับการยกย่องจากสังคม มีเกียรติ มีฐานะในสังคม และต้องการที่จะให้ตนมีฐานะเหนือกว่าผู้อื่น

**ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization)** เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ทำในสิ่งที่ตนคิดว่า มีความสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับภารกิจกำหนดเป้าหมายในชีวิต เมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วก็จะกำหนดเป้าหมายใหม่ที่ท้าทายยิ่งกว่าเดิม เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการ เป็นนักเขียนที่มีชื่อเสียง เป็นนักวิจัยดีเด่น เป็นพนักงานตัวอย่าง เป็นต้น หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า เป็นความต้องการที่จะให้ตน ได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนคิด หรือที่ต้องการทุกอย่าง

ความต้องการตามลำดับขั้นดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า เป็นแรงจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการด้านร่างกาย แรงจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการด้านเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น และแรงจูงใจที่เกี่ยวกับความสามารถ และเกี่ยวกับตนเอง แรงจูงใจแต่ละประเภทจะไม่มีทางได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน ดังนั้น แหล่งที่มาของการกระตุ้นจึงยังคงมีอยู่เสมอโดยไม่ขาดหายไป

### (2) ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory)

Clayton Alderfer (อ้างในจิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ, หน่วยที่ 1-7, 2539 : 151) ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎี อี.อาร์.จี (ERG : Existence – Relatedness – Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการคือ

(2.1) ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย

(2.2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมิตสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

(2.3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับความยกย่อง และความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎี อี.อาร์.จี. เป็นความต้องการที่มีจำนวนน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของทฤษฎีมาสโลว์ และเน้นถึงการทำให้เกิดความพอใจในความต้องการของมนุษย์ โดยไม่ได้คำนึงว่าความต้องการที่เกิดขึ้นของมนุษย์ จะเป็นไปตามลำดับขั้นเช่นเดียวกับทฤษฎีมาสโลว์เพราะความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน

### (3) ทฤษฎีการจูงใจของเฮอส์เบอร์ก (Herzberg's Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของ Frederick Herzberg (อ้างในจิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ, หน่วยที่ 1 – 7, 2539 : 151-154) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริการ ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน คือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) หรือทฤษฎีการจูงใจและธำรงรักษา (Motivation – Maintenance Theory) หรือทฤษฎีการจูงใจ – สุขอนามัย (Motivation – Hygiene Theory)

ทฤษฎีนี้พัฒนามาจากผลการศึกษาของเฮอส์เบอร์กและคณะ ได้ทำการศึกษาวิจัยวิศวะกรและนักบัญชี โดยสอบถามความรู้สึกเกี่ยวกับความพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งได้ข้อสรุปว่า ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานนั้นแตกต่างกัน การที่บุคคลมีความพอใจในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่าเขาต้องมีแรงจูงใจในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงานจะมีผลให้บุคคลทำงาน โดยไม่คิดจะลาออกจากงานหรือวันหยุดงานแต่แรงจูงใจในการทำงานจะทำให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ และพฤติกรรมของพนักงาน จึงมีอยู่ 2 ประเภท

(3.1) ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้นก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ได้รับความยกย่องจากผลงาน การเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานลักษณะงานที่ทำให้รับผิดชอบมากขึ้น การมีโอกาสเจริญก้าวหน้า การมีชื่อเสียงและเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ ทำให้คนทำงานมีความรู้สึกในด้านดี เป็นสิ่งที่อยู่ภายในความรู้สึกนึกคิดหรือในจิตใจของแต่ละบุคคล ซึ่งจัดเป็นความต้องการความนับถือ และความต้องการความสำเร็จตามทฤษฎีมาสโลว์ ตามลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ในลำดับขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ตามลำดับ

(3.2) ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่มีผลจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชาหรือการนิเทศ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร สภาพการทำงาน อัตราค่าจ้าง ความมั่นคงและสถานภาพในการทำงาน ปัจจัยอนามัยดังกล่าวนี้มีส่วนสัมพันธ์กับความต้องการทางกายภาพ ความต้องการความมั่นคง ความปลอดภัยและความต้องการทางสังคม ตามทฤษฎีของมาสโลว์

ตารางที่ (3) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจตามทฤษฎีของ เฮอริสเบอร์ก

ปัจจัยกระตุ้น	ปัจจัยสุขอนามัย
งานที่ท้าทาย	สถานภาพ (ตำแหน่ง)
ความสำเร็จ	ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน
ความเจริญก้าวหน้า	(ผู้บังคับบัญชา / ผู้ใต้บังคับบัญชา / เพื่อนร่วมงาน)
ความรับผิดชอบ	การบังคับบัญชา
การเป็นที่ยอมรับ	นโยบายองค์กรและการบริหาร
ความเป็นอิสระในการแสดงออก	ความมั่นคงของงาน
การมีส่วนร่วมในการวางแผน	เงินเดือน
กำหนดนโยบายและบริหาร	

