



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน
จังหวัดจันทบุรี

โดย

นายอำนาจ เจริญ
ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน 6 ว

ผู้ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน 7 ว
สำนักงานแรงงานจังหวัดสระแก้ว สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
กระทรวงแรงงาน



ว 12.05.6
0686ก
2547
จ. 1

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน



08869

เอกสารผลงาน เรื่อง ความ

คำนำ

เอกสารผลงาน เรื่อง “ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวง
แรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ” เป็นการนำเสนองานในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อประกอบ
การจัดทำเอกสารผลงานในการประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น ตามที่สำนักงาน
ปลัดกระทรวงแรงงาน กำหนด

โครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน เป็นโครงการตามแผนปฏิบัติการสำนักงาน
ปลัดกระทรวงแรงงาน และเป็นโครงการตามแผนปฏิบัติการสำนักงานแรงงานจังหวัด ปีงบประมาณ 2547
โดยเป็นโครงการที่นำภารกิจของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้บริการ
แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ และทัศนคติของประชาชนที่มาใช้บริการในโครงการ
กระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน ผู้ศึกษา จึงเลือกทำการศึกษาวิเคราะห์และประมวลผล “ ความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ” เพื่อนำ
มาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัด
จันทบุรี ในครั้งต่อไป ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน ในจังหวัดจันทบุรี หน่วยงาน
อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและประชาชนในจังหวัดจันทบุรี ต่อไป

นายอำนาจ เริงไฉ

กรกฎาคม 2547

กิตติกรรมประกาศ

ผลงาน เรื่อง " ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงาน เพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี " เป็นการจัดทำเอกสารผลงาน เพื่อขอรับการประเมินแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน 7 ง สำนักงานแรงงานจังหวัดสระแก้ว สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน

ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณบุคคล ซึ่งมีส่วนทำให้เอกสารผลงานเรื่องนี้สำเร็จโดยสมบูรณ์ คือ ผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรี รองผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรี นางสมพร พัฒนชัยวัตร แรงงานจังหวัดจันทบุรี หัวหน้าส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี ที่ให้การสนับสนุนการจัดงานโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน ในจังหวัดจันทบุรี ทุกท่าน ที่ได้ให้การสนับสนุน ร่วมจัดงาน และจัดเก็บแบบสอบถาม พร้อมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษกจันทบุรี และห้องสมุดประชาชนจังหวัดจันทบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้ยืมวิทยานิพนธ์ และหนังสือเพื่อใช้ในการจัดทำผลงานครั้งนี้ รวมทั้งประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ผู้ศึกษา ขอขอบคุณค่าและประโยชน์อันอาจเกิดขึ้นจากเอกสารผลงานครั้งนี้ ให้แก่บุคคลและคณะบุคคลที่กล่าวมาในเบื้องต้น ที่ได้ให้ความกรุณาแก่ผู้ศึกษาไว้ ณ โอกาสนี้

นายอำนาจ เจริญใจ

กรกฎาคม 2547

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง " ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในโครงการ
กระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี " มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวง
แรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการในโครงการ
กระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ เป็นข้อมูลนำมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบการให้
บริการประชาชน ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ในครั้งต่อไป

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ ศึกษาใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2) ด้านผู้ให้บริการ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ 4) ด้านบริการจำแนกตามหน่วยงาน
5) ด้านการให้บริการในภาพรวม ตัวแปรที่นำมาศึกษาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ
การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีให้ประชาชนกรอกแบบ
สอบถาม ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2547
ณ บริเวณศูนย์ราชการกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วย F - test

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 19 – 30 ปี การศึกษาระดับ
มัธยมศึกษา / ปวช./ปวส./อนุปริญญา ไม่ได้ประกอบอาชีพ และรายได้เฉลี่ย 2,001 – 6,000 บาท
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อ
ประชาชน จังหวัดจันทบุรี เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการให้บริการ
ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ บริการจำแนกตามหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.14 ด้านผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.72
3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้าน เพศ อายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ย
ต่อเดือน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อ
ประชาชน จังหวัดจันทบุรี

ข้อเสนอแนะ

1. การจัดงานโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี ควรจัดครั้งละ 3 - 4 วัน และควรจัดตามห้างสรรพสินค้า หรือชุมชนใหญ่ ๆ
2. ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม ฯลฯ ให้เพียงพอกับจำนวนผู้มาร่วมงาน และใช้บริการ
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ก่อนการจัดงานล่วงหน้าให้มากกว่าเดิม
4. ควรปรับปรุงเอกสารประกอบการชี้แจง / เอกสารประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน ให้มีข้อมูลที่จำเป็น ครบถ้วน นำอ่าน และอ่านเข้าใจได้ง่าย
5. ขั้นตอนการกรอกรายละเอียดเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ไม่ควรมีมากเกินไปจนจำเป็น และควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ
6. ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดจันทบุรี ให้มีทักษะและจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน
7. ควรฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน จังหวัดจันทบุรี มีความรู้ ความเข้าใจในภารกิจหลักของทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำตอบคำถามของผู้มารับบริการให้ได้มากที่สุด สอดคล้องกับแนวความคิดเรื่อง
“ One Stop Service ”

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	7
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	7
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย	19
3.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา	19
3.2 วิธีการศึกษา	20
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	23
4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงาน เพื่อประชาชน จังหวัดจันทบุรี	25
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	28
4.4 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	33
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	34
5.1 สรุป	34
5.2 อภิปรายผล	35
5.3 ข้อเสนอแนะ	36
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ประวัติของผู้ศึกษา	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
(3) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจตามทฤษฎีของเฮอริสเบอร์ก	14
4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	24
4.2 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	25
4.3 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการ	26
4.4 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการ	26
4.5 ความพึงพอใจบริการจำแนกตามหน่วยงาน	27
4.6 ความพึงพอใจด้านการให้บริการในภาพรวม	27
4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างเพศ รวมทั้ง 5 ด้าน	28
4.8 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างเพศ รวมทั้ง 5 ด้าน	28
4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างระดับอายุ รวมทั้ง 5 ด้าน	29
4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างระดับอายุ รวมทั้ง 5 ด้าน	29
4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างระดับการศึกษา รวมทั้ง 5 ด้าน	30
4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างระดับการศึกษา รวมทั้ง 5 ด้าน	30
4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างอาชีพ รวมทั้ง 5 ด้าน	31
4.14 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างอาชีพ รวมทั้ง 5 ด้าน	31
4.15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้ง 5 ด้าน	32
4.16 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ของความพึงพอใจต่อการให้บริการระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมทั้ง 5 ด้าน	32