

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและภูมิหลัง

แรงงานเป็นปัจจัยในการผลิตที่สำคัญ หากแรงงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ย่อมหมายถึงการกินดีอยู่ดีของคนในประเทศและภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันทางการผลิตระหว่างประเทศเป็นไปอย่างเข้มข้น ประเทศไทยจำเป็นต้องเอาใจใส่พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพแรงงานของประเทศอยู่อย่างสม่ำเสมอ จากความจำเป็นดังกล่าว จึงได้เป็นภารกิจของกระทรวงแรงงาน ทั้งนี้ เนื่องจากกระทรวงแรงงานเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับแรงงานนั่นเอง

กระทรวงแรงงานประกอบด้วยหน่วยงานระดับกรม จำนวน 5 หน่วยงาน ได้แก่

1) สำนักงานปลัดกระทรวง 2) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 3) กรมการจัดหางาน 4) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน 5) สำนักงานประกันสังคม ทั้ง 5 หน่วยงานต่างมีสำนักงานที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชนโดยเฉพาะแก่ผู้ใช้แรงงานในด้านต่างๆ กระจายอยู่ทั่วประเทศ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานซึ่งมีสำนักงานแรงงานจังหวัดอยู่ในทุกจังหวัด มีภารกิจในการดูแลให้ส่วนราชการในสังกัดของกระทรวงมีข้อมูลและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม

จากบทบาทภารกิจดังกล่าว สำนักงานแรงงานจังหวัดพิษณุโลก ไม่มีบุคลากรและองค์กรรับผิดชอบในระดับอำเภอ ตำบล ทำให้ยังคงปรากฏปัญหาด้านแรงงาน จึงได้จัดทำโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน (ส่วนภูมิภาค) จังหวัดพิษณุโลก ขึ้นเพื่อให้หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดพิษณุโลก ได้ร่วมกันนำภารกิจในหน้าที่ความรับผิดชอบไปให้บริการประชาชนโดยตรงถึงพื้นที่ต่างๆ ได้ครอบคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึงของจังหวัดพิษณุโลก

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิเคราะห์

1) เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดพิษณุโลก และหน่วยงาน/องค์กรอื่นๆที่เกี่ยวข้องในลักษณะของการบูรณาการบริการประชาชนร่วมกันและสอดคล้องกับการบริหารราชการจังหวัดด้วยระบบบูรณาการเพื่อการพัฒนา (CEO)

2) เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานที่นำเข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่ หากการปฏิบัติงานที่ผ่านมามีปัญหาหรือประชาชนมีความไม่เข้าใจในการรับบริการจากกระทรวงแรงงานก็สามารถนำมาแก้ไขปรับปรุงพัฒนาได้

3) เพื่อทราบผลการประชาสัมพันธ์ภารกิจบทบาทหน้าที่ของกระทรวงแรงงานและจังหวัดพิษณุโลกให้ประชาชนได้รับทราบและสามารถติดต่อขอรับบริการได้สะดวกรวดเร็ว

1.3 ขอบเขตของการศึกษาวิเคราะห์

ในการจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการจากหน่วยงานของกระทรวงแรงงานในจังหวัดพิษณุโลก ที่มารับบริการในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2547 ณ สนามกีฬาในร่มอาคารอเนกประสงค์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ส่วนหนองอ้อ) จังหวัดพิษณุโลก โดยวิธีสุ่ม (Random) จำนวน 150 คน จากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน (ส่วนภูมิภาค) จังหวัดพิษณุโลก และใช้คำร้อยละ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานของกระทรวงแรงงานในจังหวัดพิษณุโลก

2) ทำให้ได้ข้อเสนอแนะรูปแบบและวิธีการในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการในจังหวัดพิษณุโลก

3) ทำให้ทราบถึงแนวทางในการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานกระทรวงแรงงานของจังหวัดพิษณุโลก

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาวិเคราะห์การดำเนินโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน (ส่วนภูมิภาค) จังหวัดพิษณุโลก มีความสมบูรณ์ จึงได้นำเสนอแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์มีผู้ที่กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้มาก ดังนี้

Good (1973 อ้างอิงใน สุทธิ ปันมา , 2538 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่มีต่อบุคคลนั้นๆ

McCormick (1965 อ้างอิงใน สุวิทย์ สุปงกฎ , 2538 : 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Shelly (1975 อ้างอิงใน จีราพร วีระหงษ์ , 2538 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และ ความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรกได้แก่ ผู้มีอำนาจ หน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สองได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น Herbert A. Simon (1976) เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าแต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย (Herbert A. Simon , 1960 : 180 อ้างใน วิโรจน์ สัตยสังข์สกุล , 2538 : 10) ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดย E	คือ	ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)
O	คือ	ผลผลิตที่ได้รับออกมา (Output)
I	คือ	ปัจจัยที่นำเข้า ที่ใส่เข้าไป (Input)
S	คือ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction)

Wallestein (1971 อ้างถึงใน ชัยพงษ์ โชติวรรณ , 2541 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End - state in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

กิตติมา ปรีดีดิถ (2534 : 321 - 322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและเขาได้รับ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา

ชรีณี เดชจินดา (2530 : 37) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

วิลลิสท์ ทรียงกูร (2526:27) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่มีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี - เลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

หลุย จำปาเทศ (2533 : 37) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความต้องการ (Needs) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขสังเกตได้จากคำพูด สายตา และการแสดงออก

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory)

Maslow (1954 อ้างถึงใน อภิชิต พุทธบุญ , 2542 : 9-10) ได้เขียนทฤษฎีที่มุ่งใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีที่ Maslow กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลยในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปสูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อ

ให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้นหมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่นความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social of Belongingness Needs)

ภายหลังจากที่ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้นคือความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคนความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs)

ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเองรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบ ในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization or Self – realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรม ที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle)

ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอจะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิตโดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle)

กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพอใจแล้วนั้นจะเห็นว่า ความต้องการสิ่งที่

ไม่ได้รับความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ก็อยากจะได้รับ การตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอยและจะยอมรับสภาพ ไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทิศทางตรงกันข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่คนก็จะเกิด ความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุดคือการได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization)

2.2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (The Motivation Hygiene Theory)

Herzberg (1959 อ้างถึงใน วรพงษ์ ภวเวส , 2540 : 15) ศาสตราจารย์ และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย เวสเทิร์น รีเสิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา และ คณะ ได้พิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation to Work) ในปี ค.ศ. 1959 โดยเสนอทฤษฎีจูงใจ – ค้ำจุน (The Motivation Hygiene Theory) หรือบางที่เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Factor Theory)

มูลเหตุที่ทำให้ Herzberg และคณะได้ทำการวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าว ขึ้นมาเพื่อที่จะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเรา” ซึ่ง Herzberg และคณะได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมือง Pittsburg รัฐ Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้คนเรารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน” สรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคลปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) และปัจจัยค้ำจุนหรือเรียกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงานปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พอใจในการปฏิบัติงานได้ จากคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ของ Herzberg และคณะ พบว่าผู้ที่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเพราะภาวะแวดล้อมรอบด้านอันได้แก่

ความไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพจิตไม่ดีในการปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้จึงมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า "ปัจจัยสุขภาพอนามัย" (Hygiene – Factor) ซึ่งเปรียบเสมือนหลักการในทางแพทย์ที่ทำหน้าที่บำรุงสุขภาพให้ปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการกระทำของแพทย์ สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ช่วยบำบัดโรค เป็นแต่เพียงป้องกันและรักษาบรรยากาศให้ถูกสุขลักษณะ เช่น จัดให้มีระบบกำจัดขยะที่ทันสมัย น้ำบริสุทธิ์ การควบคุมอากาศเป็นพิษ สิ่งเหล่านี้มิใช่เป็นการรักษาโรค แต่ถ้าปราศจากสิ่งเหล่านี้ก็อาจจะมามีโรคมมากขึ้น ฉะนั้น ปัจจัยค้ำจุนจึงมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงานเป็นตัวการสร้างควมพึงพอใจให้บุคคลในองค์การ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีดังนี้ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้า (Advancement)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้ คือ

1. นโยบายและการบริหารงานขององค์การ (Policy and Administration)
2. การนิเทศ (Supervision)
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisors)
4. สภาพการทำงาน (Work Condition)
5. เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and Benefits)
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
7. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinate)
9. สถานภาพของตำแหน่ง (Status)
10. ความมั่นคงในงาน (Security)

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไป แต่พอสรุปได้รวมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรรยา น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง:ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองอยู่ในระดับมากและพบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาติดต่อราชการที่อำเภอ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ระยะทางระหว่างบ้านกับอำเภอไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

ณรสพล ศรีสุธรรม (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลเมืองที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยโดยภาพรวมประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีรองลงมาคือ ด้านความพร้อมในด้านทำให้ความเสมอภาคในการบริการและด้านการป้องกันการผิดพลาดในการให้บริการซ้ำสอง

ดิเรก ปลั่งดี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับปานกลางและพบว่า รายได้ การเกี่ยวข้องกับการเกิดคดีอาญามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ตำแหน่งทางสังคมและประสบการณ์ด้านการได้รับบริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม

เทวินทร์ กองพร (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี คือ ระดับการศึกษาและรายได้ กล่าวคือประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจะพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ และรายได้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

วรพงษ์ ภวเวส (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับปานกลาง จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพครอบครัว อาชีพ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ตำแหน่งทางสังคม ประสบการณ์ด้านอาชญากรรม ประสบการณ์ด้านการได้รับการบริการจากสถานีตำรวจและความรู้เกี่ยวกับโรงพักของเราไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการ โรงพักของเรา

วิโรจน์ สัตยสังข์สกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างใหม่ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทราในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความก้าวหน้า และความต่อเนื่องสำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน คือ การศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงานและลักษณะชุมชนของประชาชน โดยเพศ อายุ ระดับรายได้ ประสบการณ์ทางด้านอาชญากรรม และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สุทธิ บันมา (2535 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงานต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการและด้านข้อมูลที่ได้รับบริการของธนาคาร ผลการศึกษาวิจัย

พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ โดยรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากยกเว้นด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารเพียงด้านเดียวเท่านั้น ที่ลูกค้าพึงพอใจในระดับปานกลาง ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์ ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและประกอบอาชีพธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าลูกค้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐวิสาหกิจและกลุ่มอาชีพอื่นๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ในด้านสถานที่ประกอบการและด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนในด้านความสะดวกที่ได้รับและในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคาร ลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อภิชาติ พุทธบุญ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี พบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานสอบสวนของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการด้านงานสอบสวนมากกว่าด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรม

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานด้านสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี คือ ตำแหน่งหน้าที่ทางสังคมและประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บริการด้านงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานี

3. ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สถานภาพครอบครัว อาชีพ รายได้ ประสบการณ์การใช้บริการสถานีตำรวจ ความรู้เกี่ยวกับงานสอบสวน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการจัดโครงการ

กระทรวงแรงงานมีภารกิจทำให้บริการประชาชนในการส่งเสริมและขยายโอกาสมีงานทำ พัฒนาศักยภาพและพัฒนาฝีมือแรงงานให้พร้อมสำหรับการแข่งขันเสรีเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตและความมั่นคงในการทำงานและในสังคม

ในการให้บริการประชาชนของกระทรวงแรงงานยังไม่สามารถครอบคลุมพื้นที่ได้ทั่วถึง เนื่องจากไม่มีบุคลากรและองค์กรรับผิดชอบในระดับอำเภอ ตำบล ทำให้ยังคงปรากฏปัญหา ด้านแรงงานกระทรวงแรงงานจึงได้จัดทำโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน(ส่วนภูมิภาค) ขึ้นทั่วประเทศ เพื่อให้หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดได้ร่วมกันนำภารกิจในหน้าที่ความรับผิดชอบไปให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงถึงพื้นที่ต่างๆ

สำนักงานแรงงานจังหวัดพิษณุโลกจึงได้จัดทำโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน (ส่วนภูมิภาค) เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดพิษณุโลก ให้ความเห็นชอบโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการจากหน่วยงาน สังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดพิษณุโลก และหน่วยงาน / องค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของการบูรณาการบริการประชาชนร่วมกันและสอดคล้องกับการบริหารราชการจังหวัดด้วยระบบบูรณาการเพื่อการพัฒนา (CEO)
2. เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานที่นำเข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่ และสามารถแก้ไขได้ทันที หากการปฏิบัติงานที่ผ่านมายังมีปัญหาหรือประชาชนมีความไม่เข้าใจในการรับบริการจากกระทรวงแรงงาน
3. เพื่อประชาสัมพันธ์ภารกิจ บทบาท หน้าที่ของกระทรวงแรงงานและจังหวัดพิษณุโลก ให้ประชาชนได้รับทราบและสามารถติดต่อขอรับบริการได้สะดวกรวดเร็ว

ผู้ว่าราชการจังหวัดพิษณุโลกได้เห็นชอบให้ดำเนินโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน (ส่วนภูมิภาค) จังหวัดพิษณุโลก ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2547 ณ สนามกีฬาในร่ม อาคารอเนกประสงค์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ส่วนหนองอ้อ) โดย นายจรรพงค์ เรืองสุวรรณ ปลัดกระทรวงแรงงาน ได้ให้ความกรุณารับเชิญเป็นประธานในพิธีเปิดโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน (ส่วนภูมิภาค) จังหวัดพิษณุโลก ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2547 และขั้นตอนการดำเนินงานตามโครงการดังกล่าว ดังนี้

3.1 กำหนดการ : โครงการ "กระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน"

เวลา 08.30 น. – 09.00 น. ผู้มาร่วมงานรับเอกสาร

- เอกสารการรับสมัครงาน ตำแหน่งงานว่าง จาก
สถานประกอบการต่างๆ

เวลา 09.00 น. – 09.30 น. พิธีเปิดโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน (ส่วนภูมิภาค)

- นายจตุพงษ์ เรืองสุวรรณ ปลัดกระทรวงแรงงาน
เป็นประธานในพิธีเปิดโครงการฯ
- รศ.ดร.มณฑล สงวนเสริมศรี อธิการบดี
มหาวิทยาลัยนเรศวร กล่าวรายงาน
- นายสุเมธ แสงนันทกุล รองผู้ว่าราชการจังหวัด
พิษณุโลก หัวหน้าส่วนราชการจังหวัดพิษณุโลก
รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต , ฝ่ายบริหาร , ฝ่าย
วิชาการ , ฝ่ายส่งเสริมกิจกรรมมหาวิทยาลัย ,
ฝ่ายศิลปและวัฒนธรรม , คณบดีคณะต่างๆและ
หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงาน
จังหวัดพิษณุโลกและจังหวัดใกล้เคียงให้การ
ต้อนรับ

เวลา 09.30 น. – 10.30 น.