ในทัศนะของเฮอริสเบอร์กและคณะเห็นว่า ผู้บริหารส่วนมากมักให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสุขอนามัย เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่คนงานเป็นกลุ่มได้ ดังเช่นการนัดหยุดงานของบริษัทห้างร้านและสถานประกอบการหลายแห่ง เพื่อเรียกร้องการขึ้นค่าจ้างแรงงาน ยังไม่เคยปรากฏว่าพนักงานรวมหัวกันเรียกร้องที่จะทำงานมากขึ้น หรือรับผิดชอบมากขึ้น ผู้บริหารจึงมีความเชื่อว่า การมีโครงการทางด้านผลประโยชน์พิเศษต่าง ๆ จะเป็นสิ่งจูงใจ แต่แท้จริงแล้วเป็นเพียงสิ่งพยุ่งและอำรงรักษาไว้ และป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในหมู่พนักงาน ส่วนปัจจัยกระตุ้นให้เกิดความจูงใจ จะมีผลต่อความพยายามและกระตือรือร้นในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเมื่อต้องการจูงใจพนักงานผู้บริหารจึงควร

มอบหมายงานที่ทำทนายมีความรับผิดชอบสูงขึ้น ส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า จะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานทำงาน ได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ในตำแหน่งเดิมแต่เพิ่มเงินเดือนให้ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารต้องพยายามรักษาปัจจัยสุขอนามัยให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน

## 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### 2.2.1 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้ความหมายของคำว่า " การบริการ " ไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น

คำว่า " การบริการ " ตรงกับภาษาอังกฤษว่า " Service "

Kotler (1987 อ้างใน ไพรัช วิริยะลัพพะ, 2544 : 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่ง หรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อย จำต้องไม่ได้ เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาให้กับผู้มาใช้บริการ

Lethinen (1983 อ้างใน ไพรัช วิริยะลัพพะ, 2544 :18) ได้อธิบายการบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

Gronroos (1990 อ้างถึงใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ, หน่วยที่ 1-7, 2539 : 6) ได้ขยายคำจำกัดความไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยจำต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณี เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และ/หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ/หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า

Stanton (1981 อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ, หน่วยที่ 1-7 2539 : 7) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จำต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้การบริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 42-43) ได้ระบุถึงคำจำกัดความของการบริการไว้ว่า การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย

ศุภนิศย์ ไชครตันชัย (2536 : 13) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรี ให้ความสะดวก รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

## 2.2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการประชาชน ถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่การบริหารภาครัฐได้มีการปฏิรูปเปลี่ยนแปลงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลก จึงหันมามุ่งเน้นเกี่ยวกับเรื่อง การบริการสาธารณะแก่ประชาชน ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับจากการบริการจากหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543 : 10 – 11, 24 – 25 และ 35 – 45) ได้ชี้ให้เห็นว่าการบริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการ ดังนี้

(1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึง กรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐโดยระบบราชการ ซึ่งรวมถึงองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีของรัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการอีกด้วย

(2) กิจกรรมข้างต้นจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนของรัฐโดยทั่วไป

องค์ประกอบของบริการสาธารณะ ได้แก่

(1) การดำเนินการต้องอยู่ในความอำนาจการหรือการควบคุมของฝ่ายปกครอง ด้วยหลักการที่ว่าบริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและรัฐ จะต้องเป็นผู้จัดทำหรือดำเนินการ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีจำนวนมาก จึงได้มีการแบ่งงาน หรือเปลี่ยนแปลงลักษณะการดำเนินการบางอย่างเช่น ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ และรัฐเองก็จะต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทจากผู้ดำเนินการกลายเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมในมิติของมาตรฐานของการบริการ ควบคุมความปลอดภัย และควบคุมค่าบริการ เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดตั้งอยู่บนแนวความคิดที่ว่าเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนสูงสุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

(2) บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และปลอดภัย นอกจากนี้แล้วรัฐจะต้องจัดบริการสาธารณะเพื่อให้ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

หลักเกณฑ์ในการจัดบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการพิจารณาถึงสถานภาพของบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลักสามประการอันได้แก่ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

(1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะที่จะต้องจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน เนื่องจากตามกฎหมายบุคคลย่อมมีความเสมอภาคและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายที่เหมือนกัน ดังนั้นกิจการใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะ จะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ



(2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง บริการสาธารณะนั้นเป็นกิจกรรมที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนทุกคน ซึ่งมีความต้องการในกิจการสาธารณะนั้นอยู่ตลอดเวลา และฝ่ายปกครองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการสาธารณะให้ดำเนินไปอย่างปกติโดยต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้นในการจัดบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองจะเลือกดำเนินการเป็นช่วง ๆ และหยุดไม่ได้ โดยหลักการที่บริการสาธารณะจะต้องมีความต่อเนื่องนี้ไม่ได้บังคับเฉพาะแต่ฝ่ายปกครองเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงเอกชนผู้รับมอบอำนาจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐ ไม่ว่าจะโดยกฎหมาย หรือรูปสัญญาก็ตาม หากไม่สามารถทำได้อย่างต่อเนื่อง ผู้จัดบริการสาธารณะนั้นจะต้องถูกกลงโทษตามที่กำหนดในเงื่อนไขสัญญา

