

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิรูประบบราชการได้เริ่มขึ้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2545 โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การปรับปรุงหน่วยงานภาครัฐให้ทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อสาธารณชนหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนอกจากการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจและโครงสร้างเพื่อให้แต่ละหน่วยงานอย่างรวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน และผู้มีรับผิดชอบที่ชัดเจนแล้ว ยังจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติ วิธีคิด พฤติกรรม และวิธีปฏิบัติงานของข้าราชการให้มุ่งให้ความสำคัญกับประชาชน และมีจิตสำนึกที่ถูกต้องต่อการให้บริการประชาชนด้วย

ทั้งนี้ เป้าหมายสูงสุดของการปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้ ได้กำหนดไว้ในมาตรา 3/1 ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งกำหนดไว้ว่า การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน

โดยในส่วนของ “กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม” ได้มีการแยกกรมประชาสงเคราะห์ไปสังกัดกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงได้ปรับเปลี่ยนเป็น “กระทรวงแรงงาน” มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและคุ้มครองแรงงาน พัฒนาฝีมือแรงงาน ส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำและราชการอื่น โดยมีส่วนราชการในสังกัดจำนวน 6 ส่วนราชการ คือ

- 1.สำนักงานรัฐมนตรี
- 2.สำนักงานปลัดกระทรวง
- 3.กรมการจัดหางาน
- 4.กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 5.กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- 6.สำนักประกันสังคม

กระทรวงแรงงานถือเป็นหน่วยยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศของรัฐบาล ในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เน้นการทำงานในเชิงยุทธศาสตร์ และมีภารกิจเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 86 ซึ่งกำหนดไว้ว่ารัฐต้องส่งเสริมประชากรวัยทำงานให้มีงานทำ คุ้มครองแรงงาน โดยเฉพาะการใช้แรงงานเด็ก และแรงงานหญิง จัดระบบแรงงานสัมพันธ์ การประกันสังคม รวมทั้งค่าตอบแทนแรงงานให้เป็นธรรม และเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ที่ต้องการให้มีกระทรวงแรงงานเป็นที่พึ่งในการบริหารจัดการด้านแรงงานและแก้ไขปัญหาผู้ใช้แรงงาน

โดยที่กระทรวงแรงงานมีหน่วยงานระดับกรมจำนวน 5 กรม คือ 1)สำนักงานปลัดกระทรวง 2)กรมการจัดหางาน 3)กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 4)กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และ 5)สำนักประกันสังคม ต่างก็มีสำนักงานที่มีภารกิจในการบริการประชาชน โดยเฉพาะแก่กลุ่มผู้ใช้แรงงานในด้านแรงงานๆกระจายอยู่ทั่วประเทศ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งภารกิจหลักของแต่ละส่วนราชการของกระทรวงแรงงาน สรุปได้โดยสังเขป ดังนี้

1)สำนักงานปลัดกระทรวง มีสำนักงานแรงงานจังหวัดอยู่ทุกจังหวัด มีภารกิจในการดูแลให้ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานมีข้อมูล และแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม

2)กรมการจัดหางาน มีส่วนราชการและสำนักงานจัดหางานอยู่ในภูมิภาค มีภารกิจสำคัญคือการจัดหางานให้ประชาชนทำทั้งในประเทศและต่างประเทศ แนะนำอาชีพแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษาและประชาชนทั่วไป ตลอดจนควบคุมและจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าวและบริษัทจัดหางานเอกชน

3)กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีส่วนราชการและสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดอยู่ในภูมิภาค มีภารกิจที่สำคัญคือส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองผู้ใช้แรงงาน โดยเฉพาะดูแลให้นายจ้าง เจ้าของสถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนและวิสาหกิจ

/เอาใจใส่ใน ...

เอาใจใส่ในสวัสดิการของผู้ใช้แรงงาน

4) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีสถานบัน/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานอยู่ในส่วนภูมิภาค มีภารกิจหลักคือการพัฒนาฝีมือของผู้ใช้แรงงาน โดยการฝึกเตรียมเข้าทำงาน ยกกระดับฝีมือแรงงานให้สูงขึ้น และการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

5) สำนักงานประกันสังคม มีสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอยู่ในส่วนภูมิภาค มีภารกิจที่สำคัญคือสร้างหลักประกันและให้ความคุ้มครองลูกจ้างในสถานประกอบการ ด้วยการจัดให้มีกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนเพื่อบริหารจัดการ

จากภารกิจของส่วนราชการต่างๆ ที่สังกัดกระทรวงแรงงานดังกล่าวข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่าต้องมีการให้บริการแก่ผู้ใช้แรงงานและประชาชนทั่วไปเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้มารับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารจัดการของกระทรวงแรงงานให้มีคุณภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการ อันจะเป็นการยกระดับมาตรฐานแรงงานของประเทศ ซึ่งจะนำมาสู่ประสิทธิภาพในการผลิตและความอยู่ดีกินดี ศึกษาคีของคนในประเทศโดยรวม ให้สมกับวิสัยทัศน์ของกระทรวงแรงงานที่ว่า “เป็นองค์กรหลักในการบริหารแรงงานเชิงรุก พัฒนาแรงงานให้มีการทำ มีศักยภาพ สามารถสนับสนุนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ มีหลักประกันความมั่นคงและมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน”

“โครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน” เป็นกิจกรรมหนึ่งที่กระทรวงแรงงานกำหนดเป็นนโยบายที่สำคัญที่ให้ทุกส่วนราชการในสังกัดร่วมกันบูรณาการการให้บริการประชาชนให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายด้วยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้การอำนวยความสะดวก การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและภารกิจของกระทรวงแรงงานอย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนมีงานทำที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมพัฒนาทักษะฝีมือ ได้รับการดูแลคุ้มครองสิทธิประโยชน์และสวัสดิการตามกฎหมายแรงงาน และป้องกันปัญหาการหลอกลวงคนหางาน โดยส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดหนองคาย ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานแรงงานจังหวัดหนองคาย สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดหนองคาย สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองคาย และศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดหนองคาย จึงได้ร่วมกันจัดทำโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย ในปี 2547 ขึ้น ในวันที่ 26 พฤษภาคม 2547

ณ วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย อำเภอเมืองฯ จังหวัดหนองคาย เพื่อจัดกิจกรรม การทักใน
หน้าที่ไปให้บริการและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายในเขต
พื้นที่ด้วยระบบ One Stop Service

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อ
ประชาชนจังหวัดหนองคาย
2. เพื่อนำผลการศึกษา เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการ
ประชาชนของกระทรวงแรงงานให้มีความเหมาะสม มีคุณภาพและให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านแนวความคิด คือแนวความคิดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย
ใน 5 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ความพึงพอใจต่อ
การบริการด้านผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการ 4) ความพึง
พอใจบริการจำแนกตามหน่วยงาน และ 5) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกระทรวงแรงงาน
เพื่อประชาชนในภาพรวม

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้ทำการศึกษากับประชาชนผู้ให้บริการในโครงการ
กระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย ในวันที่ 26 พฤษภาคม 2547 ณ วิทยาลัย
อาชีวศึกษาหนองคาย อำเภอเมืองฯ จังหวัดหนองคาย ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่าง (Sampling)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อ
ประชาชนจังหวัดหนองคาย
2. นำผลการศึกษาเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการ
ประชาชนของกระทรวงแรงงานให้มีความเหมาะสม มีคุณภาพและให้เกิดประโยชน์สูงสุด



บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

ความหมาย ของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย คือ ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ทั้งนี้ ตามแนวคิดของนักการตลาด จะพบค่านิยมของความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โอลิเวอร์(Oliver)(อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ, หน่วยที่ 8-15, 2539:19) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อและการใช้สินค้าและบริการ หรือความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ถูกคาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า”

ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ล็อก(Locke)(อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ, หน่วยที่ 8-15, 2539 : 20) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงานและประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง

พอร์เตอร์และคณะ(Porter)(อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ, หน่วยที่ 8-15, 2539 : 20) ได้นิยามว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องานและประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังจะได้รับ”

/2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับ ...

