

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและภูมิหลัง

แรงงานเป็นปัจจัยในการผลิตที่สำคัญ หากแรงงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพย่อมหมายถึง การกินคืออยู่ดีของคนในประเทศดังนั้นภายใต้กระแส โลกาภิวัตน์ ที่มีการแข่งขันทางการผลิตระหว่างประเทศเป็นไปอย่างเข้มข้น ประเทศไทย จำเป็นจะต้องเอาใจใส่พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพแรงงานของประเทศอย่างสม่ำเสมอ จากความจำเป็นดังกล่าวจึงเป็นภารกิจของกระทรวงแรงงาน เนื่องจากเป็นหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับด้านแรงงานนั่นเอง

กระทรวงแรงงานประกอบด้วยหน่วยงานระดับกรม จำนวน 5 หน่วยงาน ได้แก่

1) สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน 2) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 3) กรมการจัดหางาน 4) กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน 5) สำนักงานประกันสังคม ทั้ง 5 หน่วยงานมีภารกิจในการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะแก่ผู้ใช้แรงงาน ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งมีสำนักงานแรงงานจังหวัดอยู่ในทุกจังหวัด มีภารกิจในการประสานส่วนราชการสังกัดของกระทรวงแรงงาน ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม

จกบทบาทภารกิจดังกล่าว สำนักงานแรงงานจังหวัดลำปาง ไม่มีบุคลากรรับผิดชอบในระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ทำให้ปัญหาด้านแรงงานไม่ได้รับการดูแลและเอาใจใส่ ฉะนั้นการนำบริการในบทบาท/หน้าที่ ไปสู่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง สำนักงานแรงงานจังหวัดลำปาง จึงได้จัดโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง ปี 2548 ขึ้น ในวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2548 เพื่อให้หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดลำปาง ได้ร่วมกันนำภารกิจในหน้าที่ความรับผิดชอบ ไปให้บริการประชาชนได้ครอบคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1) เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดลำปาง และหน่วยงาน/องค์กรอื่นๆที่เกี่ยวข้องในลักษณะของการบูรณาการบริการประชาชนร่วมกันและสอดคล้องกับการบริหารราชการจังหวัดด้วยระบบบูรณาการเพื่อการพัฒนา(CEO)

2. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสังกัดกระทรวง
แรงงานจังหวัดลำปาง

3. เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะของการบริการของหน่วยงานสังกัดกระทรวง
แรงงานจังหวัดลำปาง

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านแนวคิด เป็นแนวคิดกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง ปี 2548 ใน 4 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบริการหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน
จังหวัดลำปาง

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ จะศึกษากับประชาชนผู้ใช้บริการในโครงการกระทรวงแรงงาน
เพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง ปี 2548 วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2548 ณ ตลาดเทศบาล 4

1.4 วิธีการศึกษา

1. การศึกษานี้ใช้กลุ่มเป้าหมายที่มาร่วมงานในโครงการกระทรวงแรงงาน
เพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2548 จำนวนประมาณ 3,500 คน

2. กลุ่มตัวอย่างได้เลือกโดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 163 คน ของผู้มาใช้บริการ
จากหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง

3. แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการแล้วให้กรอกรายละเอียด
ด้วยตนเอง พร้อมส่งคืนให้เจ้าหน้าที่ก่อนกลับบ้าน

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เครื่องมือแบบสอบถามโดยกำหนดคำถามให้ครอบคลุม
เนื้อหาแนวคิดทฤษฎีที่ต้องการศึกษาซึ่งสร้างตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้
โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้
ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการในโครงการ
กระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง ปี 2548 ประกอบด้วยคำถาม 20 ข้อ เป็นคำถามเชิงประเมินค่า
แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด, ระดับมาก, ระดับปานกลาง, ระดับน้อย และระดับไม่พอใจเลย

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบคำถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ
ในการแก้ไข และปรับปรุงการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง ปี 2548