(3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีจะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย โดยในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะจะต้องกระทำโดยกฎหมาย หรือต้องมีกฎหมายให้อำนาจกระทำได้ และแม้ว่าการแก้ไขเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะนั้น จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ตาม บุคคลนั้นจะอ้างสิทธิประโยชน์ที่ตนได้รับจากบริการสาธารณะมาขัดขวางการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะโดยกฎหมายไม่ได้

ปัทมพร ศิลปกิจ (2541 : 20 – 21) กล่าวว่าโดยทั่วไปงานบริการประกอบด้วย ส่วนสำคัญสองส่วน คือ

1) กิจกรรมบริการ หมายถึงการดำเนินงานตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามต้องการ

2) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการต่อผู้บริการตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมบริการสามารถทำได้สามทาง คือ **มโนกรรม** คือการแสดงออกทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ **กายกรรม** คือด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง ต่าง ๆ **วจีกรรม** คือการแสดงออกด้านการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา

เทิดศักดิ์ ชูศรี (2536 :16 –17) เห็นว่าข้าราชการควรนำหลักธรรมเข้ามาใช้ในการบริการประชาชนด้วย ได้แก่**หลักพรหมวิหาร** 4 ประกอบด้วย **เมตตา** คือให้ความเอ็นดูปรารถนาให้ประชาชนมีความสุข **กรุณา** คือช่วยเหลือให้ประชาชนพ้นจากความทุกข์ **มุทิตา** คือมีความภูมิใจและเป็นสุขที่ปัญหาของประชาชนได้รับการแก้ไข และ**อุเบกขา** คือให้ความเป็นธรรมและความเป็นกลางแก่ประชาชนที่มาติดต่อโดยเท่าเทียมกัน หรือ**หลักสังคหวัตถุ** 4 ซึ่งประกอบด้วย **ทาน** คือการให้ เสียสละความสะดวกสบายส่วนตัวเพื่อประชาชน **ปิยะวาจา** คือพูดจาไพเราะอ่อนหวานกับประชาชนที่มาติดต่อ **อัตถจริยา** คือไม่นิ่งดูดายทำตนให้เป็นประโยชน์เสมอ **สมานัตตา** คือเสมอต้นเสมอปลาย

# บทที่ 3

## ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ เป็นการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งสำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ได้สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน ทุกจังหวัดทั่วประเทศ

### 3.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

#### 3.1.1 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

**ตัวแปรอิสระ** (Independent Variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

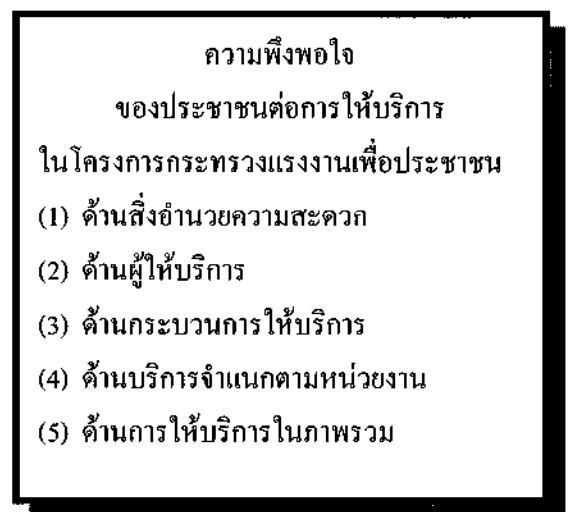
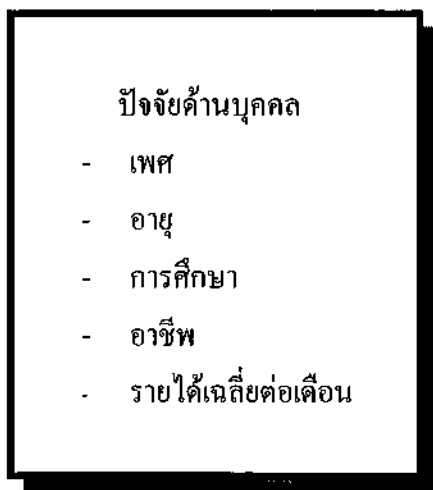
**ตัวแปรตาม** (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน ใน 5 ด้านคือ

- (1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- (2) ด้านผู้ให้บริการ
- (3) ด้านกระบวนการให้บริการ
- (4) ด้านบริการจำแนกตามหน่วยงาน
- (5) ด้านการให้บริการในภาพรวม

จากตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษาดังปรากฏในแผนภูมิที่ 3.1

ตัวแปรอิสระ  
(Independent Variable)

ตัวแปรตาม  
(Dependent Variable)



แผนภูมิที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### 3.1.2 สมมติฐานในการศึกษา

- (1) ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
- (2) ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
- (3) ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
- (4) ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน แตกต่างกัน
- (5) ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน แตกต่างกัน