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

(1) ทฤษฎีความลำดับขั้นของความต้องการ(Hierachy of needs)

มาสโลว์(Maslow)(อ้างในธนชัย ชมจินดาและคณะ,หน่วยที่ 9 – 15,2544 :53-56) ซึ่งเสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ ได้สรุปว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการอย่างไม่สิ้นสุด โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น 4 สมมติฐานด้วยกันคือ

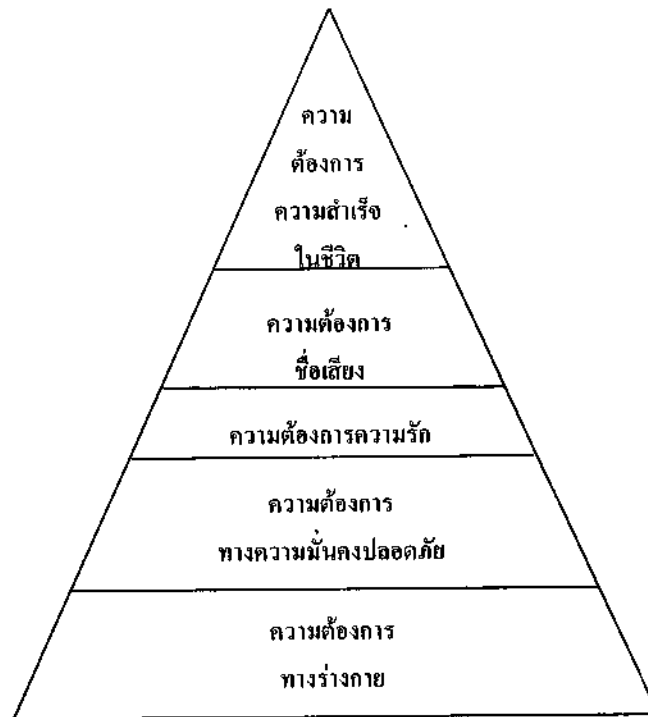
1.เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองหรือได้รับการทำให้พอใจแล้ว ความต้องการนั้นจะไม่ใช่ตัวกระตุ้นหรือแรงจูงใจต่อไป แต่จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปอีก

2.โครงสร้างหรือข่ายของความต้องการ สำหรับคนส่วนใหญ่ยุ่งยากสลับซับซ้อน และมีเป็นจำนวนมากมายที่ไปมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคน

3.โดยทั่วไป ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะไม่เกิดขึ้น หากความต้องการในระดับต่ำกว่ายังไม่ได้รับการตอบสนองหรือยังไม่ได้รับการทำให้เกิดความพอใจ

4.มีวิธีต่างๆมากมายที่จะทำให้ความต้องการในระดับที่สูงกว่า ได้รับการตอบสนองมากกว่าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า

ซึ่งจากสมมติฐานดังกล่าวนี้ ได้นำมาเป็นเกณฑ์หรือหลักในการจำแนกความต้องการของคนออกเป็นลำดับขั้น 5 ขั้นด้วยกัน ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 ลำดับขั้นของความต้องการ(Hierachy of needs)ตามทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์

/จากแผนภูมิ

จากแผนภูมิที่สามารถอธิบายรายละเอียดได้ ดังนี้

1. ความต้องการขั้นตอนแรกหรือขั้นตอนพื้นฐานความต้องการในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนของความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางกายเป็นความต้องการพื้นฐานหรือเป็นความต้องการขั้นแรกของบุคคลแต่ละคน ตัวอย่างของความต้องการในขั้นนี้ได้แก่ อาหาร ยา เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มและที่อยู่อาศัย ความต้องการในสิ่งเหล่านี้เป็นความต้องการที่จำเป็นแก่ร่างกาย โดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะใช้เวลาส่วนใหญ่ไปในการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ จนกระทั่งเกิดความพอใจ จึงจะแสวงหาความต้องการในลำดับขั้นที่สูงกว่า แต่ถ้าเมื่อใดความหิวหรือปัญหาที่อยู่อาศัยได้รับการตอบสนองหรือทำให้ได้รับความพอใจ บุคคลจึงจะมีความต้องการในขั้นที่สูงกว่า

2. ความต้องการขั้นที่สองคือความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) ความต้องการทางด้านนี้ได้รวมเอาความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความมั่นคง และการปราศจากความเจ็บปวด ขู่ว่าจะคุกคาม หรือความเจ็บไข้ได้ป่วยเข้าไว้ด้วย ความต้องการด้านนี้เหมือนกับกรณีความต้องการทางกายกล่าวคือ เมื่อความต้องการในเรื่องยังไม่ได้มีการตอบสนอง หรือยังไม่ได้ทำให้ได้รับความพึงพอใจ พวกลูกจ้างคนงานจะมีความกังวลหมกมุ่นอยู่กับความต้องการเหล่านี้ เมื่อเป็นเช่นนี้ งานใดๆก็ตามที่สนับสนุนส่งเสริม ความมั่นคงปลอดภัยและปกป้องคุ้มครองในระยะยาว งานนั้นจะได้รับการยกย่องหรือพิจารณาว่ามีคุณค่า โดยทั่วไปความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการสำหรับลูกจ้าง รวมทั้งจะให้ความสำคัญคนงาน ผู้บริหารที่มุ่งเน้นความต้องการนี้ ในการบริหารมักจะมีการเน้นเรื่องกฎ

3. ความต้องการขั้นที่สามคือความต้องการทางความรัก (Affairs or social Needs) ความต้องการทางด้านนี้ได้รวมเอาความต้องการทางด้านมิตรภาพ ความรักและการเป็นเจ้าของไว้ด้วย ในแง่ของหลักการบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทางกายและความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย ก็จะมีความต้องการทางด้านความรักเกิดขึ้นตามมา โดยทั่วไปถ้าความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนอง มักจะมีผลกระทบต่อจิตใจของบุคคล

ขั้นที่ 4 ความต้องการยอมรับและยกย่อง (Esteem or recognition Needs) โดยทั่วไปความต้องการด้านนี้ได้รวมเอาความรู้สึกส่วนตัวในความสำเร็จและการตระหนักหรือการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ในแง่ของหลักการ บุคคลที่ต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับในความสามารถของพวกเขาจะทำให้ความสนใจเกี่ยวกับความสำเร็จ ชื่อเสียง ความมีเกียรติ โอกาสต่างๆ ที่จะทำให้พวกเขาได้รับการส่งเสริมสนับสนุน บุคคลที่มีความต้องการในเรื่องความเป็นเลิศ ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหามากมาย รวมทั้งการมีความต้องการในเรื่องทักษะหรือ

ความชำนาญและความต้องการในเรื่องความเป็นอิสระ โดยทั่วไปความต้องการเหล่านี้ถือเป็นความรู้สึกส่วนตัวหรือความรู้สึกภายในของบุคคล ที่จะเป็นเครื่องชี้วัดหรือวัดการมีชื่อเสียงของบุคคลได้ เช่นเดียวกับความต้องการในเรื่องการได้รับการยอมรับนับถือ ความมีเกียรติ การมีความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น การได้รับการสนับสนุนส่งเสริม การได้รับการยอมรับจากคนอื่น ถือเป็นเครื่องชี้หรือวัดภายนอก ว่าสถานภาพบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ได้บรรลุผลของการมีชื่อเสียง โดยทั่วไปบุคคลใดที่ประสบความสำเร็จในความต้องการนี้ จะมีความรู้สึกที่ว่า ตนมีคุณค่า มีความสามารถพอเพียงและจะมีความเชื่อมั่นในตัวเอง ในขณะที่เดียวกัน ถ้าบุคคลไม่สามารถทำให้ความต้องการนี้บรรลุตามที่ตนมุ่งหวังก็จะมีความรู้สึกท้อแท้ใจ