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการงานของหน่วยงานสังกัดกระทรวง
แรงงานจังหวัดลำปาง
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสังกัดกระทรวง
แรงงานจังหวัดลำปาง
3. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะของการบริการของหน่วยงานสังกัดกระทรวง
แรงงานจังหวัดลำปาง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาวิเคราะห์การดำเนินโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดลำปาง มีความสมบูรณ์ จึงได้นำเสนอแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์(มณีวรรณ ดันไทย,2533:66-69)กล่าวว่าเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของคนได้รับการตอบสนองความพึงพอใจตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายความว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมาย โดยมีแรงกระตุ้น

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า " Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พิน คงพล (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

กิตติมา ปรีดีติลล (2532) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ หรือพอใจ ที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบ การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มณี โปธิเสน (2543) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

สมยศ นาวิการ (2522) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรุนแรงของความต้องการสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

อเนก กลยณี (2542) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงานนั้น ๆ

พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร(2534 :17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน และทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

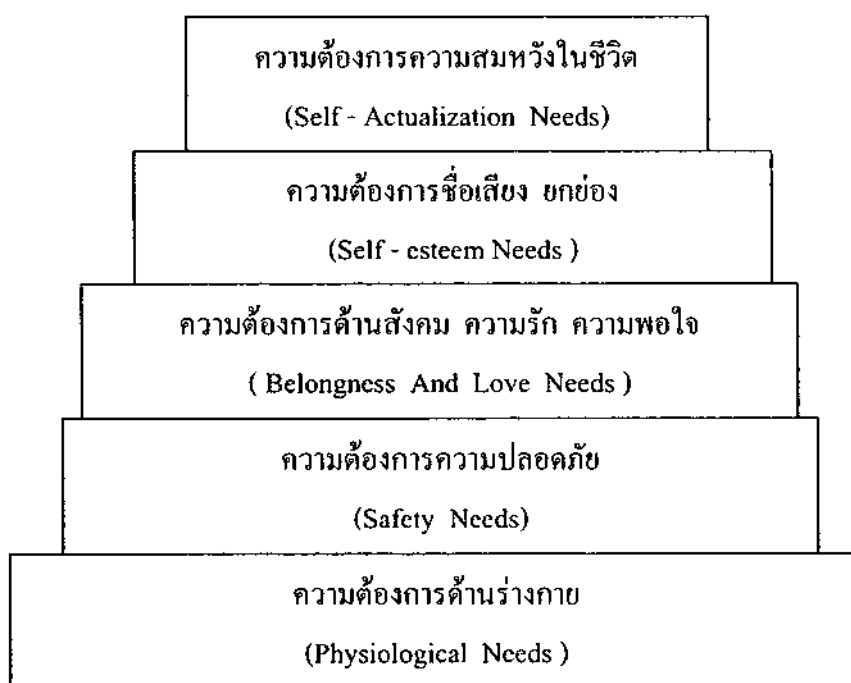
มณีวรรณ คັນไทย (2533 : 66-69) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น ๆ

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Maslow (พยุงศักดิ์ นามวรรณ. 2537: 53 - 54; อ้างอิงมาจาก Maslow. 1968) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักอย่างกว้างขวาง คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's general theory of human motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อนความต้องการอีกอย่างหนึ่ง อาจจะยังไม่ทันหมดไปความต้องการอีกอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างก็อาจเกิดขึ้นได้ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นตอนดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น ของ Maslow

1. ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูงในขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongness and love needs) ภายหลังจากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือความต้องการทางด้านสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้ เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าคุณนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self - esteem needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญ ในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรืออยากให้บุคคลอื่น ยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต(Self - actualization needs) ความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ ความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังความทะเยอทะยานความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้วความต้องการในขั้นนี้ จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้อย่างสูงสุดในทัศนะของตน

2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 15) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาให้ลึกซึ้ง ถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ สูงสุด

จากความสำคัญดังกล่าวสรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

2.4 ลักษณะของความพึงพอใจ

มณีวรรณ ต้นไทย(อ้างแล้ว,น 66- 69)ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.2539 : 24-37)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการได้พบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเกี่ยวกับ บุคคลที่รับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและ พึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ซื่อสัตย์ ต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกรับของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของ ผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้บริการได้รับรู้เกี่ยวกับ การบริการก่อนที่จะได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการ จะประเมิน เปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง เอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะ ชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อมูลยืนยันยืนยันเบี่ยงเบนในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะคือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน

2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มณีวรรณ ต้นไทย(อ้างแล้ว ,น 66 – 69) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2539: 38-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบาย การบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับกรออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการใช้สีสันทันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการมีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมิน สิ่งที่ได้รับจริง กับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิวรรณยา ขอนยาง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภูพานเพลช สถานบันราชภัฏสกลนคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในทุกเรื่องยกเว้นในเรื่องการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการให้บริการ รายการส่งเสริมการขาย และระบบน้ำภายในห้องพัก ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง ส่วนการใช้ห้องประชุมดุสิตา พบว่าผู้จัดงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องระบบขนส่งมวลชน อุปกรณ์ภายในห้องประชุมดุสิตา อภินันทนาการที่มอบให้ และระบบไฟฟ้าแสง สี เสียง ห้องประชุมมณีเทวาพบว่าผู้จัดงานพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องอุปกรณ์ภายในห้องประชุมมณีเทวาและอภินันทนาการที่มอบให้ สำหรับผู้ใช้บริการห้องอาหารทรายแก้วพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากยกเว้นในเรื่องจำนวนรายการอาหารที่ให้บริการราคาอาหารและเครื่องดื่มที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง

สำหรับปัญหาหรืออุปสรรคที่ผู้ใช้บริการห้องพัก ผู้จัดงานที่ห้องประชุมดุสิตา และมณีเทวาส่วนใหญ่ พบมากที่สุดคือปัญหา หรืออุปสรรคเรื่องสถานที่จอดรถระบบการจราจรภายในพื้นที่ให้บริการ ส่วนปัญหา หรืออุปสรรคที่ผู้ใช้บริการห้องอาหารทรายแก้วพบมากที่สุดคือเรื่องช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ ไม่มีอาหารเข้าบริการ ไม่มีวัตถุดิบในการประกอบอาหารตามรายการที่มีอยู่ในเมนู

พจนี ปิติชัยชาญ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรมโรงพยาบาลตราด จากการศึกษาที่มีคะแนนความพึงพอใจมีค่าระหว่าง 1 – 5 จากพึงพอใจน้อยที่สุดถึงพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษารังนี้ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 3.72 (SD = 0.24) สำหรับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการรายด้าน พบว่าความพึงพอใจ ต่อผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.97 (SD = 0.24) ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและความสะดวก ที่ได้รับมีคะแนนเฉลี่ยรองลงมาเท่ากับ 3.65 (SD = 0.24) และ ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.47 (SD = 0.40) และผู้ป่วย ที่มีเพศสถานภาพสมรส รายได้ของครอบครัว ต่อเดือน สิทธิ สวัสดิการรักษาพยาบาล การวินิจฉัยโรคหลักการมีโรคร่วม จำนวนวันนอนในโรงพยาบาลตราด การเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลอื่น การเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลตราด และจำนวนครั้งของการเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลตราดแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.5$) แต่ผู้ป่วยที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพหลักแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.5$)

ผลการศึกษารังนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราดให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วย เพื่อส่งผลให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการบริการเพิ่มมากขึ้น

วรรณสิริ เพ็ญสิทธิ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการผู้ป่วยภายนอกของโรงพยาบาลสวนปรุง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการงานบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลสวนปรุงอยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า และความพึงพอใจในภาพรวม เมื่อพิจารณา ถึงประเภทของบริการที่ใช้ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ปานกลางและผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูงทุกด้านส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ปานกลางมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านความสะดวกและความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมสูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูง

จิรพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องความต้องการและความพึงพอใจของชาวต่างชาติในการพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้เกษียณอายุและผู้พำนักด้วยเหตุอื่นที่มาพำนัก ระยะยาวที่จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 61-70 ปี มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปและความสามารถสนทนาเป็นภาษาไทยในเรื่องง่าย ๆ ได้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน พบว่าประชาชนที่มารับบริการจากหน่วยงานทั้งสี่หน่วยงาน จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.8 ไม่พอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ขณะที่ประชาชนจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีความพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่อง ต่าง ๆ ดังนี้ ปรับปรุงสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ล้าสมัย