## 3.2 วิธีการศึกษา

### 3.2.1 ขอบเขตการศึกษาและการดำเนินการจัดงาน

ศึกษาโดยการสุ่มตัวอย่าง ประชาชนจากอำเภอเมืองจันทบุรี อำเภอใกล้เคียง และอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดจันทบุรี ที่มาร่วมงานและใช้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ซึ่งการดำเนินการจัดงานได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดงานโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย ดังนี้

- (1) ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบ กำกับดูแล ให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินงาน และแก้ไขปัญหาอุปสรรคของคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้การจัดงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- (2) ฝ่ายกิจกรรมบริการประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบประสานงานการจัดกิจกรรมบริการประชาชน ประสานงานหน่วยงานราชการ และภาคเอกชน ที่นำกิจกรรมมาร่วมให้บริการประชาชน จัดนิทรรศการ ประสานจัดจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ และสินค้าราคาถูก แข่งขันตอบปัญหาและจัดหาของรางวัล ฯลฯ
- (3) ฝ่ายสถานที่ มีหน้าที่รับผิดชอบ วางแผนผังบริเวณงานทั้งหมด จัดหาเต็นท์ ชุดรับแขก โต๊ะ เก้าอี้ แทนประธาน แทนกล่าวรายงาน ระบบไฟฟ้า เครื่องขยายเสียง - ไมโครโฟน การตกแต่งเต็นท์ จัดหาสถานที่จอดรถ และจัดการจราจร ฯลฯ

(4) ฝ่ายพิธีการ ประชาสัมพันธ์จัดแข่งขันกีฬา และนันทนาการ มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานด้านพิธีการ พิธีกร ประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมก่อนวันจัดงาน ได้แก่ จัดทำแผ่นป้าย ป้ายผ้า โฆษณาประชาสัมพันธ์ บริเวณศูนย์ราชการกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี สถานที่ชุมชน และสถานที่อื่น ๆ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การจัดงานทางอินเทอร์เน็ต ทางสื่อมวลชนทุกแขนง ทางแผ่นใบปลิว เชิญหัวหน้าส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรภาคเอกชน สื่อมวลชน กลุ่มพลังมวลชน นายจ้าง-ลูกจ้าง นักเรียน/นักศึกษา มาร่วมงาน การจัดเวที ตกแต่งเวที จัดหาวงดนตรี จัดแข่งขันกีฬาและนันทนาการ ฯลฯ

(5) ฝ่ายต้อนรับ จัดอาหาร และเครื่องดื่ม มีหน้าที่รับผิดชอบต้อนรับแขกผู้มีเกียรติ จัดหาอาหารกลางวันและเครื่องดื่ม บริการอาหารว่าง เครื่องดื่ม และน้ำดื่ม สำหรับแขกผู้มีเกียรติ และเจ้าหน้าที่มาร่วมกิจกรรมการจัดงาน ฯลฯ

### 3.2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ว่างงาน นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และประชาชนทั่วไป ที่มาร่วมงานและใช้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2547 ณ บริเวณศูนย์ราชการกระทรวงแรงงาน จังหวัดจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

### 3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามที่สร้างแบบโดยสำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน เป็นคำถามเชิงประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบคำถามแสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### 3.2.4 เกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การวิเคราะห์

(1) เกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2 คะแนน
ไม่พึงพอใจเลย	1 คะแนน

(2) เกณฑ์การวิเคราะห์ มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50	ไม่พึงพอใจเลย

3.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ใช้วิธีประสานงานกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี ทุกหน่วยงาน โดยมอบแบบสอบถามให้หน่วยงานละ 70 ชุด เพื่อแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนให้สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี

3.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ไปประมวลผลในโปรแกรม SPSS for window ดังนี้

- (1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- (2) สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วย F - test

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้ เป็นการนำเสนอผลการศึกษาระดับวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ผลการทดสอบสมมติฐาน และข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### 4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผล ดังนี้

(1) จัดส่งแบบสอบถามให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี จำนวน 4 หน่วยงาน รวมทั้งสำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี จัดเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามจากประชาชนหน่วยงานละ 70 ชุด รวม 350 ชุด

(2) ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด จำนวน 330 ชุด

(3) จัดส่งแบบสอบถามให้สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน วิเคราะห์และประมวลผล จำนวน 180 ชุด

(4) ผู้ศึกษาใช้ในการศึกษาระดับวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 150 ชุด

ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้ (ตารางที่ 4.1)

**เพศ** จากผลการศึกษาพบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 63.3 (95 คน) เป็นเพศหญิง และเพศชาย ร้อยละ 36.7 (55 คน)

**อายุ** จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 19-30 ปี ร้อยละ 64.7 (97 คน) รองลงมาคือกลุ่มอายุ 31-54 ปี ร้อยละ 17.3 (26 คน) กลุ่มอายุ 13-18 ปี ร้อยละ 14.7 (22 คน) และกลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไป ร้อยละ 3.3 (5 คน)