5.ความต้องการขั้นสุดท้ายคือความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต(Self-Actualization Needs) ความต้องการนี้เป็นความต้องการขั้นสุดท้ายของบุคคล หลังจากความต้องการขั้นต่างๆได้รับการตอบสนองแล้ว โดยทั่วไปบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่บรรลุความต้องการในขั้นนี้แล้ว จะมีความรู้สึกยอมรับตัวเอง จะมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและจะมีความรู้สึกที่ว่า ตัวเองมีความไม่ลำเอียงเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันจะมีความปรารถนาในเรื่องความสันโดษตามทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการของมาสโลว์ข้างตน ความต้องการทางด้านมีชื่อเสียงและความต้องการทางด้านความสำเร็จสมหวังในชีวิต ถือเป็นความต้องการในลำดับสูง ส่วนความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางด้านความรักหรือความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการในลำดับที่ต่ำกว่า

แผนภูมิที่ 2.2 ความต้องการในลำดับที่สูงกว่าและที่ต่ำกว่าตามทฤษฎีของมาสโลว์

ความต้องการในลำดับสูงกว่า	ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต
	ความต้องการนี้เป็นความต้องการลำดับที่สูงสุดเป็นความต้องการที่บุคคลถ้าหากใช้ความสามารถศักยภาพ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ตนมีอย่างเต็มที่จึงจะบรรลุความต้องการในขั้นนี้ได้
	ความต้องการมีชื่อเสียง
ความต้องการในลำดับต่ำกว่า	ความต้องการด้านนี้ได้รวมเอาการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นเข้าไว้ด้วย
	ความต้องการด้านความรัก
	ความต้องการด้านนี้ได้รวมเอามิตรภาพ ความรัก ความอบอุ่น และการเป็นเจ้าของในความสัมพันธ์ของบุคคลกับบุคคลอื่นเข้าไว้ด้วย
	ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย
	ความต้องการด้านนี้ได้รวมเอาความมั่นคงปลอดภัย การได้รับการปกป้องความมั่นคงทางการในชีวิตประจำวันเข้าไว้ด้วย
	ความต้องการทางกาย หรือความต้องการขั้นพื้นฐาน
ความต้องการนี้ได้รวมเอาความต้องการขั้นพื้นฐานสำหรับการมีชีวิต ได้แก่ปัจจัยสี่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น	

2. ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์(Alderfer modified Need Hierachy Theory)

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

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่(Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น(Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย
3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับความยกย่อง และความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎี อี.อาร์.จี. เป็นความต้องการที่มีจำนวนน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของทฤษฎีมาสโลว์ และเน้นถึงการทำให้เกิดความพอใจในความต้องการของมนุษย์ โดยไม่ได้คำนึงว่าความต้องการที่เกิดขึ้นของมนุษย์ จะเป็นไปตามลำดับขั้นเช่นเดียวกับทฤษฎีมาสโลว์ เพราะความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน

3.ทฤษฎีการคาดหวัง(Expectancy Theory)

Vroom(อ้างในธนชัย ยมจินดา และคณะ, หน่วยที่ 9 – 15, 2544 : 71 - 72) ได้เสนอทฤษฎีการคาดหวัง(Expectancy) โดยระบุว่า บุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่างๆที่มีอยู่ เช่น การไปทำงานกับการไม่ไปทำงาน และจะเลือกทางใดทางหนึ่ง ซึ่งบุคคลเหล่านี้เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ตนต้องการมากที่สุด เช่น ถ้าบุคคลเชื่อว่าการไม่ไปทำงานหรือการอยู่บ้านจะนำไปสู่สิ่งที่ดีมากกว่าการไปทำงาน บุคคลก็ควรจะเลือกทางเลือกโดยการไม่ไปทำงานคืออยู่บ้าน เพราะคิดว่าการที่ตนเลือกทางเลือกนี้จะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือได้รับผลตอบแทนที่ตนต้องการมากกว่าการไปทำงาน ทฤษฎีทำนายว่าบุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนที่สูงสุด

องค์ประกอบที่สำคัญของทฤษฎีนี้ คือ องค์ประกอบแรกคือ การคาดหวัง ของสิ่งที่จะเกิดขึ้นที่ไปมีอิทธิพลต่อการเลือก องค์ประกอบที่สอง มีสองปัจจัย คือปัจจัยแรกคือความคาดหวังเกี่ยวกับผลตอบแทนที่จะเกิดขึ้น กับปัจจัยที่สองคือคุณค่าหรือความพึงพอใจตามที่คาดหวังไว้ของผลตอบแทนนั้น ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้เรียกว่า การคาดหวัง(Expectancies) และความพึงพอใจหรือความชอบ(Valence)

การคาดหวัง(Expectancies) หมายถึง การคาดหวัง หรือการคาดคะเนถึงโอกาสที่

บุคคลนั้น ...

บุคคลนั้นจะได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้

ความพึงพอใจหรือความชอบตามที่คาดหวังไว้ (Valence) หมายถึงความพึงพอใจหรือความชอบของบุคคลแต่ละคนในเรื่องผลตอบแทนประเภทใดประเภทหนึ่ง

นอกจากปัจจัยที่สำคัญทั้งสองนี้แล้ว ยังมีปัจจัยที่สำคัญอีก เช่น ปัจจัยผลตอบแทนหรือรางวัล และสื่อกลางหรือเครื่องมือ

ผลตอบแทนหรือรางวัล (Reward) เป็นการสิ้นสุดของกระบวนการพฤติกรรมของบุคคล แบ่งได้เป็น 2 ระดับ ผลตอบแทนระดับหนึ่ง หมายถึง ประสิทธิภาพของการทำงาน เช่น การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายถือว่าเป็นผลของความพยายามในการปฏิบัติงาน ส่วนผลตอบแทนระดับที่สอง เป็นผลที่เกิดตามมาเนื่องจากผลตอบแทนระดับที่หนึ่ง เช่น การได้เงินค่าจ้างเพิ่มขึ้น เป็นต้น

สื่อกลาง (Instrumentality) คือความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนระดับที่ 1 กับผลตอบแทนระดับที่ 2 ค่าของสื่อกลาง (Instrumentality) จะมีค่าระหว่าง +1 หรือ -1 ถ้าผลตอบแทนระดับที่ 1 (การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย) นำไปสู่การเพิ่มค่าจ้างหรือเงินค่าจ้างเพิ่มขึ้น (ผลตอบแทนระดับที่สอง) สื่อกลาง (Instrumentality) จะมีค่า +1 แต่ถ้าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนระดับที่ 1 กับระดับที่ 2 สื่อกลาง (Instrumentality) จะมีค่าเท่ากับศูนย์ แต่ถ้าการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายจะก่อให้เกิดผลคือทำให้เงินค่าจ้างลดลง สื่อกลาง (Instrumentality) จะมีค่าเท่ากับ -1

ซึ่ง Vroom เห็นว่าแรงจูงใจหรือแรงจูงใจ (Motivation) มีค่าเท่ากับความคาดหวังคูณด้วยความพึงพอใจหรือความชอบ (Expectancy and valence combine multiplicative to determine motivation) โดยทั่วไป ถ้าความคาดหวังหรือความพึงพอใจมีค่าสูง แรงจูงใจก็จะมีค่าสูงด้วยซึ่งแสดงด้วยสมการ ดังนี้

$$\text{การจูงใจ} = \text{ความคาดหวัง} \times \text{ความพึงพอใจ}$$

ฉะนั้น พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกและทัศนคติภายในจิตใจของมนุษย์ทั้งที่เกี่ยวเนื่องกับความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ กัน ซึ่งอาจแตกต่างกันหรือคล้ายคลึงกันได้ในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับความคาดหวังในสิ่งหนึ่งสิ่งใด ถ้าคาดหวังสูงหรือมีความตั้งใจมากเมื่อได้รับการตอบสนองดีก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมาก ในทางตรงกันข้ามอาจไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรืออาจได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือมีน้อยนั่นเอง

