

เอกสารผลงาน

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ
การบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน



โดย

นางภัทราภรณ์ เจริญรักษ์
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 6ว

ผู้ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้ง
ให้ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 7ว
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน



ว12.05.6
ภ376ค
2549

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน



11826

ความพึงพอใจของประชาชนผู้

คำนำ

การบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน เป็นงานบริการของสำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน ที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการทั้งทางโทรศัพท์และที่มาติดต่อ ด้วยตนเอง ได้แก่ การติดต่อสอบถาม การให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้น การอำนวยความสะดวก และบริการเอกสาร/แผ่นพับที่เกี่ยวกับภารกิจของทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวง ซึ่ง ในแต่ละเดือนมีประชาชนผู้รับบริการมาใช้บริการไม่ต่ำกว่า 600 คน โดยสำนักงานปลัด กระทรวงแรงงาน ได้เสนอให้เป็นงานบริการที่จะต้องประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง การปฏิบัติราชการประจำปี 2547 และปี 2548 ตามตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

ผู้ศึกษาซึ่งเคยเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับดูแลการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ กระทรวงแรงงาน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะของการบริการเคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์ ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ บริการต่อการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน รวมทั้ง แนวคิดและ วรรณกรรมที่เกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจ เพื่อให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการ ปรับปรุงการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

ภัทราภรณ์ เจริญรักษ์

มีนาคม 2549

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 ขอบเขตการศึกษา	4
1.4 วิธีการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับการบริการ	7
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
บทที่ 3 การบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน	
3.1 ความเป็นมา	23
3.2 ลักษณะการบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน	23
3.3 ผลการดำเนินงาน	24
3.4 การประเมินผลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ	28
3.5 ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงาน	30
บทที่ 4 ระเบียบวิธีการศึกษา	
4.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	32
4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	32
4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	33
4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล	
5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	36
5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน	38
5.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร	42
5.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการเคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงานของกลุ่มตัวอย่าง	47
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
6.1 สรุปผลการศึกษา	48
6.2 ข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
- รายละเอียดตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (ตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ)	
- แบบฟอร์มการให้บริการรับเรื่องจากประชาชน	
- แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์กระทรวงแรงงาน (ผู้ศึกษาใช้ในการสำรวจ)	
- แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ “เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ กระทรวงแรงงาน” ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ผู้ประเมินอิสระใช้ในการสำรวจ)	