**การศึกษา** จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 50 (75 คน) การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา รองลงมาคือ ปริญญาตรี ร้อยละ 35.3 (53 คน) ต่ำกว่าประถมศึกษา – ประถมศึกษา ร้อยละ 12 (18 คน) สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2 (3 คน) และอื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ) ร้อยละ .7 (1 คน)

**อาชีพ** จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพ ร้อยละ 32 (48คน) รองลงมาทำงานบริษัท / ธุรกิจเอกชน ร้อยละ 29.3 (44 คน) ทำงานรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.3 (26 คน) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 11.3 (17 คน) อื่น ๆ (นักเรียน/นักศึกษา) ร้อยละ 7.3 (11 คน) และอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 2.7 (4 คน)

**รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-6,000 บาท ร้อยละ 42.7 (64 คน) รองลงมาไม่มีรายได้ ร้อยละ 27.3 (41 คน) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,001-11,000 บาท ร้อยละ 12 (18 คน) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 2,000 บาท ร้อยละ 11.3 (17 คน) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 6.7 (10 คน)

**ตารางที่ 4.1** ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (n = 150)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	55	36.7
หญิง	95	63.3
<b>2. อายุ</b>		
13 – 18 ปี	22	14.7
19 – 30 ปี	97	64.7
31 – 54 ปี	26	17.3
55 ปีขึ้นไป	5	3.3
<b>3. การศึกษา</b>		
ต่ำกว่าประถมศึกษา – ประถมศึกษา	18	12.0
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา	75	50.0
ปริญญาตรี	53	35.3
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.0
อื่น ๆ	1	.7
<b>4. อาชีพ</b>		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	48	32.0
รับจ้างทั่วไป	26	17.3
เกษตรกร	4	2.7
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	17	11.3
บริษัท / ธุรกิจ เอกชน	44	29.3
อื่น ๆ (นักเรียน / นักศึกษา)	11	7.3
<b>5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ไม่มีรายได้	41	27.3
ต่ำกว่า 2,000 บาท	17	11.3
2,001 – 6,000 บาท	64	42.7
6,001 – 11,000 บาท	18	12.0
10,001 บาทขึ้นไป	10	6.7

## 4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการ กระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดจันทบุรี

### 4.2.1 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ตารางที่ 4.2) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.72) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 1. สถานที่จัดงานในโครงการเหมาะสม (ไม่คับแคบเกินไป) (ค่าเฉลี่ย = 4.04) รองลงมาคือ ข้อ 4. บรรยากาศในงานมีความสะดวกสบาย ไม่แออัดเกินไป (ค่าเฉลี่ย = 3.77) ลำดับต่อมาคือ ข้อ 3. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าทำให้สะดวกในด้านการเตรียมตัวมาใช้บริการในโครงการ (ค่าเฉลี่ย = 3.71) ข้อ 2. การคมนาคมสะดวกในการมารับบริการในโครงการ (ค่าเฉลี่ย = 3.61) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่นั่งพัก , น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย = 3.46)

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$ (Mean)	S (Std.Deviation)	ระดับความ พึงพอใจ
1. สถานที่จัดงานในโครงการเหมาะสม (ไม่คับแคบเกินไป)	4.04	3.46	มาก
2. การคมนาคมสะดวกในการมารับบริการในโครงการ	3.61	.59	มาก
3. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าทำให้สะดวกในด้านการ เตรียมตัวมาใช้บริการในโครงการ	3.71	.80	มาก
4. บรรยากาศในงานมีความสะดวกสบาย ไม่แออัดเกินไป	3.77	.68	มาก
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่นั่งพัก , น้ำดื่ม	3.46	3.34	ปานกลาง
<b>เฉลี่ย</b>	<b>3.72</b>	<b>.83</b>	<b>มาก</b>

### 4.2.2 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการด้านผู้ให้บริการ (ตารางที่ 4.3) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 4.31) รองลงมาคือ ข้อ 4. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย = 4.22) ลำดับต่อมาคือ ข้อ 3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย = 4.19) ข้อ 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย = 4.03) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย = 3.88)



ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านผู้ให้บริการ	$\bar{X}$ (Mean)	S (Std.Deviation)	ระดับความ พึงพอใจ
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอ	3.88	.61	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.03	.79	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยดี	4.19	.70	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.22	.76	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.31	.74	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.13</b>	<b>.59</b>	<b>มาก</b>

#### 4.2.3 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 4.4) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 5. การให้บริการมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.37) รองลงมาคือ ข้อ 1. และข้อ 4. การให้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก, ชับซ้อนเกินไป และการให้บริการมีความครบถ้วนสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย = 4.11) ลำดับต่อมา ข้อ 3. การยื่นคำร้องหรือติดต่อขอรับบริการไม่ต้องใช้เวลารอนาน (ค่าเฉลี่ย = 3.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 กระบวนการให้บริการไม่ต้องกรอกรายละเอียดเอกสารที่เป็นแบบฟอร์มหรือเอกสาร หลักฐานมากเกินไปจนความจำเป็น (ค่าเฉลี่ย = 3.82)