2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

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

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เชื่อมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น และศัพท์ภาษาอังกฤษที่นิยมใช้กันในความหมายใกล้เคียงกันคือ “Hospitality” ซึ่งใช้กันในธุรกิจโรงแรมและมีความหมายลึกซึ้งในทางปฏิบัติโดยเป็นการกระทำให้แก่ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด อบอุ่น และมีไมตรีจิต และนักวิชาการตลาดได้ให้ความหมายของการบริการ ดังนี้

คอตเลอร์(Kotler)(อ้างในจิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ, หน่วยที่ 1-7, 2539 : 6) กล่าวว่า “การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่อยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ “

เลทินเนน(Lethinen)(อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ, หน่วยที่ 1-7, 2539 : 6) ได้อธิบาย “การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

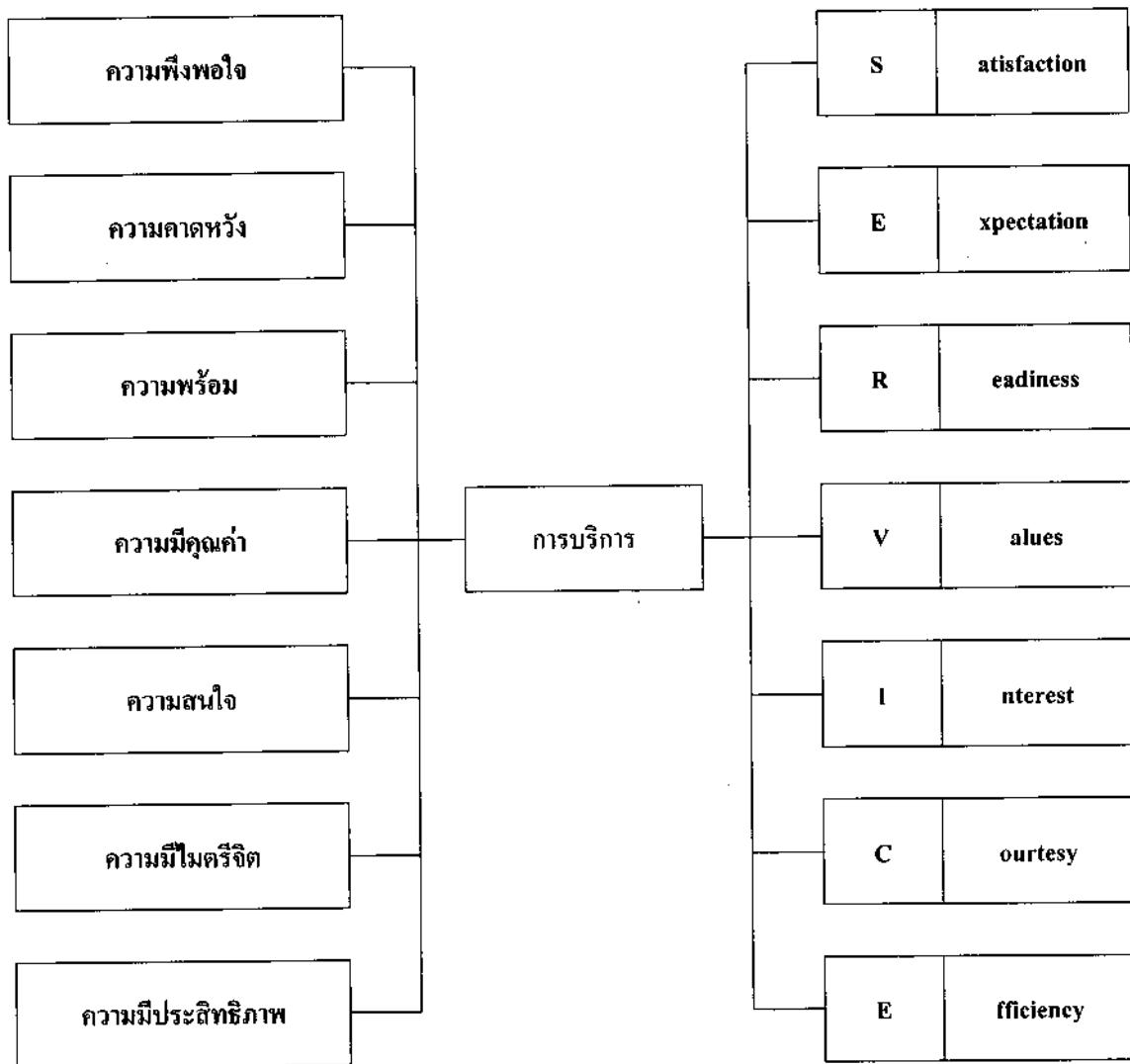
กรอนรูส์(Gronroos)(อ้างใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ, หน่วยที่ 1-7, 2539 : 6) ได้ขยายคำจำกัดความไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณี เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และ/หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ/หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า”

ซึ่งกล่าวโดยสรุป การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร ในอันที่จะสนองตอบความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ การบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในแง่ของผู้ให้บริการซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการและผู้เป็นงานบริการ และในแง่ของผู้รับบริการและหลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจสำคัญนำไปสู่

/ความสำเร็จ ...

ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” มาแยกเป็นอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ ดังนี้

แผนภูมิที่ 2.3 องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ



2.2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ(Public Service)

การบริการสาธารณะอยู่คู่กับสังคมมนุษย์โดยผู้ปกครองได้จัดบริการต่างๆแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองของตน เพื่อจัดระบบการปกครอง ผู้ปกครองได้จัดบริการต่างๆแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองของตน เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคมและเพื่อความชอบธรรมในอำนาจของผู้ปกครอง ซึ่งนักวิชาการให้ความหมายบริการสาธารณะ ดังนี้

Maurice Hauriou(อ้างในธนัน อนุমানราชชนและคณะ, 2547:7) การให้ความ
จำกัดความว่า คือ บริการทางเทคนิคเพื่อสาธารณะ เป็นนบริการที่สม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อสนอง
ความต้องการของส่วนรวม โดยองค์กรของรัฐที่มีได้มุ่งหากำไร

ประยูร กาญจนคุณ(อ้างในธนัน อนุমানราชชนและคณะ, 2547:7) ได้ให้ความ
หมายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในการดูแลหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่
จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของส่วนร่วมของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์(อ้างในธนัน อนุমানราชชนและคณะ, 2547:8) ได้
อธิบายว่าการบริการสาธารณะจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการ ดังนี้

1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติ
บุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึง กรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง อันได้แก่
กิจการที่รัฐ โดยระบบราชการซึ่งรวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจเป็นผู้
ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้
ดำเนินการอีกด้วย

2) กิจกรรมข้างต้นจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ
และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนของรัฐโดยทั่วไป

จากความหมายดังกล่าว พอสรุปได้ว่า บริการสาธารณะหมายถึงกิจกรรมที่
องค์กรฝ่ายปกครองดำเนินการหรือควบคุมโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของ
ประชาชนอย่างเสมอภาคกัน

องค์ประกอบของบริการสาธารณะ ได้แก่

1) การดำเนินการต้องอยู่ในความอำนาจหรือการควบคุมของฝ่ายปกครอง
ด้วยหลักการที่ว่าบริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์ เพื่อตอบสนองความต้องการของ
ประชาชนและรัฐจะต้องเป็นผู้จัดทำหรือดำเนินการ แต่เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของรัฐมีจำนวน
มาก จึงได้มีการแบ่งงาน หรือเปลี่ยนแปลงลักษณะการดำเนินการบางอย่างเช่น ให้องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ และรัฐเองก็จะต้องเปลี่ยนแปลง
บทบาทจากผู้ดำเนินการกลายเป็นผู้ควบคุม โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมในมิติของมาตรฐานของการ
บริการ ควบคุมความปลอดภัย และควบคุมค่าบริการ เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดตั้งอยู่บนแนวความคิดที่
ว่าเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนสูงสุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2) บริการสาธารณะจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณประโยชน์ เพื่อตอบสนอง
ความต้องการของประชาชนในการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสบาย และปลอดภัย นอกจากนั้นแล้ว

/รัฐจะต้อง ...