ขวัญชนก เตจ๊ะฟอง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา และ ผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อการให้คำปรึกษาผู้ป่วยยาบ้า และครอบครัว ณ ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดจังหวัดเชียงใหม่ ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้รับคำปรึกษา คือ ผู้ป่วยยาบ้าและครอบครัวมีความพึงพอใจในการรับคำปรึกษาด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษา ด้านกระบวนการรับคำปรึกษาด้านสถานที่และด้านสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้คำปรึกษา และความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูง
2. ผู้ให้คำปรึกษาพึงพอใจในการให้คำปรึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจจำแนกรายด้าน คือ ด้านองค์ความรู้ ด้านทักษะ (ความถนัด) ด้านจริยธรรม (จรรยาบรรณ) ของผู้ให้คำปรึกษา ด้านความสำเร็จในงาน ด้านนโยบายของหน่วยงานอยู่ในระดับสูงด้าน
3. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่ ด้านสื่อและอุปกรณ์ ที่ใช้ในการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับปานกลาง
4. ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือมีเจ้าหน้าที่ ที่ให้คำปรึกษาน้อย ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย สถานที่ไม่เหมาะสม อุปกรณ์และสื่อที่ใช้ไม่หลากหลาย ไม่เพียงพอ แนวทางแก้ไขคือจัดอบรมเจ้าหน้าที่เพิ่มและฟื้นฟูความรู้อย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงพัฒนาสถานที่ และสื่ออุปกรณ์ให้เหมาะสมและเพียงพอ

อนนก หยุ่นแดง (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจโรงเรียนตำรวจภูธร 5 จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจโรงเรียนตำรวจภูธร 5 จังหวัดลำปางใน 10 ด้านพบว่าข้าราชการตำรวจโรงเรียนตำรวจภูธร 5 เกินครึ่งมีความพึงพอใจในงาน 2 ด้านคือ งานด้านความสำเร็จในงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่วนงานอีก 8 ด้าน คืองานด้านการได้รับการยกย่องนับถือ ด้านลักษณะ ของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นไม่สามารถบอกได้อย่างชัดเจนว่ามีความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจหรือไม่แน่ใจ เนื่องจากผล ที่ได้มีความใกล้เคียงกัน

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมปลูกมะเขือเทศ แบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่าเกษตรกร ผู้ปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันมีอายุเฉลี่ย 44.82 ปี มีการศึกษาระหว่างชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ถึงปีที่ 6 มีการใช้เทคโนโลยีในการผลิตในระดับปานกลางระยะทางจากแหล่งผลิต ถึงโรงงานเฉลี่ย 44.98 กิโลเมตร สำหรับประสบการณ์ การผลิต เฉลี่ย 5.89 ปี มีรายได้สุทธิจากการขายมะเขือเทศเฉลี่ย 9,799.15 บาท ต่อฤดูกาล พื้นที่ปลูกมะเขือเทศเฉลี่ย 2.03 ไร่ มีการใช้แรงงานในครัวเรือนปลูกมะเขือเทศ เฉลี่ย 2.84 คน และได้รับข้อมูลข่าวสารทางการเกษตรจากบุคคลในครอบครัว

.....

บทที่ 3

รายละเอียดการดำเนินงานโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดลำปาง ปี 2548