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$ (Mean)	S (Std.Deviation)	ระดับความ พึงพอใจ
1. การให้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก, ชับซ้อนเกินไป	4.11	2.45	มาก
2. กระบวนการให้บริการไม่ต้องกรอกรายละเอียดเอกสารที่เป็นแบบฟอร์มหรือเอกสารหลักฐานมากเกินไปจนความจำเป็น	3.82	.69	มาก
3. การยื่นคำร้องหรือติดต่อขอรับบริการไม่ต้องใช้เวลารอนาน	3.86	.70	มาก
4. การให้บริการมีความครบถ้วนและสมบูรณ์	4.11	.73	มาก
5. การให้บริการมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่ชัดเจน	4.37	3.42	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.05</b>	<b>.99</b>	<b>มาก</b>

#### 4.2.4 ความพึงพอใจต่อการบริการจำแนกตามหน่วยงาน

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการจำแนกตามหน่วยงาน

(ตารางที่ 4.5) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการจำแนกตามหน่วยงาน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือข้อ 5. สำนักงานแรงงานจังหวัด (ค่าเฉลี่ย = 4.33) รองลงมา คือ ข้อ 1. สำนักงานจัดหางานจังหวัด (ค่าเฉลี่ย = 4.27) ลำดับต่อมา คือ ข้อ 2. ศูนย์/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด (ค่าเฉลี่ย = 4.14) ข้อ 3. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด (ค่าเฉลี่ย = 4.03) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4. สำนักงานประกันสังคมจังหวัด (ค่าเฉลี่ย = 3.94)

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจบริการจำแนกตามหน่วยงาน

ความพึงพอใจ ต่อการบริการจำแนกตามหน่วยงาน	$\bar{X}$ (Mean)	S (Std.Deviation)	ระดับความ พึงพอใจ
1. สำนักงานจัดหางานจังหวัด	4.27	.72	มาก
2. ศูนย์ / สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด	4.14	.71	มาก
3. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด	4.03	.74	มาก
4. สำนักงานประกันสังคมจังหวัด	3.94	.74	มาก
5. สำนักงานแรงงานจังหวัด	4.33	3.35	มาก
<b>เฉลี่ย</b>	<b>4.14</b>	<b>.86</b>	<b>มาก</b>

#### 4.2.5 ความพึงพอใจด้านการให้บริการในภาพรวม

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม (ตารางที่ 4.6) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.33)

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจในภาพรวม	$\bar{X}$ (Mean)	S (Std.Deviation)	ระดับความ พึงพอใจ
โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน	4.33	3.19	มาก

### 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระหว่างเพศ รวมทั้ง 5 ด้าน (ตารางที่ 4.7) พบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 82.31 เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.87

เมื่อทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าแปรปรวน ( Analysis of Variance) พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี รวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( F = 2.926 ; p . = .089) ผลการศึกษาจึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างเพศ รวมทั้ง 5 ด้าน

เพศ	$\bar{X}$ (Mean)	N (Number)	S (Std.Deviation)
ชาย	82.31	54	11.14
หญิง	85.87	93	12.69
รวม	84.56	147	12.23

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ( Analysis of Variance) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างเพศ รวมทั้ง 5 ด้าน

แหล่งความแปรปรวน	S.S. (Sum of Squares)	df	M.S. (Mean Square)	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	432.036	1	432.036	2.926	.089
ภายในกลุ่ม	21410.100	145	147.656		
รวม	21842.136	146			

4.3.2 สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างระดับอายุรวมทั้ง 5 ด้าน (ตารางที่ 4.9) พบว่าผลการศึกษารเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อายุ 13-18 ปี (ค่าเฉลี่ย = 87.14) อายุ 55 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 86.60) อายุ 19 - 30 ปี (ค่าเฉลี่ย = 84.38) และอายุ 31 - 54 ปี (ค่าเฉลี่ย = 82.77)

เมื่อทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าแปรปรวน (Analysis of Variance) พบว่าประชาชนที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดจันทบุรี รวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = .546 ; p = .652$ ) ผลการศึกษาจึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างระดับอายุ รวมทั้ง 5 ด้าน

อายุ	$\bar{X}$ (Mean)	N (Number)	S (Std.Deviation)
13 – 18 ปี	87.14	21	19.18
19 – 30 ปี	84.38	95	10.76
31 – 54 ปี	82.77	26	10.81
55 ปีขึ้นไป	86.60	5	10.28
รวม	84.56	147	12.23

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างระดับอายุ

แหล่งความแปรปรวน	S.S. (Sum of Squares)	df	M.S. (Mean Square)	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	247.391	3	82.464	.546	.652
ภายในกลุ่ม	21594.745	143	151.012		
รวม	21842.136	146			

4.3.3 สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างระดับการศึกษา รวมทั้ง 5 ด้าน (ตารางที่ 4.11) พบว่าผลการศึกษาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 87.00) มัธยมศึกษา / ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา (ค่าเฉลี่ย = 84.41) ต่ำกว่าประถมศึกษา – ประถมศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 80.00) และสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย = 79.67) และอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย = 66.00)