ประธานในพิธีและผู้มีเกียรติที่มาร่วมงานได้เยี่ยม
ชมกิจกรรมต่างๆ ของส่วนราชการที่มาร่วม
โครงการฯ

3.2 กิจกรรมทางวิชาการ

1. นิทรรศการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดพิษณุโลก ส่วนราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. นิทรรศการด้านการแก้ไขปัญหายาเสพติด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก และที่ทำการปกครองจังหวัดพิษณุโลก (ฝ่ายป้องกันจังหวัด)

3.3 การให้บริการตามภารกิจของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดพิษณุโลก

◆ สำนักงานแรงงานจังหวัดพิษณุโลก

- บริการให้คำแนะนำภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดพิษณุโลกพร้อมมอบเอกสาร
- รับคำร้องขอเงินคืนภาษีและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ของคนงานจากการไปทำงานต่างประเทศ

◆ สำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก

- จัดนัดพบแรงงานโดยได้เชิญสถานประกอบการมารับสมัครด้วยตนเอง
- แนะนำอาชีพ
- ทดสอบความพร้อมทางอาชีพ (นักเรียน นิสิต นักศึกษา)
- บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้แรงงานต่างด้าว
- บริการให้คำปรึกษาการทำงานต่างประเทศ พร้อมลงทะเบียน
- มอบเอกสารแนะนำการสมัครงานและข้อระวังการถูกหลอกลวงไปทำงานต่างประเทศ

◆ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 9 พิษณุโลก

- แนะนำการพัฒนาฝีมือแรงงาน , รับสมัครฝึกอาชีพ , สวัสดิการฝึกอาชีพ อีสระ
- นำการตรวจแผนไทยโบราณ / งดเผาห่า มาบริการจากผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 9 พิษณุโลก

- มอบเอกสารที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับสาขาช่างที่จะเปิดฝึกอบรม และคุณสมบัติของผู้ที่จะนำมารับการฝึกอาชีพจากสาขาช่างต่างๆ
 - บริการซ่อมรถจักรยานยนต์และเครื่องยนต์เล็กเพื่อการเกษตร (ฟรี)
 - บริการซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ (ฟรี)
 - สาธิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผลงานของผู้รับการฝึกจากสถาบันฯ
- ◆ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพิษณุโลก
- ให้บริการปรึกษาปัญหาด้านแรงงาน สิทธิประโยชน์ของผู้ใช้แรงงานตามกฎหมาย
 - ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เช่น การใช้แรงงานหญิง, การใช้แรงงานเด็ก
 - บริการแนะนำการเข้าสู่มาตรฐานแรงงาน
 - บริการตรวจสอบสมรรถภาพของผู้ใช้แรงงาน เช่น วัดสายตา , ความปกติของหู จากศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานพื้นที่ 10 จังหวัดลำปาง
 - มอบเอกสารการใช้แรงงานหญิง การใช้แรงงานเด็ก สิทธิประโยชน์ของผู้ใช้แรงงานตามกฎหมาย
- ◆ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก
- ให้คำแนะนำกฎหมายการว่างงาน
 - แนะนำกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคมและกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน
 - บริการขอรับสมัครสิทธิประโยชน์ด้านประกันสังคม
 - บริการตรวจสอบสุขภาพผู้ที่มีาร่วมงานจากหน่วยแพทย์ของโรงพยาบาลในจังหวัดพิษณุโลก

3.4 กิจกรรมเสริมจากความร่วมมือของหน่วยงานอื่นๆ

- ◆ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก
- นำผลิตภัณฑ์และการสาธิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)

- ◆ สมาคมช่างตัดผมจังหวัดพิษณุโลก
 - บริการตัดผมสุภาพบุรุษและสุภาพสตรี (ฟรี)
- ◆ วิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก
 - บริการซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน (ฟรี)
- ◆ สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพบ้านสองแควจังหวัดพิษณุโลก
 - สาธิตวิชาชีพศิลปประดิษฐ์
- ◆ วิทยาลัยอาชีวศึกษาพิษณุโลก
 - กิจกรรมสาธิตด้านอาชีพ
- ◆ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพิษณุโลก
 - การจำหน่ายของอุปโภคและบริโภคราคาถูก
- ◆ นิคมสร้างตนเองทุ่งสานและนิคมสร้างตนเองบางระกำ
 - สาธิตอาชีพของกลุ่มสตรี
- ◆ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลกและที่ทำการปกครองจังหวัดพิษณุโลก (ฝ่ายป้องกัน)
 - จัดนิทรรศการการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

3.5 กิจกรรมด้านความบันเทิง

- การตอบปัญหาเกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงแรงงานเพื่อชิงรางวัล
- การประกวดร้องเพลง
- การแสดงดนตรี ของนิสิตจากมหาวิทยาลัยนเรศวร
- การแสดงดนตรี ของสมาคมคริสตจักรจังหวัดพิษณุโลก

หมายเหตุ

ในการดำเนินโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน (ส่วนภูมิภาค) จังหวัดพิษณุโลกเวลา 08.30 น. – 16.30 น. จึงได้ยุติการให้บริการ และกิจกรรมดังกล่าว

บทที่ 4

การวิเคราะห์ผลการดำเนินโครงการ

สำนักงานแรงงานจังหวัดพิษณุโลกได้ดำเนินโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน (ส่วนภูมิภาค) จังหวัดพิษณุโลก เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2547 ณ สนามกีฬาในร่ม อาคารอเนกประสงค์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ส่วนหนองอ้อ) โดยได้กำหนดกิจกรรมดังนี้

4.1 กิจกรรมทางวิชาการ

1. นิทรรศการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดพิษณุโลก ส่วนราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. นิทรรศการด้านการแก้ไขปัญหาเสพติด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก และที่ทำการปกครองจังหวัดพิษณุโลก (ฝ่ายป้องกันจังหวัด)

4.2 การให้บริการตามภารกิจของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดพิษณุโลก

1. สำนักงานแรงงานจังหวัดพิษณุโลก
 - บริการให้คำแนะนำภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดพิษณุโลก พร้อมมอบเอกสาร
 - บริการให้คำแนะนำและรับคำร้องขอเงินคืนภาษีและสิทธิประโยชน์อื่นๆของคณงานจากการไปทำงานต่างประเทศ
2. สำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก
 - จัดนัดพบแรงงาน , ลงทะเบียนสมัครงาน
 - แนะนำอาชีพ
 - บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้แรงงานต่างด้าว
 - ทดสอบความพร้อมทางอาชีพ (นักเรียน นิสิต นักศึกษา)
 - บริการให้คำปรึกษาการทำงานต่างประเทศ พร้อมลงทะเบียน
 - มอบเอกสารแนะนำการสมัครงานและข้อระวังการถูกหลอกลวงไปทำงานต่างประเทศ

3. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 9 พิษณุโลก
 - รับสมัครฝึกอาชีพ
 - แนะนำพัฒนาฝีมือแรงงาน
 - สาธิตอาชีพอิสระ
 - นวัตกรรมไทยโบราณ / นวัตกรรม
 - บริการซ่อมรถจักรยานยนต์และเครื่องยนต์เล็กเพื่อการเกษตร (ฟรี)
 - บริการซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ
 - สาธิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์และผลงานของผู้รับการฝึกกับสถาบันฯ
4. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพิษณุโลก
 - บริการปรึกษาปัญหาด้านแรงงาน
 - ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองแรงงาน
 - บริการแนะนำการเข้าสู่มาตรฐานแรงงาน
 - บริการตรวจสอบสมรรถภาพของผู้ใช้แรงงาน(ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานพื้นที่ 10 จังหวัดลำปาง)
 - มอบเอกสารการใช้แรงงานหญิง การใช้แรงงานเด็ก สิทธิประโยชน์ของผู้ใช้แรงงานตามกฎหมาย
5. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก
 - กฎหมายประกันสังคมกรณีการว่างงาน
 - แนะนำกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน
 - บริการขอรับสมัครสิทธิประโยชน์ด้านประกันสังคม
 - การบริการจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ตรวจสอบสุขภาพ

4.3 กิจกรรมเสริมจากความร่วมมือของหน่วยงานอื่น

- ◆ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก
 - นำผลิตภัณฑ์และการสาธิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)
- ◆ สมาคมช่างตัดผมจังหวัดพิษณุโลก
 - บริการตัดผมสุขภาพบุรุษและสุขภาพสตรี (ฟรี)

- ◆ วิทยาลัยสารพัดช่างพิษณุโลก
 - บริการซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน (ฟรี)
- ◆ สถานคุ้มครองและพัฒนาอาชีพบ้านสองแควจังหวัดพิษณุโลก
 - สาธิตวิชาชีพศิลปประดิษฐ์
- ◆ วิทยาลัยอาชีวศึกษาพิษณุโลก
 - กิจกรรมสาธิตด้านอาชีพ
- ◆ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดพิษณุโลก
 - การจำหน่ายของอุปโภคและบริโภคราคาถูก
- ◆ นิคมสร้างตนเองทุ่งสามและนิคมสร้างตนเองบางระกำ
 - สาธิตอาชีพของกลุ่มสตรี
- ◆ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลกและที่ทำการปกครองจังหวัดพิษณุโลก (ฝ่ายป้องกัน)
 - จัดนิทรรศการการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

4.4 กิจกรรมด้านความบันเทิง

1. การตอบปัญหาเกี่ยวกับภารกิจของกระทรวงแรงงานเพื่อชิงรางวัล
2. การประกวดร้องเพลง
3. การแสดงดนตรีของนิสิตจากมหาวิทยาลัยนเรศวร
4. การแสดงดนตรีตลอดงานของสมาคมคริสตจักรจังหวัดพิษณุโลก

4.5 สรุปความพึงพอใจโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน (แบบแผนภูมิ)

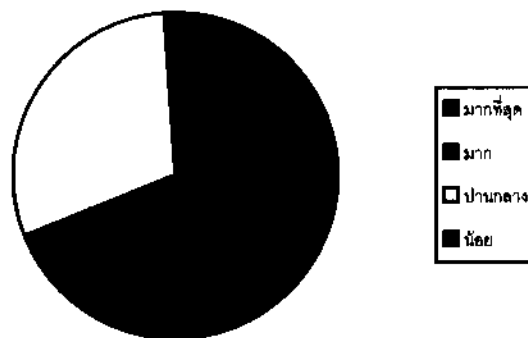
ในการดำเนินโครงการครั้งนี้ได้จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ที่มาเข้าร่วมโครงการในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2547 ว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน (ส่วนภูมิภาค) จังหวัดพิษณุโลก ในระดับใด และได้แบ่งระดับความพึงพอใจในแบบสอบถามไว้ 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับน้อย ระดับปานกลาง และระดับไม่พอใจเลย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มาใช้บริการจำนวน 150 คน สรุปได้ดังนี้

2. ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1 สถานที่จัดงานในโครงการเหมาะสม (ไม่คับแคบเกินไป)

ระดับมากที่สุด	จำนวน	22 คน	คิดเป็นร้อยละ	15
ระดับมาก	จำนวน	81 คน	คิดเป็นร้อยละ	54
ระดับปานกลาง	จำนวน	46 คน	คิดเป็นร้อยละ	30
ระดับน้อย	จำนวน	1 คน	คิดเป็นร้อยละ	1

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

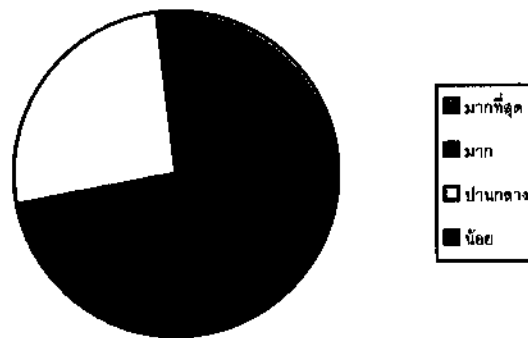


จากผลการศึกษาวិเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อสถานที่จัดทำโครงการพบว่า มีความพึงพอใจด้านสถานที่จัดทำโครงการมากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 54 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 30 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 15 ระดับน้อย ร้อยละ 1 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

2.2 การคมนาคมสะดวกในการมารับบริการในโครงการ

ระดับมากที่สุด	จำนวน	32 คน	คิดเป็นร้อยละ	21
ระดับมาก	จำนวน	76 คน	คิดเป็นร้อยละ	51
ระดับปานกลาง	จำนวน	39 คน	คิดเป็นร้อยละ	26
ระดับน้อย	จำนวน	3 คน	คิดเป็นร้อยละ	2

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

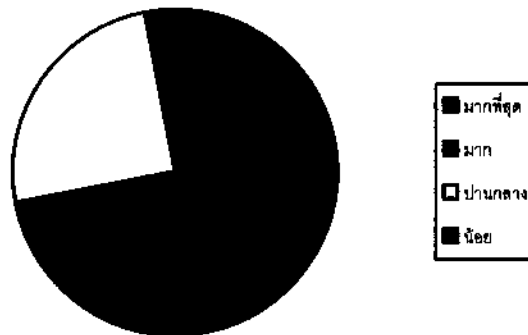


จากผลการศึกษาวិเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อเส้นทางการคมนาคมที่มารับบริการตามโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจในเส้นทางคมนาคมมากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 51 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 26 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 21 ระดับน้อย ร้อยละ 2 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

2.3 มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าทำให้สะดวกในด้านการเตรียมตัวมาใช้บริการ