รัฐจะต้องจัดบริการสาธารณะเพื่อให้แก่ประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

หลักเกณฑ์ในการจัดบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการพิจารณาถึงสถานภาพของบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลักสามประการอันได้แก่ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะที่จะต้องจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน เนื่องจากตามกฎหมายบุคคลย่อมมีความเสมอภาคและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายที่เหมือนกัน ดังนั้นกิจการใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะ จะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง บริการสาธารณะนั้นเป็นกิจกรรมที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนทุกคน ซึ่งมีความต้องการในกิจการสาธารณะนั้นอยู่ตลอดเวลา และฝ่ายปกครองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการสาธารณะให้ดำเนินไปอย่างปกติโดยต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังนั้นในการจัดบริการสาธารณะฝ่ายปกครองจะเลือกดำเนินการเป็นช่วงๆ และหยุดไม่ได้ โดยหลักการที่บริการสาธารณะจะต้องมีความต่อเนื่องนี้ไม่ได้บังคับเฉพาะแต่ฝ่ายปกครองเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงเอกชนผู้รับมอบอำนาจในการจัดบริการสาธารณะแทนรัฐ ไม่ว่าจะโดยกฎหมาย หรือรูปสัญญาก็ตาม หากไม่สามารถทำได้อย่างต่อเนื่อง ผู้จัดบริการสาธารณะนั้นจะต้องถูกลงโทษตามที่กำหนดในเงื่อนไขสัญญา

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ติดจะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วยโดยในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะจะต้องกระทำโดยกฎหมาย หรือต้องมีกฎหมายให้อำนาจกระทำได้ และแม้ว่าการแก้ไขเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะนั้น จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ตาม บุคคลนั้น จะอ้างสิทธิประโยชน์ที่ตนได้รับจากบริการสาธารณะมาขัดขวางการเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะโดยกฎหมายไม่ได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะที่เสนอข้างต้นนั้นเป็นเพียงเหตุผลและความจำเป็นในการเกิดขึ้นและของการจัดให้มีบริการสาธารณะรัฐ โดยรัฐ และ โครงสร้างของบริการเท่านั้น แต่การบริการสาธารณะจะประสบความสำเร็จโดยสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติซึ่งคือข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมี “จิตสำนึกในการบริการ”(Service – minded)เป็นสำคัญ

จิตสำนึกในการบริการ (Service – minded) หรือบางทีเรียกว่า หัวใจใฝ่บริการ คือผู้ที่สามารถอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูล ประนินับถือเอาใจผู้อื่นได้ โดยสำนักแห่งการบริการนี้เป็นความรู้สึกที่เป็นคุณสมบัติประจำตัวบุคคล เป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่พร้อมจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมในการติดต่อกับบุคคลอื่นในชีวิตประจำวันและผสมผสานกับคุณธรรมอื่นๆ ทั้งนี้ การสร้างหัวใจใฝ่บริการจึงประกอบด้วย การเอาอกเอาใจ ห่วงใย เอื้ออาทร ประนินับถือ คุณแล เกรงใจ ยกย่องนับถือ มีสัมมาคารวะ ให้ความสำคัญ มีมารยาท ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักกาลเทศะ ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก อาสารับใช้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องเริ่มจากปรับเปลี่ยนทัศนคติการมองโลก และการคาดหวังที่จะให้ประชาชนผู้มารับบริการเป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีของเรา ในทางกลับกันผู้ให้บริการจะต้องทำตัวเป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีของผู้รับบริการก่อน กล่าวคือมีพฤติกรรมวิธีการที่จะทำให้ผู้รับบริการ ฟังพอใจก็ต้องพยายามรีบกระทำ หากมีปัญหาอุปสรรคปัญหาเกิดขึ้นจะต้องไม่ใช้ความเหนือกว่าในฐานะเป็นผู้ให้บริการ ผลักภาระไปให้พันหรือโทษประชาชนว่าไม่เข้าใจ ด้วยเหตุนี้ กระบวนการสร้างจิตสำนึกว่าหน้าที่ของคุณคือการบริการประชาชน.

ตำรา ขลสุข(2545: 26 - 27)ค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อเป็นคุณธรรมประจำใจที่จัดทำขึ้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานใหม่ ให้งานภาครัฐบังเกิดผลตามแนวทางของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐที่มุ่งสร้างคุณประโยชน์ สูงสุดให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ โดยค่านิยมสร้างสรรค์ มี 5 ประการ ดังนี้

1. กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง หมายถึงยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม เข้มแข็ง อดทน เสียสละ ยึดหลักวิชาการและจรรยาวิชาชีพ ไม่โอนอ่อนตามอิทธิพลใดๆ

2. ซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบ หมายถึงปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา แยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน มีความรับผิดชอบต่อประชาชน ต่อผลการปฏิบัติงานองค์การ และต่อการพัฒนาปรับปรุงระบบราชการ

3. โปร่งใส ตรวจสอบได้ หมายถึงโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การให้มีความโปร่งใส มีวิธีการให้ประชาชนตรวจสอบได้ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในขอบเขตของกฎหมาย

4. ไม่เลือกปฏิบัติ หมายถึงบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค เน้นความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดและถูกต้อง ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความมีน้ำใจ เมตตา เอื้อเฟื้อ

5. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน หมายถึงทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเกิดผลดีต่อหน่วยงานและส่วนรวม ใช้ทรัพย์สินของทางราชการให้คุ้มค่าเสมือนหนึ่งการใช้ทรัพยากรของตนเอง เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลสัมฤทธิ์ และค่าใช้จ่าย

จิตติมา รักนาค(2545: 11 - 31) ได้กำหนดบทบาท หน้าที่ และความรู้พื้นฐาน
สำหรับผู้ให้บริการ ดังนี้

1)บทบาทผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

- 1.บทบาทการเป็นนักประชาสัมพันธ์
- 2.บทบาทการเป็นผู้แนะนำ
- 3.บทบาทการเป็นพนักงานขาย
- 4.บทบาทการเป็นศูนย์กลางของการบริการ
- 5.บทบาทการเป็นศูนย์การของสัมพันธ์ภาพ

2)หน้าที่ของผู้ให้บริการ

- 1.ให้ความสะดวก
- 2.ให้ความสบาย
- 3.ให้ความจริงใจ
- 4.ให้ความช่วยเหลือ
- 5.ให้เกียรติ
- 6.ให้การต้อนรับ
- 7.ให้ความเข้าใจ

3)ความรู้พื้นฐานสำหรับผู้ให้บริการ

- 1.มีความรู้พื้นฐานสำหรับความเข้าใจต่อทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- 2.มีความรู้ในบทบาทหน้าที่การให้บริการและสามารถแสดงพฤติกรรมการให้บริการที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง
- 3.มีทักษะในการบริการ

ฉะนั้น เมื่อเชื่อมโยงความพึงพอใจและการบริการเข้าด้วยกันแล้ว ก็จะได้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการว่า หมายถึง ภาวะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ

และเมื่อเชื่อมโยงแนวความคิดบริการ การบริการสาธารณะ และความพึงพอใจเข้าด้วยกันก็จะทำให้ได้ความหมายว่า การบริการสาธารณะที่เกิดจากการที่รัฐต้องตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์หรือประชากร เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดี กินดี ภายใต

/หลักแห่งความ ...