เมื่อทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าแปรปรวน (Analysis of Variance) พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี รวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = 1.886$  ;  $p = .116$ ) ผลการศึกษาจึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างระดับการศึกษา รวมทั้ง 5 ด้าน

อายุ	$\bar{X}$ (Mean)	N (Number)	S (Std.Deviation)
ต่ำกว่าประถมศึกษา – ประถมศึกษา	80.00	18	9.88
มัธยมศึกษา / ปวช. / ปวส./อนุปริญญา	84.41	73	14.10
ปริญญาตรี	87.00	52	9.55
สูงกว่าปริญญาตรี	79.67	3	7.57
อื่น ๆ	66.00	1	-
<b>รวม</b>	<b>84.56</b>	<b>147</b>	<b>12.23</b>

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างระดับการศึกษา รวมทั้ง 5 ด้าน

แหล่งความแปรปรวน	S.S. (Sum of Squares)	df	M.S. (Mean Square)	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1101.798	4	275.450	1.886	.116
ภายในกลุ่ม	20740.338	142	146.059		
<b>รวม</b>	<b>21842.136</b>	<b>146</b>			

4.3.4 สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างอาชีพ รวมทั้ง 5 ด้าน (ตารางที่ 4.13) พบว่าผลการศึกษาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อื่นๆ คือ นักเรียน/นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 90.40) ไม่ได้ประกอบอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 85.55) รับจ้างทั่วไป (ค่าเฉลี่ย = 85.23) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย = 83.47) บริษัท/ธุรกิจเอกชน (ค่าเฉลี่ย = 82.77) และเกษตรกร (ค่าเฉลี่ย = 78.00)

เมื่อทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าแปรปรวน (Analysis of Variance) พบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี รวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = .975 ; p = .436$ ) ผลการศึกษาจึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 4 (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างอาชีพ รวมทั้ง 5 ด้าน

อาชีพ	$\bar{X}$ (Mean)	N (Number)	S (Std.Deviation)
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	85.55	47	8.50
รับจ้างทั่วไป	85.23	26	18.68
เกษตรกร	78.00	4	7.87
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	83.47	17	12.39
บริษัท/ธุรกิจเอกชน	82.77	43	9.69
อื่น ๆ (นักเรียน/นักศึกษา)	90.40	10	16.56
<b>รวม</b>	<b>84.56</b>	<b>147</b>	<b>12.23</b>

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างอาชีพ รวมทั้ง 5 ด้าน

แหล่งความแปรปรวน	S.S. (Sum of Squares)	df	M.S. (Mean Square)	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	729.594	5	145.919	.975	.436
ภายในกลุ่ม	21112.542	141	149.734		
<b>รวม</b>	<b>21842.136</b>	<b>146</b>			

4.3.5 สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้ง 5 ด้าน (ตารางที่ 4.16) พบว่าผลการศึกษาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ต่ำกว่า 2,000 บาท (ค่าเฉลี่ย = 89.53) ไม่มีรายได้ (ค่าเฉลี่ย = 85.80) 6,001 – 11,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 85.22) 11,001 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 84.90) และ 2,001 – 6,000 บาท (ค่าเฉลี่ย = 82.33)

เมื่อทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าแปรปรวน (Analysis of Variance) พบว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี รวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = 1.273$  ;  $p = .284$ )

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้ง 5 ด้าน

อาชีพ	$\bar{X}$ (Mean)	N (Number)	S (Std.Deviation)
ไม่มีรายได้	85.80	41	8.30
ต่ำกว่า 2,000 บาท	89.53	15	14.13
2,001 – 6,000 บาท	82.33	63	14.36
6,001 – 11,000 บาท	85.22	18	11.77
11,001 บาทขึ้นไป	84.90	10	.652
รวม	84.56	147	12.23

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้ง 5 ด้าน

แหล่งความแปรปรวน	S.S. (Sum of Squares)	df	M.S. (Mean Square)	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	755.953	4	188.988	1.273	.284
ภายในกลุ่ม	21086.183	142	148.494		
รวม	21842.136	146			

#### 4.4 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการให้ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี เสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในข้อคำถามแบบปลายเปิด สรุปได้ดังนี้

- (1) การจัดงานโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดจันทบุรี ควรจัดครั้งละหลาย ๆ วัน และควรจัดทุก ๆ ปี
- (2) ควรจัดงานโครงการ ฯ ตามห้างสรรพสินค้า หรือชุมชนใหญ่ ๆ
- (3) สถานที่จัดงานโครงการฯ ควรจะมีขนาดกว้างขวางกว่านี้
- (4) ต้องการให้มีการประกวดสินค้า / ผลิตภัณฑ์ จากกลุ่มผู้ผลิตสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ / สถานประกอบการต่าง ๆ
- (5) การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและทั่วถึง
- (6) อากาศในบริเวณจัดงานร้อนมาก
- (7) ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ในการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ
- (8) เจ้าหน้าที่ทุกคนตั้งใจทำงานดี และนิสัยเป็นกันเองเสมอ
- (9) พอใจที่ได้รับบริการจากทุก ๆ หน่วยงาน ซึ่งบริการสิ่งต่าง ๆ ได้ดี
- (10) ทำให้ทราบความเคลื่อนไหว และข่าวสารต่าง ๆ มากขึ้น
- (11) เป็นการเพิ่มประสบการณ์ในการเรียนรู้ และแนะนำวิธีการประกอบอาชีพหลายรูปแบบ