ระดับมากที่สุด	จำนวน	34 คน	คิดเป็นร้อยละ	23
ระดับมาก	จำนวน	74 คน	คิดเป็นร้อยละ	49
ระดับปานกลาง	จำนวน	37 คน	คิดเป็นร้อยละ	25
ระดับน้อย	จำนวน	5 คน	คิดเป็นร้อยละ	3

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

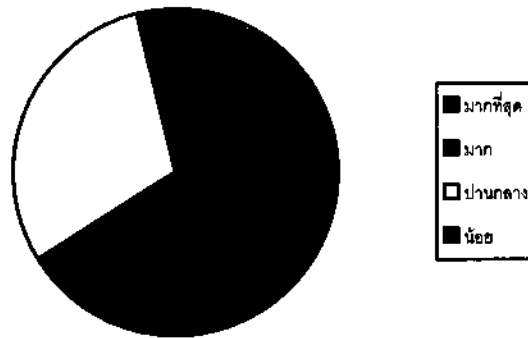


จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อที่มารับบริการตามโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าทำให้สะดวกในด้านการเตรียมตัวมาใช้บริการมากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 49 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 25 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 23 ระดับน้อย ร้อยละ 3 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

2.4 บรรยากาศในงานมีความสะดวกสบายไม่แออัดเกินไป

ระดับมากที่สุด	จำนวน	27 คน	คิดเป็นร้อยละ	18
ระดับมาก	จำนวน	72 คน	คิดเป็นร้อยละ	48
ระดับปานกลาง	จำนวน	45 คน	คิดเป็นร้อยละ	30
ระดับน้อย	จำนวน	6 คน	คิดเป็นร้อยละ	4

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

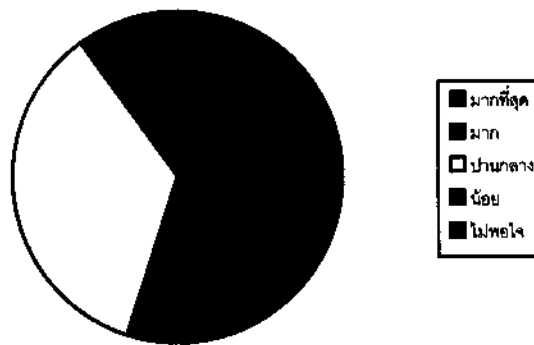


จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อบรรยากาศที่มารับบริการตามโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจในบรรยากาศที่มารับบริการมากที่สุด คือระดับมาก ร้อยละ 48 รองลงมาระดับปานกลาง ร้อยละ 30 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 18 ระดับน้อย ร้อยละ 4 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

2.5 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ที่นั่งพัก , น้ำดื่ม

ระดับมากที่สุด	จำนวน	13 คน	คิดเป็นร้อยละ	9
ระดับมาก	จำนวน	69 คน	คิดเป็นร้อยละ	46
ระดับปานกลาง	จำนวน	53 คน	คิดเป็นร้อยละ	35
ระดับน้อย	จำนวน	10 คน	คิดเป็นร้อยละ	7
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน	5 คน	คิดเป็นร้อยละ	3

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



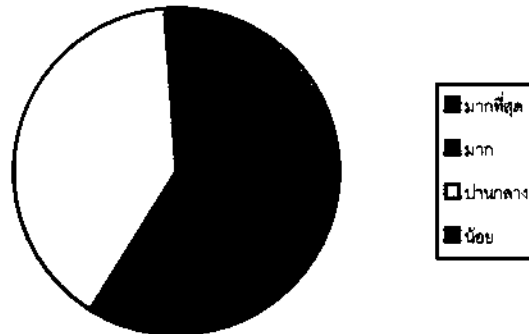
จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก , น้ำดื่ม ให้กับผู้ที่มารับบริการตามโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ที่นั่งพัก , น้ำดื่ม มากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 46 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 35 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 9 ระดับน้อย ร้อยละ 7 และระดับไม่พอใจเลย ร้อยละ 3 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจต่อการบริหารด้านผู้ให้บริการ

3.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอ

ระดับมากที่สุด	จำนวน	15 คน	คิดเป็นร้อยละ	10
ระดับมาก	จำนวน	74 คน	คิดเป็นร้อยละ	49
ระดับปานกลาง	จำนวน	60 คน	คิดเป็นร้อยละ	40
ระดับน้อย	จำนวน	1 คน	คิดเป็นร้อยละ	1

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

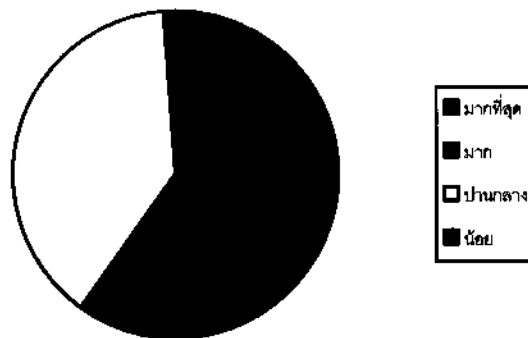


จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่จัดมาให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 49 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 40 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 10 ระดับน้อย ร้อยละ 1 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่

ระดับมากที่สุด	จำนวน	11 คน	คิดเป็นร้อยละ	7
ระดับมาก	จำนวน	79 คน	คิดเป็นร้อยละ	53
ระดับปานกลาง	จำนวน	59 คน	คิดเป็นร้อยละ	39
ระดับน้อย	จำนวน	1 คน	คิดเป็นร้อยละ	1

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

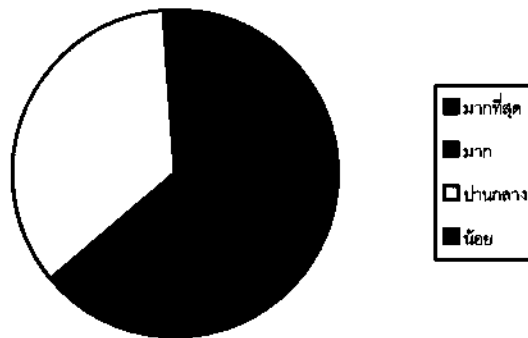


จากผลการศึกษาวិเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ตามโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ มากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 53 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 39 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 7 ระดับน้อย ร้อยละ 1 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยดี

ระดับมากที่สุด	จำนวน	14 คน	คิดเป็นร้อยละ	9
ระดับมาก	จำนวน	82 คน	คิดเป็นร้อยละ	55
ระดับปานกลาง	จำนวน	52 คน	คิดเป็นร้อยละ	35
ระดับน้อย	จำนวน	2 คน	คิดเป็นร้อยละ	1

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

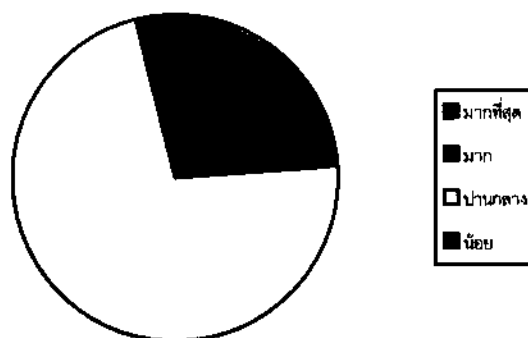


จากผลการศึกษาวិเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยดีแก่ผู้มาบริการในระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยดีในการให้บริการ มากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 55 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 35 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 9 ระดับน้อย ร้อยละ 1 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