หลักแห่งความเสมอภาคเท่าเทียม ความต่อเนื่อง และความเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม เมื่อประชาชนมีความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต ก็จะส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจ และมีความสุขทำให้สามารถลดความตึงเครียดภายในจิตใจได้ และหากไม่สามารถบริการประชาชนได้อย่างดีพอก็จะทำให้ไม่พึงพอใจเกิดขึ้นทำให้มีการเรียกร้องให้รัฐจัดบริการตอบสนองตามที่ตนต้องการ

จึงสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะเป็นภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐที่จะต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน และเมื่อประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการที่ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในสภาพแวดล้อม ทำให้มีจิตวิญญาณเป็นอยู่ดีขึ้น มีความสุขกายสบายใจ ก่อให้เกิดความเข้มแข็ง ภาคภูมิใจในความเป็นพลเมืองรัฐ ซึ่งสุดท้ายชุมชน สังคมและรัฐจะมีความเข้มแข็งมั่นคงในที่สุด



บทที่ 3

ระเบียบวิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิเคราะห์กรณีนี้ เป็นการสำรวจเชิงปริมาณ(Quantitative) โดยใช้แบบสอบถามที่สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานได้กำหนดเพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนในทุกจังหวัด

3.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

เป็นการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จำนวน 5 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการ 4) ความพึงพอใจต่อการบริการด้านบริการจำแนกตามหน่วยงาน และ 5) ความพึงพอใจต่อการบริการของโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนในภาพรวม

3.1.1 ภารกิจ/กิจกรรมที่จัดในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน

จังหวัดหนองคาย

ส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดหนองคายได้จัดกิจกรรมบริการต่างๆ เข้าร่วมโครงการฯ เช่น การนัดพบแรงงานย่อย การทดสอบความถนัดและแนะแนวอาชีพ การจัดนิทรรศการ ให้คำปรึกษาด้านแรงงาน และรับเรื่องราวร้องทุกข์ รับสมัครเยาวชนและบุคคลทั่วไป เข้ารับการฝึกอาชีพ สาธิตอาชีพและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ราคาถูก บริการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ให้บริการตรวจสุขภาพและรักษาพยาบาลเบื้องต้น บริการสาขาช่างต่างๆ เช่น ตัดผมชาย เสริมสวย สตรี ช่างเย็บหนัง ตรวจเช็คและซ่อมรถมอเตอร์ไซค์ เป็นต้น

โดยมีผู้มารับบริการในแต่ละกิจกรรม ดังนี้

1.การให้บริการด้านจัดหางาน มีผู้มารับบริการจำนวน 344 คน คือ บริการรับสมัครงาน 47 คน บริการแนะแนวอาชีพ 20 คน บริการทดสอบความถนัด 20 คน บริการให้คำปรึกษาการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ 37 คน แสดงนิทรรศการด้านอาชีพ 120 คน และเผยแพร่ตำแหน่งงานว่าง 100

2.การให้บริการด้านพัฒนาฝีมือแรงงาน มีผู้มารับบริการจำนวน 201 คน คือ บริการบำรุงรักษาซ่อมแซมเครื่องยนต์ อุปกรณ์ไฟฟ้า 25 คน รับสมัครอาชีพ ทดสอบฝีมือแรงงาน

26 คน บริการให้คำแนะนำการพัฒนาฝีมือแรงงาน 150 คน

3.การให้บริการด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีผู้มารับบริการจำนวน 110 คน คือ แนะนำ ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายแรงงาน 75 คน รับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านแรงงาน 35 คน

4.การให้บริการด้านประกันสังคม มีผู้มารับบริการจำนวน 122 คน คือ การบริการตรวจสอบสภาพผู้ประกันตน 90 คน แนะนำ ให้คำปรึกษาการประกันสังคม 32 คน

5.การจัดนิทรรศการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านแรงงาน มีผู้มารับบริการจำนวน 1,000 คน โดยมีผู้เข้าชม 350 คน มีผู้รับแจกเอกสาร ข่าวสารแรงงาน 650 คน

6.การบริการด้านอื่นๆ มีผู้รับบริการดังนี้ เข้ารับฟังการชี้แจงภารกิจของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดหนองคาย จำนวน 400 คน รับบริการตัดผมชาย เสริมสวย สตรี 50 คน รับบริการซ่อมรองเท้า(ช่างเย็บหนัง) 30 ราย ชมการการแสดงและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ 270 คน

3.1.2 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิเคราะห์นี้ ขอกำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนหนองคาย ดังนี้

“ความพึงพอใจของประชาชน” หมายถึง ความรู้สึกที่ดี รู้สึกชอบ รู้สึกพอใจ และประทับใจของประชาชน ต่อการให้บริการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนหนองคาย

“การให้บริการ” หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดหนองคาย ในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย

“โครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย” หมายถึง การจัดงาน / กิจกรรม / บริการด้านแรงงาน และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดหนองคาย และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้บริการแก่นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ว่างงาน นักเรียน – นักศึกษา ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ และประชาชนทั่วไป ที่จัดขึ้นในวันที่ 26 พฤษภาคม 2547 ณ วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย อำเภอเมืองฯ จังหวัดหนองคาย

“อายุ” หมายถึง อายุของประชาชนที่มาใช้บริการแบ่งเป็น 4 ช่วงอายุ คือ 13-18 ปี, 19-30 ปี, 31-54 ปี, และ 55 ปีขึ้นไป

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

“ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ” หมายถึง ค่าตอบแทนที่ประชาชนได้รับเป็นรายเดือน หรือค่าตอบแทนที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือน

“ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ” หมายถึง สถานที่/วัสดุ/อุปกรณ์ ที่มีไว้ให้บริการประชาชน

“ ด้านผู้ให้บริการ ” หมายถึง จำนวนเจ้าหน้าที่ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการประชาชน

“ ด้านกระบวนการให้บริการ ” หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการ แบบกรอกข้อมูล มีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วนพร้อมให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและทันเวลา

“ ด้านบริการจำแนกตามหน่วยงาน ” หมายถึง การให้บริการของส่วนราชการ สังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดหนองคาย ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดหนองคาย สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดหนองคาย สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองคาย และสำนักงานแรงงานจังหวัดหนองคาย

“ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน ” หมายถึง ความรู้สึกนิยมชมชอบ ต่อการให้บริการของโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 ขอบเขตการศึกษาและการดำเนินการจัดงาน

ศึกษาโดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาร่วมงานและใช้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนหนองคาย

3.2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร(Population)กลุ่มตัวอย่าง(Sample)ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ว่างงาน ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และประชาชนทั่วไป ที่มาร่วมงานและใช้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2547 ณ วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย อำเภอเมืองฯ จังหวัดหนองคาย

/เครื่องมือที่ใช้ ...

3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถามที่สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กำหนดขึ้น ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการใน โครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน 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) เกณฑ์การวิเคราะห์และประเมินผลความพึงพอใจ 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

เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชาชนที่มาร่วมงานหรือรับบริการ ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย

3.2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ไปประมวลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



บทที่ 4

ผลการศึกษาวิเคราะห์ผลความพึงพอใจ

ในบทนี้ เป็นการนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจของโครงการโดยการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้ คือ 1)ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2)ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย และ 3)ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 323 ชุด ปรากฏผล ดังนี้

เพศ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคือ ร้อยละ 89.2 (288 คน) และเป็นเพศชาย ร้อยละ 10.8(35 คน)

ตารางที่ 4.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปด้านเพศ

เพศ	จำนวน (N = 323)	ร้อยละ
หญิง	288	89.2
ชาย	35	10.8

อายุ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 19 – 30 ปี คือ ร้อยละ 92.6(299 คน) อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 13 – 18 ปี ร้อยละ 7.1(23 คน) และอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31 – 54 ปี ร้อยละ 0.3(1 คน)

ตารางที่ 4.2 ลักษณะข้อมูลทั่วไปด้านอายุ

อายุ	จำนวน (N = 323)	ร้อยละ
13 – 18 ปี	23	7.1
19 – 30 ปี	299	92.6
31 – 54 ปี	1	0.3

การศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.อนุปริญญา/คือร้อยละ 99.7(322 คน) และศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา-ประถมศึกษา ร้อยละ 0.3 (1 คน)

ตารางที่ 4.3 ลักษณะข้อมูลทั่วไปด้านการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (N = 323)	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา – ประถมศึกษา	1	0.3
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./อนุปริญญา	322	99.7

อาชีพ พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพ คือร้อยละ 49.5(160 คน) รองลงมาอื่นๆ คือนักเรียน นักศึกษา ค้าขาย ฯลฯ ร้อยละ 48.3(156 คน) รับจ้างทั่วไป ร้อยละ0.9(3 คน) ทำงานบริษัท / ธุรกิจเอกชน ร้อยละ 0.9(3 คน) และเกษตรกร ร้อยละ 0.3 (1 คน)

ตารางที่ 4.4 ลักษณะข้อมูลทั่วไปด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (N = 323)	ร้อยละ
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	160	49.5
รับจ้างทั่วไป	3	0.9
เกษตรกร	1	0.3
บริษัท / ธุรกิจ เอกชน	3	0.9
อื่นๆ (นักเรียน / นักศึกษา ค้าขาย ฯลฯ)	156	48.3

/รายได้เฉลี่ยต่อคน ...

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่มีรายได้ คือ ร้อยละ 84.8(274 คน) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 2,000 บาท ร้อยละ 11.1(36 คน) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 2,001 - 6,000 บาท ร้อยละ 2.8(9 คน) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 0.9(3 คน) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 6,001-11,000 บาท ร้อยละ 0.3(1คน)

ตารางที่ 4.5 ลักษณะข้อมูลทั่วไปด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (N = 323)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	274	84.8
ต่ำกว่า 2,000 บาท	36	11.1
2,001 – 6,000 บาท	9	2.8
6,001 – 11,000 บาท	1	0.3
10,001 บาทขึ้นไป	3	0.9

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการใน โครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย

ผลระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในโครงการฯ ที่กำหนดค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1 ถึง 5 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจตั้งแต่ระดับไม่พึงพอใจเลย น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุดปรากฏว่ามีความพึงพอใจในโครงการรวมทุกด้านทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.88) ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนโดยภาพรวมสูงที่สุด(ค่าเฉลี่ย=4.15) และเรียงตามลำดับ ดังนี้ ความพึงพอใจบริการจำแนกตามหน่วยงาน(ค่าเฉลี่ย=3.94) ความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=3.85) ความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=3.77) และความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าต่ำสุด(ค่าเฉลี่ย=3.73)

/4.2.1 ความพึงพอใจ

4.2.1 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.73) โดยมีความพึงพอใจในประเด็นแต่ละด้าน ดังนี้ มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสถานที่จัดงานในโครงการเหมาะสม(ไม่คับแคบเกินไป) (ค่าเฉลี่ย = 3.85) และมีความพึงพอใจเรียงตามลำดับ คือบรรยากาศในงานมีความสะดวกสบายไม่แออัดเกินไป(ค่าเฉลี่ย = 3.79) การคมนาคมสะดวกในการมารับบริการในโครงการ(ค่าเฉลี่ย = 3.76) มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าทำให้สะดวกในด้านการเตรียมตัวมาใช้บริการในโครงการ(ค่าเฉลี่ย = 3.71) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม (ค่าเฉลี่ย = 3.56)

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด = 5	มาก = 4	ปานกลาง = 3	น้อย = 2	ไม่พึงพอใจเลย = 1	
1.สถานที่จัดงานในโครงการเหมาะสม (ไม่คับแคบเกินไป)	15.8	54.8	27.9	1.5	-	3.85
2.การคมนาคมสะดวกในการมารับบริการในโครงการ	10.5	56.7	31.6	1.2	-	3.76
3.มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าทำให้สะดวกในด้านการเตรียมตัวมาใช้บริการในโครงการ	13.9	49.8	30.3	5.3	0.6	3.71
4.บรรยากาศในงานมีความสะดวกสบาย ไม่แออัดเกินไป	13.6	52.6	33.1	0.6	-	3.79
5.การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่นั่งพัก , น้ำดื่ม	8.0	44.3	43.3	4.0	0.3	3.56
รวม	(ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.10)					3.73

4.2.2 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.85) โดยมีความพึงพอใจในประเด็นแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยดี(ค่าเฉลี่ย = 3.85) แล้วมีความพึงพอใจเรียงตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ(ค่าเฉลี่ย = 3.89) ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ย = 3.84) ผู้ให้บริการกระตือรือร้นและเอาใจใส่(ค่าเฉลี่ย = 3.79) และเจ้าหน้าที่เพียงพอ(ค่าเฉลี่ย = 3.76)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด = 5	มาก = 4	ปาน กลาง = 3	น้อย = 2	ไม่พึง พอใจเลย = 1	
1.จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอ	9.6	57.6	32.2	0.6	-	3.76
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่	15.8	50.8	31.0	2.2	0.3	3.79
3.เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และอธิษาศัยดี	19.8	58.5	21.1	0.6	-	3.98
4.เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนและ เข้าใจง่าย	14.9	57.6	24.5	3.1	-	3.84
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	17.3	55.7	25.4	1.5	-	3.89
รวม	(ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.08)					3.85

4.2.3 ความพึงพอใจ

4.2.3 ความพึงพอใจต่อบริการด้านกระบวนการให้บริการ

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย = 3.77) โดยมีความพึงพอใจในประเด็นแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่ชัดเจน(ค่าเฉลี่ย = 3.87) แล้วมีความพึงพอใจเรียงตามลำดับ คือ การให้บริการมีความครบถ้วนและสมบูรณ์(ค่าเฉลี่ย = 3.85) การยื่นคำร้องหรือติดต่อขอรับบริการไม่ต้องใช้เวลารอนาน(ค่าเฉลี่ย = 3.75) การให้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก, ซับซ้อนเกินไป(ค่าเฉลี่ย = 3.72) และกระบวนการให้บริการไม่ต้องกรอกรายละเอียดเอกสารที่เป็นแบบฟอร์มหรือเอกสารหลักฐานมากเกินไป(ค่าเฉลี่ย = 3.68)

ตาราง 4.8 ความพึงพอใจต่อบริการด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด = 5	มาก = 4	ปาน กลาง = 3	น้อย = 2	ไม่พึง พอใจเลย = 1	
1. การให้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก, ซับซ้อนเกินไป	9.3	55.4	33.7	1.5	-	3.72
2. กระบวนการให้บริการไม่ต้องกรอกรายละเอียดเอกสารที่เป็นแบบฟอร์มหรือเอกสารหลักฐานมากเกินไป	10.5	48.9	38.4	2.2	-	3.68
3. การยื่นคำร้องหรือติดต่อขอรับบริการไม่ต้องใช้เวลารอนาน	14.9	48.9	32.5	3.7	-	3.75
4. การให้บริการมีความครบถ้วนและสมบูรณ์	16.1	54.5	27.9	1.5	-	3.85
5. การให้บริการมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่ชัดเจน	17.0	54.2	27.9	0.9	-	3.87
รวม	(ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.07)					3.77

4.2.4 ความพึงพอใจ

4.2.4 ความพึงพอใจบริการจําแนกตามหน่วยงาน

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจบริการจําแนกตามหน่วยงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.94) โดยมีความพึงพอใจในแต่ละหน่วยงาน ดังนี้ สำนักงานจัดหางานจังหวัดสูงที่สุด(ค่าเฉลี่ย = 4.00) แล้วมีความพึงพอใจเรียงตามลำดับ คือ สำนักงานแรงงานจังหวัด(ค่าเฉลี่ย = 3.93) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด(ค่าเฉลี่ย = 3.89) ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด(ค่าเฉลี่ย = 3.86) และสำนักงานประกันสังคมจังหวัด(ค่าเฉลี่ย = 3.85)

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจบริการจําแนกตามหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านจําแนกตามหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด = 5	มาก = 4	ปาน กลาง = 3	น้อย = 2	ไม่พึง พอใจเลย = 1	
1. สำนักงานจัดหางานจังหวัด	18.6	63.2	18.3	-	-	4.00
2. ศูนย์ / สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด	15.8	56.3	26.3	1.5	-	3.86
3. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด	15.5	59.1	24.5	0.9	-	3.89
4. สำนักงานประกันสังคมจังหวัด	13.9	57.6	27.6	0.9	-	3.85
5. สำนักงานแรงงานจังหวัด	18.0	57.9	23.2	0.9	-	3.93
รวม	(ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.05)					3.94

/

/4.2.5ความพึงพอใจ ...

