

เอกสารผลงาน
เรื่อง



การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย

โดย

นายนพดล จงสมชัย

นักวิชาการแรงงาน 6 ว

ผู้ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรง

ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน 7 ว สำนักงานแรงงานจังหวัดพังงา

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

กระทรวงแรงงาน



12.05.6
11590
2548
พ.1

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน



10621

การประเมินผลความพึงพอใจ

๖ ๑ ๑๖๖

คำนำ

กระทรวงแรงงานมีหน้าที่ในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศโดยเน้นการทำงานเชิงยุทธศาสตร์และมีภารกิจที่สำคัญ คือส่งเสริมให้ประชากรวัยทำงาน มีงานทำ กลุ่มครองแรงงานโดยเฉพาะแรงงานหญิงและเด็ก จัดระบบแรงงานสัมพันธ์ การประกันสังคม รวมทั้งค่าตอบแทนแรงงานให้เป็นธรรม และเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่ต้องการให้มีหน่วยงานของรัฐที่มีประสิทธิภาพเป็นที่พึ่งของประชาชนในการบริหารจัดการด้านแรงงาน และแก้ไขปัญหาของผู้ใช้แรงงาน กระทรวงแรงงานจึงได้กำหนดเป็นนโยบายที่สำคัญให้ทุกส่วนราชการในสังกัดร่วมกันบูรณาการการให้บริการประชาชนให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวก และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและภารกิจของกระทรวงแรงงาน

“โครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน” จึงเป็นกิจกรรมหนึ่งตามแผนปฏิบัติการที่จัดกิจกรรมในภารกิจหน้าที่ไปให้บริการและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลให้นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ว่างงาน นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจและประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่โดยตรง ด้วยระบบ “One Stop Service”

เอกสารผลงาน เรื่อง “การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย” เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในโครงการฯ เพื่อค้นหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนให้เหมาะสมมีคุณภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำเอกสารเพื่อขอรับการประเมินเมื่อบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานกำหนด ซึ่งผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลจากการศึกษาในเรื่องนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้สนใจพอสมควร

นพดล จงสมชัย



กุมภาพันธ์ 2548

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย ” มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย

2. เพื่อนำผลการศึกษา เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของกระทรวงแรงงานให้มีความเหมาะสม มีคุณภาพและให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ คือ แบบสอบถามจำนวน 323 ชุด ที่ได้เก็บรวบรวมจากผู้มารับบริการโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย ซึ่งจัดขึ้นเมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2547 ณ วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย อำเภอเมืองฯ จังหวัดหนองคาย แล้วประเมินผลความพึงพอใจใน 5 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการ 4) ความพึงพอใจบริการจำแนกตามหน่วยงาน และ 5) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนในภาพรวม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคายในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย=3.88) ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนโดยภาพรวมสูงที่สุด(ค่าเฉลี่ย=4.15) และเรียงตามลำดับ ดังนี้ ความพึงพอใจบริการจำแนกตามหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย=3.94) ความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=3.85) ความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย=3.77) และความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าต่ำสุด(ค่าเฉลี่ย=3.73)

/ข้อเสนอแนะ ...

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคายเป็นประจำทุกปี และระยะเวลาการจัดงานควรอยู่ในช่วง 2-3 วัน เพื่อเพิ่มโอกาสให้ประชาชนได้ไปติดต่อใช้บริการอย่างเต็มที่และต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการหมุนเวียนจัดโครงการในเขตชุมชน หรือห่างตามห้างสรรพสินค้า หรือจัดในเขตพื้นที่อำเภอ เพื่อจะได้มีการให้บริการแก่กลุ่มผู้ใช้แรงงานและประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครบถ้วนทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่
3. ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การจัดโครงการทางสื่อต่างๆอย่างกว้างขวางและทั่วถึงเพื่อให้ผู้ใช้แรงงานและประชาชนทั่วไปได้ทราบ และจะได้มาติดต่อใช้บริการมากยิ่งขึ้น
4. ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือที่จัดไว้แล้ว(ที่นั่งพักน้ำดื่ม) เช่น อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี ยกตัวอย่างเช่น มีบริการทางโทรศัพท์เพื่อติดต่อประสาน มีคอมพิวเตอร์ให้บริการ หรือมีอินเทอร์เน็ตไว้สำหรับค้นหาข้อมูล หรือมีข้อมูลด้านแรงงานด้วยระบบออนไลน์ เป็นต้น
4. ควรปรับปรุงการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้มีความน่าสนใจ น่าอ่านยิ่งขึ้น โดยใช้ข้อความง่ายๆที่อ่านแล้วเข้าใจทันที
5. ควรปรับปรุงขั้นตอน วิธีการ การกรอกรายละเอียดในเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ โดยให้กะทัดรัดและมีสะดวกในการกรอก ไม่ควรมีรายการที่จะต้องกรอกมากเกินไป รวมถึงต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการกรอกอย่างเพียงพอด้วย
6. ควรกำหนดวันจัดโครงการกระทรวงแรงงานไว้เป็นประจำในวันเดียวกันทุกๆปี และให้ทุกจังหวัดจัดพร้อมกันในวันนี้ เพื่อประชาชนจะได้รับรู้และจดจำได้ตลอดไป และสามารถที่จะไปรับบริการได้ตามสะดวกในทุกเขตจังหวัด
7. ควรมีการพัฒนาโดยการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดหนองคาย ให้มีทักษะและจิตสำนึกในการให้บริการ(service minded)ประชาชนเพิ่มขึ้น
8. ควรพัฒนาโดยฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดหนองคาย ให้มีความรู้ ความเข้าใจในภารกิจหลักของทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อจะได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้บริการได้ครอบคลุมทุกภารกิจตามแนวปฏิบัติ “One Stop Service ”



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทคัดย่อ	ข-ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีดำเนินการศึกษา	18
3.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา	18
3.2 วิธีการศึกษา	20
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	22
4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	22
4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการ การกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดหนองคาย	24
4.3 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	29
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	30
5.1 สรุป	30
5.2 อภิปรายผล	31
5.3 ข้อเสนอแนะ	32
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ	22
4.2	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ	22
4.3	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้านการศึกษา	23
4.4	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้านอาชีพ	23
4.5	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้านรายได้	24
4.6	ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	25
4.7	ความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการ	26
4.8	ความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการ	27
4.9	ความพึงพอใจบริการจําแนกตามหน่วยงาน	28
4.10	ความพึงพอใจด้านการให้บริการในภาพรวม	29