3.4 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

ระดับมากที่สุด	จำนวน	11 คน	คิดเป็นร้อยละ	7
ระดับมาก	จำนวน	82 คน	คิดเป็นร้อยละ	55
ระดับปานกลาง	จำนวน	54 คน	คิดเป็นร้อยละ	36
ระดับน้อย	จำนวน	3 คน	คิดเป็นร้อยละ	2

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

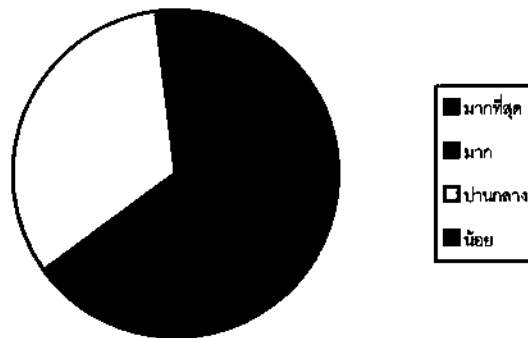


จากผลการศึกษาวិเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มารับบริการในระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 55 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 36 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 7 ระดับน้อย ร้อยละ 2 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ระดับมากที่สุด	จำนวน	18 คน	คิดเป็นร้อยละ	12
ระดับมาก	จำนวน	80 คน	คิดเป็นร้อยละ	53
ระดับปานกลาง	จำนวน	49 คน	คิดเป็นร้อยละ	33
ระดับน้อย	จำนวน	3 คน	คิดเป็นร้อยละ	2

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



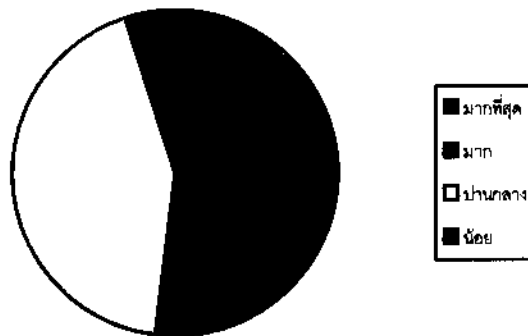
จากผลการศึกษาคณะวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติแก่ผู้มาบริการในระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ผู้มาบริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 53 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 33 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 12 ระดับน้อย ร้อยละ 2 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 การให้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก , จับฉ้อนเกินไป

ระดับมากที่สุด	จำนวน	8 คน	คิดเป็นร้อยละ	5
ระดับมาก	จำนวน	71 คน	คิดเป็นร้อยละ	47
ระดับปานกลาง	จำนวน	64 คน	คิดเป็นร้อยละ	43
ระดับน้อย	จำนวน	7 คน	คิดเป็นร้อยละ	5

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

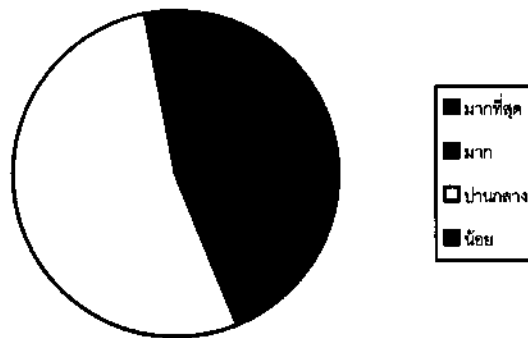


จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการต่อการให้บริการตามขั้นตอนแก่ผู้มารับบริการในระหว่างดำเนินโครงการพบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการตามขั้นตอนแก่ผู้มารับบริการ มากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 47 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 43 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 5 ระดับน้อย ร้อยละ 5 และระดับไม่พอใจเลยไม่มีตามลำดับ

4.2 กระบวนการให้บริการไม่ต้องกรอกรายละเอียดเอกสารที่เป็นแบบฟอร์มหรือเอกสารหลักฐานมากเกินไปจนจำเป็น

ระดับมากที่สุด	จำนวน	6 คน	คิดเป็นร้อยละ	4
ระดับมาก	จำนวน	60 คน	คิดเป็นร้อยละ	40
ระดับปานกลาง	จำนวน	79 คน	คิดเป็นร้อยละ	53
ระดับน้อย	จำนวน	5 คน	คิดเป็นร้อยละ	3

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อกระบวนการให้บริการไม่ต้องกรอกรายละเอียดเอกสารเป็นแบบฟอร์มหรือเอกสารหลักฐานมากเกินไปจนจำเป็นแก่ผู้มารับบริการในระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการไม่ต้องกรอกรายละเอียดเอกสารเป็นแบบฟอร์มหรือเอกสารหลักฐานมากเกินไปจนจำเป็นมากที่สุด คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 53 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 40 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 4 ระดับน้อย ร้อยละ 3 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

4.3 การยื่นคำร้องหรือติดต่อขอรับบริการไม่ต้องใช้เวลารอนาน

ระดับมากที่สุด	จำนวน	5 คน	คิดเป็นร้อยละ	3
ระดับมาก	จำนวน	73 คน	คิดเป็นร้อยละ	49
ระดับปานกลาง	จำนวน	67 คน	คิดเป็นร้อยละ	45
ระดับน้อย	จำนวน	5 คน	คิดเป็นร้อยละ	3

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

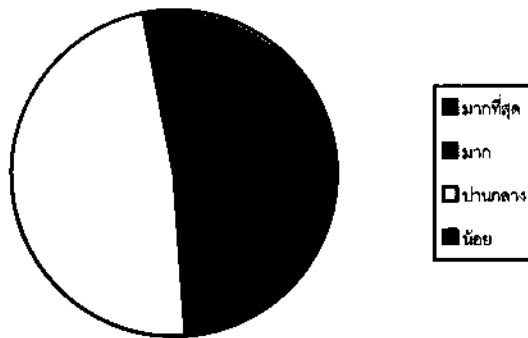


จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการต่อการยื่นคำร้องหรือติดต่อขอรับบริการไม่ต้องใช้เวลารอนานแก่ผู้มาบริการในระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการยื่นคำร้องหรือติดต่อขอรับบริการโดยไม่ต้องใช้เวลารอนาน มากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 49 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 45 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 3 ระดับน้อย ร้อยละ 3 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

4.4 การให้บริการมีความครบถ้วนและสมบูรณ์

ระดับมากที่สุด	จำนวน	6 คน	คิดเป็นร้อยละ	4
ระดับมาก	จำนวน	68 คน	คิดเป็นร้อยละ	45
ระดับปานกลาง	จำนวน	72 คน	คิดเป็นร้อยละ	48
ระดับน้อย	จำนวน	4 คน	คิดเป็นร้อยละ	3

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

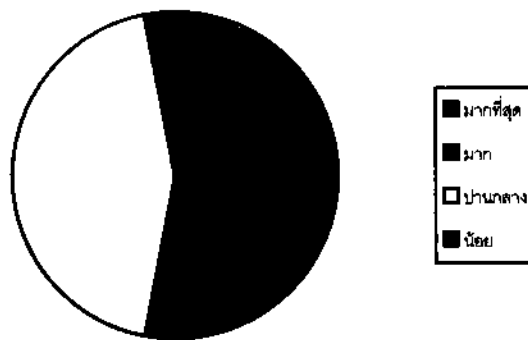


จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการต่อการให้บริการมีความครบถ้วนและสมบูรณ์แก่ผู้มาใช้บริการในระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความครบถ้วนและสมบูรณ์ มากที่สุด คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 48 รองลงมา ระดับมาก ร้อยละ 45 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 4 ระดับน้อย ร้อยละ 3 และระดับ ไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

4.5 การให้บริการมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่ชัดเจน

ระดับมากที่สุด	จำนวน	5 คน	คิดเป็นร้อยละ	3
ระดับมาก	จำนวน	75 คน	คิดเป็นร้อยละ	50
ระดับปานกลาง	จำนวน	66 คน	คิดเป็นร้อยละ	44
ระดับน้อย	จำนวน	4 คน	คิดเป็นร้อยละ	3

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



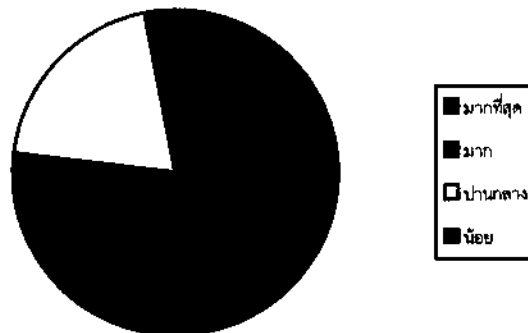
จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการต่อการให้บริการมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่ชัดเจนแก่ผู้มารับบริการในระหว่างดำเนินโครงการพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่ชัดเจน มากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 50 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 44 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 3 ระดับน้อย ร้อยละ 3 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มีตามลำดับ

5. ความพึงพอใจบริการจำแนกตามหน่วยงาน

5.1 สำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก

ระดับมากที่สุด	จำนวน	19 คน	คิดเป็นร้อยละ	13
ระดับมาก	จำนวน	98 คน	คิดเป็นร้อยละ	65
ระดับปานกลาง	จำนวน	30 คน	คิดเป็นร้อยละ	20
ระดับน้อย	จำนวน	3 คน	คิดเป็นร้อยละ	2

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

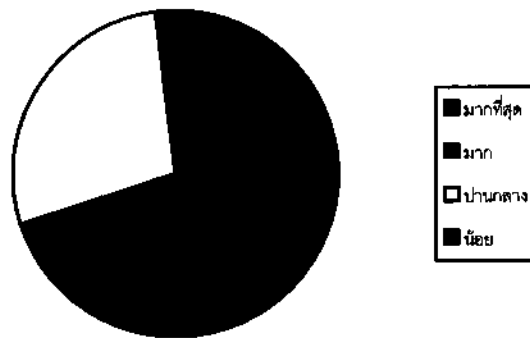


จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการต่อการบริหารของสำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลกระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อ สำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลกที่ให้บริการ มากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 65 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 20 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 13 ระดับน้อย ร้อยละ 2 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

5.2 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 9 พิษณุโลก

ระดับมากที่สุด	จำนวน	15 คน	คิดเป็นร้อยละ	10
ระดับมาก	จำนวน	90 คน	คิดเป็นร้อยละ	60
ระดับปานกลาง	จำนวน	42 คน	คิดเป็นร้อยละ	28
ระดับน้อย	จำนวน	3 คน	คิดเป็นร้อยละ	2

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

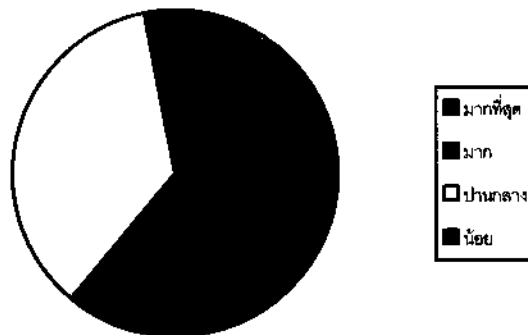


จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการต่อการบริหารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 9 พิษณุโลกระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 9 พิษณุโลกที่ให้บริการมากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 60 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 28 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 10 ระดับน้อย ร้อยละ 2 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

5.3 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพิษณุโลก

ระดับมากที่สุด	จำนวน	11 คน	คิดเป็นร้อยละ	7
ระดับมาก	จำนวน	80 คน	คิดเป็นร้อยละ	54
ระดับปานกลาง	จำนวน	55 คน	คิดเป็นร้อยละ	37
ระดับน้อย	จำนวน	4 คน	คิดเป็นร้อยละ	2

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

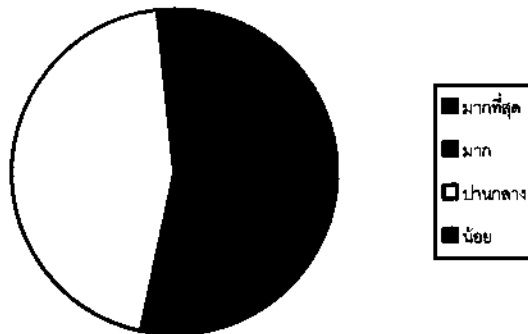


จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพิษณุโลกระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพิษณุโลกที่ให้บริการมากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 54 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 37 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 7 ระดับน้อย ร้อยละ 2 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

5.4 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก

ระดับมากที่สุด	จำนวน	12 คน	คิดเป็นร้อยละ	8
ระดับมาก	จำนวน	82 คน	คิดเป็นร้อยละ	55
ระดับปานกลาง	จำนวน	53 คน	คิดเป็นร้อยละ	35
ระดับน้อย	จำนวน	3 คน	คิดเป็นร้อยละ	2

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

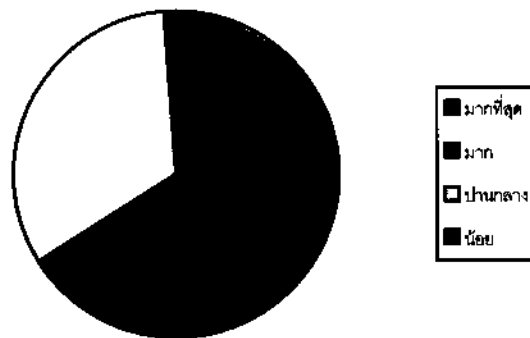


จากผลการศึกษาค้นคว้าวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลกระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลกที่ให้บริการ มากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 55 รองลงมา ระดับปานกลาง ร้อยละ 35 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 8 ระดับน้อย ร้อยละ 2 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

5.5 สำนักงานแรงงานจังหวัดพิษณุโลก

ระดับมากที่สุด	จำนวน	11 คน	คิดเป็นร้อยละ	7
ระดับมาก	จำนวน	88 คน	คิดเป็นร้อยละ	59
ระดับปานกลาง	จำนวน	50 คน	คิดเป็นร้อยละ	33
ระดับน้อย	จำนวน	1 คน	คิดเป็นร้อยละ	1