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 จะเป็นการสรุปผลการศึกษา ส่วนที่ 2 เป็นส่วนของการอภิปรายผล และส่วนที่ 3 เป็นส่วนของข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุป

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

- (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี
- (2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี
- (3) เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ เป็นข้อมูลนำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ในครั้งต่อไป

การศึกษานี้ กำหนดศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี โดยผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตัวอย่าง (Sampling) จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยภูมิหลัง
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test

##### 5.1.1 ปัจจัยด้านภูมิหลัง

จากผลการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.3 อายุ 19 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.7 การศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 50.0 ไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 32.0 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.7

### 5.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงาน เพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงาน เพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ในรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.33 รองลงมาคือบริการจำแนกตามหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ด้านผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.05 และสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.72

### 5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี รวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผลการศึกษาไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชนมีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี รวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผลการศึกษาไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2

**สมมติฐานที่ 3** ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้ บริการ ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี รวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผลการศึกษาไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3

**สมมติฐานที่ 4** ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี รวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผลการศึกษาไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 4

**สมมติฐานที่ 5** ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี รวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผลการศึกษาไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 5

## 5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวง แรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการ  
กระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี รวมทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ประชาชนที่มา  
รับบริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ว่างงาน หรือต้องการหางานทำ ซึ่งสำนักงานจัดหางานจังหวัดจันทบุรี ได้จัด  
บริการวันนัดพบแรงงาน และสาธิตการประกอบอาชีพอิสระ ในโครงการดังกล่าวด้วย ทำให้ประชาชนประหยัด  
เวลา และได้พบกับเจ้าของสถานประกอบการ หรือฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการโดยตรง มีโอกาสที่จะได้  
รับการคัดเลือกเข้าทำงานสูง กลุ่มรองลงมาได้แก่ กลุ่มลูกจ้างบริษัท / ธุรกิจเอกชน ซึ่งมีความรู้ ความเข้าใจ  
ในการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า  
ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมมากที่สุด และประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ความสะอาดก น้อยที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการ ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ  
การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้  
บริการ ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี รวมมี 5 ด้าน ต่อปัจจัยดังกล่าวไม่มี  
ความแตกต่างกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบการให้บริการ  
ประชาชน ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ในครั้งต่อไป ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ  
ดังต่อไปนี้

(1) การจัดงานโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ควรจัดครั้งละ 3-4 วัน  
เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และคุ้มค่ากับเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรและควรจัดตาม  
ห้างสรรพสินค้า หรือชุมชนใหญ่

(2) ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม ฯลฯ ให้เพียงพอกับจำนวนผู้มา  
ร่วมงานและให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี

(3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ก่อนการจัดงานล่วงหน้าให้มากกว่าเดิม เพื่อให้ประชาชน  
เตรียมตัวมาใช้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี

(4) ควรปรับปรุงเอกสารประกอบการชี้แจง / เอกสารประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงาน  
สังกัดกระทรวงแรงงาน ให้มีข้อมูลที่จำเป็น ครบถ้วน น่าอ่าน และอ่านเข้าใจได้ง่าย

(5) ขั้นตอนการกรอกรายละเอียดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ไม่ควรมีมากเกินไปจนความจำเป็น และควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ

(6) ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี ให้มีทักษะและจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

(7) ควรฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี มีความรู้ ความเข้าใจ ในภารกิจหลักของทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบคำถามของผู้มารับบริการให้ได้มากที่สุด ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวความคิด เรื่อง " One Stop Service "

## บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีติติก. 2534. **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. 2539. **จิตวิทยาการบริการ**. หน่วยที่ 1-7 และหน่วยที่ 8-15. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชรีณี เดชจินดา. 2530. **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- เชิดศักดิ์ ชูศรี. 2536. **ท้องถิ่นกับการให้บริการประชาชน แบบเชิงรุก**. ท้องถิ่น 33.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. 2543. **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- บุญชู ชาวเชียงใหม่. 2541. **การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปัทมพร ศิลปกิจ. 2541. **พฤติกรรมผู้นำของนักบริหารสตรี อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพรัช วิริยะลัททะ. 2544. **ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีบริการน้ำมันเครื่องหมายการค้า ปตท**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศุภนิษฐ์ ไชครัตนชัย. 2536. **การบริการสู่ความเป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
- สมชาติ กิจยรรยง. 2536. **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.
- สุวิทย์ สุนงกฎ. 2538. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตพญาไท**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. 2533. **จิตวิทยาการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.
- อนุเชษฐ กาศสมบุรณ์. 2546. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี.