สารบัญ

		หน้า
บทที่ 1	บทนำ	1
	1.1 หลักการและเหตุผลในการสำรวจ	1
	1.2 วัตถุประสงค์ในการสำรวจ	2
	1.3 ขอบเขตของการสำรวจ	3
	1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2	แนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมเกี่ยวกับแรงงาน	4
	2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการสาธารณะ	4
	2.2 แนวความคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับแรงงาน	14
	2.3 วรรณกรรมเกี่ยวกับแรงงานในประเทศไทย	31
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการสำรวจ	51
	3.1 สมมติฐานและคำนิยาม	51
	3.2 กรอบแนวความคิด/วิธีการออกแบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์เชิงลึก	52
	3.3 การสร้างมาตรวัดความพึงพอใจ ความรู้ด้านแรงงาน และทัศนคติต่อการว่างงาน	54
	3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่างและจำนวนตัวอย่าง	56
	3.5 การเก็บข้อมูล	58
	3.6 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล	58
	3.7 ระยะเวลาดำเนินงาน	59
บทที่ 4	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	60
	4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้รับบริการ (กำนันผู้ใหญ่บ้าน) ของสำนักงานแรงงานจังหวัด	60
	4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้รับบริการของสถาบัน/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน	69
	4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้รับบริการของสำนักงานจัดหางาน	95
	4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้รับบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	114
	4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้รับบริการของสำนักงานประกันสังคม	165
	5.2 สำนักงานแรงงานจังหวัด	201

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ 200

5.1 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน 200

5.3 สถาบัน/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน 201

5.4 สำนักงานจัดหางาน 202

5.5 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน 206

5.6 สำนักงานประกันสังคม 208

บทที่ 6 สรุปและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ 212

6.1 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน 212

6.2 สำนักงานแรงงานจังหวัด 213

6.3 สถาบัน/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน 214

6.4 สำนักงานจัดหางาน 215

6.5 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน 217

6.6 สำนักงานประกันสังคม 219

6.7 แบบแผนความพึงพอใจ 220

บรรณานุกรม 222

ภาคผนวก 226