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

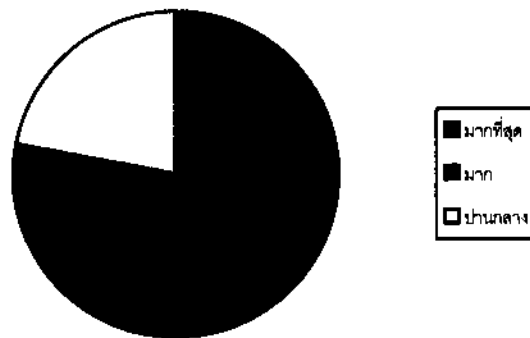


จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการต่อการบริหารของสำนักงานแรงงานจังหวัดพิษณุโลกระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อสำนักงานแรงงานจังหวัดพิษณุโลกที่ให้บริการ มากที่สุด คือ ระดับมากร้อยละ 59 รองลงมาระดับปานกลาง ร้อยละ 33 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 7 ระดับน้อย ร้อยละ 1 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

6. โดยภาพรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการกระทรวงแรงงาน เพื่อประชาชน

ระดับมากที่สุด	จำนวน	28 คน	คิดเป็นร้อยละ	19
ระดับมาก	จำนวน	89 คน	คิดเป็นร้อยละ	59
ระดับปานกลาง	จำนวน	33 คน	คิดเป็นร้อยละ	22

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการต่อการให้บริการของโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน (ส่วนภูมิภาค) จังหวัดพิษณุโลกระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนโดยภาพรวมมากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 59 รองลงมาระดับปานกลาง ร้อยละ 22 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 19 ระดับน้อยและระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

จากรายงานการศึกษาวิเคราะห์การดำเนินงานโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน (ส่วนภูมิภาค) จังหวัดพิษณุโลก พอสรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการดำเนินงาน

การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนที่มาใช้บริการตามโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน (ส่วนภูมิภาค) จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์

- 1) เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดพิษณุโลกและหน่วยงาน/องค์กรอื่นๆที่เกี่ยวข้องในลักษณะของการบูรณาการบริการประชาชนร่วมกันและสอดคล้องกับการบริหารราชการจังหวัดด้วยระบบบูรณาการเพื่อการพัฒนา (CEO)
- 2) เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานที่นำเข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่หากการปฏิบัติงานที่ผ่านมายังมีปัญหาหรือประชาชนมีความไม่เข้าใจในการรับบริการจากกระทรวงแรงงานก็สามารถนำมาแก้ไขปรับปรุงพัฒนาได้
- 3) เพื่อทราบผลการประชาสัมพันธ์ภารกิจ บทบาท หน้าที่ของกระทรวงแรงงานและจังหวัดพิษณุโลก ให้ประชาชนได้รับทราบและสามารถติดต่อขอรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว

การศึกษาวิเคราะห์ครั้งนี้ ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียน นิสิต นักศึกษาและประชาชนที่มาใช้บริการในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2547 โดยผู้ศึกษาได้สุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน ใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านภูมิหลัง ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในวันดำเนินโครงการ (26 กุมภาพันธ์ 2547) ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ สถิติที่ใช้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48 ได้ตอบแบบสอบถามตามความพึงพอใจที่มารับบริการตามโครงการกระทรวงแรงงาน เพื่อประชาชน (ส่วนภูมิภาค) จังหวัดพิษณุโลก แยกเป็นหน่วยงานได้ดังนี้

- 1.1 สำนักงานแรงงานจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากสำนักงานแรงงานจังหวัดพิษณุโลกที่ได้ให้บริการในเรื่องการจัดนิทรรศการ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านแรงงานมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ระดับปานกลาง
- 1.2 สำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากสำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลกที่ได้ให้บริการในเรื่องการบริการรับสมัครงาน บริการแนะแนวอาชีพ บริการทดสอบความถนัด และบริการให้คำปรึกษาการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ระดับปานกลาง
- 1.3 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ภาค 9 พิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 9 พิษณุโลก ที่ได้ให้บริการในเรื่องบริการบำรุงรักษาซ่อมแซมเครื่องยนต์ / อุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ การรับสมัครฝึกอาชีพ / ทดสอบฝีมือแรงงาน บริการให้คำแนะนำการพัฒนาฝีมือแรงงานและสาธิตการฝึกอาชีพอิสระ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ระดับปานกลาง
- 1.4 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพิษณุโลกที่ได้ให้บริการในเรื่องการแนะนำ / ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแรงงาน การรับเรื่องร้องทุกข์ด้านแรงงาน การจัดนิทรรศการและรับเอกสารแผ่นพับมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือระดับปานกลาง
- 1.5 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากสำนักงานประกันสังคมจังหวัดพิษณุโลกที่ได้ให้บริการในเรื่องการบริการตรวจสอบสุขภาพผู้ประกันตน การแนะนำให้คำปรึกษา การประกันสังคม การบริการขึ้นทะเบียนสถานประกอบการ การบริการรับชำระเงินสมทบและ

การบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมกรณีว่างงานมี
ความพึงพอใจมากที่สุด คือ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ระดับปานกลาง

สำหรับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่นที่พัก , น้ำดื่ม ยังมีผู้บริการ
ไม่พึงพอใจเลย คิดเป็นร้อยละ 5 จึงสมควรที่จะต้องมีการปรับปรุงในครั้งต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- 2.1 ควรจัดบริการตามโครงการนี้โดยให้ออกไปบริการในท้องที่ต่างๆของจังหวัด
พิษณุโลก และควรจัดให้บ่อยครั้ง
- 2.2 การจัดที่นั่ง เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับกรอกข้อมูล ของผู้มารับบริการควรจัดให้มี
มากๆ
- 2.3 การรับสมัครงานของสถานประกอบการควรแบ่งประเภทสถานประกอบการว่ามี
ตำแหน่งงานว่างอะไรบ้าง และใช้วุฒิการศึกษาระดับใด สาขาใด เพื่อความสะดวก
รวดเร็ว รวมทั้งยังเป็นการกระจายผู้เข้ามาใช้บริการ
- 2.4 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ควรมีมากเกินไป

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีดีลก. 2534. **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- จีราพร วีรพงษ์. 2538. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตตลิ่งชัน**. ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรรยา น้อยบัวทิพย์. 2540. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี**. ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชรีณี เดชจินดา. 2530. **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยพงษ์ โชติวรรณ. 2541. **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของหน้าที่ตำรวจที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองบุรีรัมย์**. ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณรสพล ศรีสุธรรม. 2538. **ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของสถานีตำรวจภูธรตำบลเมืองที อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์**. ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดิเรก ปลั่งดี. 2540. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม**. ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- เทวินทร์ กองพร. 2541. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุบลราชธานีภายใต้โครงการโรงพักของเรา.** ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธันัน อนุমানราชธน และคณะ. 2547. **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงานระดับกรมในสังกัดกระทรวงแรงงาน.** ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. 2538. **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. 2538. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังจากปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา.** ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรพงษ์ ภวเวส. 2540. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายใต้โครงการโรงพักของเรา.** ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุทธิ บั๊นมา. 2535. **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์.** ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุวิทย์ สุปงกฎ. 2538. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตพญาไท.** ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หุลย จำปาเทศ. 2533. **จิตวิทยาการจูงใจ.** กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.