4.2.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโครงการกระทรวงแรงงาน

เพื่อประชาชนในภาพรวม

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโครงการกระทรวงแรงงาน
เพื่อประชาชนในภาพรวมในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย = 4.15)

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการกระทรวง แรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคายในภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจเลย	
	= 5	= 4	= 3	= 2	= 1	
	27.9	60.1	11.8	0.3	-	4.15

4.3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้
2. ควรมีการจัด โครงการต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีและให้มีระยะเวลาการจัด
มากขึ้น
3. ควรผลักดันเปลี่ยนการจัดงาน ไปจัดในพื้นที่ชุมชนนอกเขตอำเภอเมือง



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

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

5.1 สรุป

การศึกษา เรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย
2. เพื่อนำผลการศึกษา เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการ ประชาชนของกระทรวงแรงงานให้มีความเหมาะสม มีคุณภาพและให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การศึกษานี้ ได้ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง แบบสุ่มตัวอย่าง จำนวน 323 ชุด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยภูมิหลัง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

5.1.1 ปัจจัยด้านภูมิหลัง

จากผลการศึกษา พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(ร้อยละ89.2) มีอายุอยู่ในระหว่าง 19–30 ปี(ร้อยละ 92.6) ระดับการศึกษาศึกษาในระดับมัธยมศึกษา / ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา(ร้อยละ 99.7) ไม่ได้ประกอบอาชีพ(ร้อยละ 49.5 โดยเป็นนักเรียน นักศึกษา ค่าขาย ร้อยละ 48.3)32.0 และไม่มีรายได้(ร้อยละ 84.82.7)

/5.1.2 ความพึงพอใจ ...

5.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงาน เพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย

จากการศึกษาวิเคราะห์ ทราบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.88) ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนโดยภาพรวมสูงที่สุด(ค่าเฉลี่ย=4.15) และเรียงตามลำดับ ดังนี้ ความพึงพอใจบริการจำแนกตามหน่วยงาน(ค่าเฉลี่ย=3.94) ความพึงพอใจต่อการบริการด้าน ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=3.85) ความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=3.77) และความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าต่ำสุด(ค่าเฉลี่ย=3.73)

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคายรวมทั้ง 5 ด้านในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.88) ทั้งนี้เนื่องมาจาก ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ซึ่งตามข้อมูลในแบบสอบถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช/ปวส. อนุปริญญา(ร้อยละ 99.7) และเป็นเพศหญิงจำนวนมาก(ร้อยละ 89.2) เนื่องจากเป็นจัดโครงการในสถานศึกษาคือวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคายซึ่งเป็นสถานศึกษาที่มีนักศึกษาหญิงมากกว่านักศึกษาชาย รวมทั้งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่อยู่ในระดับกลางๆ จึงทำให้มีความรู้เกี่ยวกับภารกิจหน้าที่ของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดหนองคายอยู่บ้างแล้ว

ซึ่งเมื่อได้มีการจัดโครงการขึ้นในสถานศึกษา จึงทำให้ประชากรกลุ่มเป้าหมายคือ นักศึกษามีความพึงพอใจมากเพราะมีนักศึกษาบางส่วนกำลังจะจบการศึกษาจึงมีความต้องการที่จะได้จะได้รับความรู้เกี่ยวกับการแนะแนวอาชีพ การสมัครงาน การฝึก ฝีมือแรงงานเพิ่มเติม รวมถึงความรู้ด้านกฎหมายแรงงานตลอดจนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการด้านแรงงานต่างๆด้วย หรือการประกอบอาชีพอิสระ ส่วนนักศึกษาที่กำลังเรียนหรือศึกษาอยู่ก็มีความสนใจที่จะหางานในช่วง PART-TIME จึงมีความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมและเกิดความพึงพอใจเช่นกัน

/ฉะนั้น การจัด...

ฉะนั้น การจัดโครงการในครั้งนี้ จึงประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้คือผู้มารับบริการมีความพึงพอใจและได้รับบริการด้านแรงงานที่เป็นประโยชน์ในการจะประกอบอาชีพต่อไป ในส่วนของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดหนองคายก็ได้มีโอกาสร่วมกันจัดกิจกรรมไปบริการในจุดเดียวกับในลักษณะของการให้บริการแบบครบวงจร หรือเป็นบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวหรือเรียกว่า One Stop Service

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคายเป็นประจำทุกปี และระยะเวลาการจัดงานควรอยู่ในช่วง 2-3 วัน เพื่อเพิ่มโอกาสให้ประชาชนได้ไปติดต่อใช้บริการอย่างเต็มที่และต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการหมุนเวียนจัดโครงการในเขตชุมชน หรือห่างตามห้างสรรพสินค้า หรือจัดในเขตพื้นที่อำเภอ เพื่อจะได้มีการให้บริการแก่กลุ่มผู้ใช้แรงงานและประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครบถ้วนทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่
3. ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การจัดโครงการทางสื่อต่างๆอย่างกว้างขวาง และทั่วถึงเพื่อให้ผู้ใช้แรงงานและประชาชนทั่วไปได้ทราบ และจะได้มาติดต่อใช้บริการมากยิ่งขึ้น
4. ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือที่จัดไว้แล้ว(ที่นั่งพักน้ำดื่ม) เช่น อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี ยกตัวอย่างเช่น มีบริการทางโทรศัพท์เพื่อติดต่อประสานมีคอมพิวเตอร์ไว้บริการ หรือมีอินเทอร์เน็ตไว้สำหรับค้นหาข้อมูล หรือมีข้อมูลด้านแรงงานด้วยระบบออนไลน์ เป็นต้น
4. ควรปรับปรุงการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้มีความน่าสนใจ น่าอ่านยิ่งขึ้น โดยใช้ข้อความง่ายๆที่อ่านแล้วเข้าใจทันที
5. ควรปรับปรุงขั้นตอน วิธีการ การกรอกรายละเอียดในเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ โดยให้กะทัดรัดและมีสะดวกในการกรอก ไม่ควรมีรายการที่จะต้องกรอกมากเกินไป รวมถึงต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการกรอกอย่างเพียงพอด้วย
6. ควรกำหนดวันจัดโครงการกระทรวงแรงงานไว้เป็นประจำปีในวันเดียวกันทุกๆปี และให้ทุกจังหวัดจัดพร้อมกันในวันนี้ เพื่อประชาชนจะได้รับรู้และจดจำได้ตลอดไป และสามารถที่จะไปรับบริการได้ตามสะดวกในทุกเขตจังหวัด

/7.ควรมีการพัฒนา ...

7. ควรมีการพัฒนาโดยการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการสังกัดกระทรวง
แรงงานจังหวัดหนองคาย ให้มีทักษะและจิตสำนึกในการให้บริการ(service minded)ประชาชน
เพิ่มขึ้น

8. ควรพัฒนาโดยฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการหน่วยงานสังกัด
กระทรวงแรงงานจังหวัดหนองคาย ให้มีความรู้ ความเข้าใจในภารกิจหลักของทุกหน่วยงานใน
สังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อจะได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้บริการได้ครอบคลุมทุกภารกิจ
ตามแนวปฏิบัติ“ One Stop Service ”