กระทรวงแรงงาน มีงานบริการในความรับผิดชอบในลักษณะเชื่อมโยง และครบวงจร ประกอบด้วยงานเพิ่มและขยายโอกาสการมีงานทำ งานเพิ่มศักยภาพ และการพัฒนาฝีมือแรงงาน งานเพิ่มคุณภาพชีวิตและความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งมีหน่วยงานส่วนราชการภูมิภาคและส่วนกลาง รับผิดชอบปฏิบัติ และให้บริการประชาชนในพื้นที่จังหวัด สำหรับจังหวัดลำปาง มีหน่วยงานสังกัด กระทรวงแรงงานในพื้นที่ 5 หน่วยงานหลัก 2 หน่วยงานย่อย แต่ละหน่วยงานรับผิดชอบ ปฏิบัติและ ให้บริการตามภารกิจของกรมต้นสังกัด และเมื่อรัฐบาลมีนโยบายการทำงานแบบบูรณาการดังนั้นหน่วยงาน สังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง ได้ร่วมกันจัดทำ “โครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัด ลำปาง ปี 2548” ขึ้น เพื่อบูรณาการภารกิจนำไปบริการประชาชนนอกที่ตั้งสำนักงาน ในลักษณะหน่วย บริการเคลื่อนที่ นอกจากนี้ยังได้เชิญส่วนราชการอื่น ๆ ในจังหวัดลำปาง เข้าร่วมกิจกรรมด้วยเพื่อให้ ประชาชนผู้ใช้แรงงาน และผู้ร่วมกิจกรรมได้รับบริการที่หลากหลาย โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อนำบริการในความรับผิดชอบของกระทรวงแรงงาน และหน่วยงานอื่น ในจังหวัด ไปบริการประชาชน และเข้าร่วมกิจกรรมนอกที่ตั้งสำนักงานฯ
2. เพื่อสนับสนุนนโยบายของกระทรวงแรงงาน และการทำงานแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนา จังหวัดลำปาง
3. เพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ ภารกิจ และนโยบายของกระทรวงแรงงาน
4. เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับบริการในภารกิจของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานพร้อมกัน

วิธีการ และขั้นตอนการดำเนินงานมีดังนี้

1. สำนักงานแรงงานจังหวัดลำปาง ได้นำเสนอในที่ประชุมหัวหน้าส่วนสังกัดกระทรวง แรงงานจังหวัดลำปางเพื่อขอความเห็นชอบในหลักการ
2. จัดทำหนังสือ รายละเอียดโครงการ พร้อมแต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะทำงาน ในการดำเนินงานตามโครงการฯ
3. ประชุมคณะทำงานฯ ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงาน ของแต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบ
4. แต่ละฝ่ายดำเนินงานในส่วนที่รับผิดชอบ
5. ดำเนินงานตามแผนงานที่ได้วางไว้
6. ติดตาม และประเมินผล

เป้าหมายการดำเนินงาน

1. นักเรียน นักศึกษาที่จบการศึกษาที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน
2. กลุ่มผู้ว่างงาน
3. ประชาชนทั่วไปในจังหวัดลำปาง และจังหวัดใกล้เคียง

การดำเนินงานตาม โครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง ปี 2548

ได้รับอนุมัติงบประมาณจากกระทรวงแรงงานให้จังหวัดลำปาง โดยสำนักงานแรงงานจังหวัดลำปาง เป็นเงิน 90,000 บาท(เก้าหมื่นบาทถ้วน) ระยะเวลาดำเนินการ กำหนดขึ้นในวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2548 ณ ตลาดเทศบาล 4 อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และได้ตั้งเป้าหมายให้ผู้มารับบริการ ประมาณ 3,500 คน จากเป้าหมาย ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองลำปาง อำเภอรอบนอก เช่น อำเภอห้างฉัตร,อำเภอแม่เมาะ,อำเภอเกาะคา, อำเภอสบปราบ,อำเภอเมืองปาน และจังหวัดใกล้เคียง เป็นต้น

ในการดำเนินงานได้กำหนดให้มีกิจกรรมดังนี้

กิจกรรมทางวิชาการ

1. จัดนิทรรศการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปางและส่วนราชการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. การแนะแนวการศึกษาและกิจกรรมของโรงเรียนลำปางเทค โน โลยี (Lamp – tech)

กิจกรรมให้บริการตามภารกิจของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง

1. สำนักงานแรงงานจังหวัดลำปาง
 - บริการให้คำแนะนำภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนราชการ สังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง พร้อมมอบเอกสาร
 - บริการให้คำแนะนำและรับคำร้องขอเงินคืนภาษีและสิทธิประโยชน์อื่นๆ ของคนงานจากการไปทำงานต่างประเทศ
2. สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำปาง
 - จัดนัดพบแรงงาน , ลงทะเบียนสมัครงาน
 - ให้คำปรึกษาและแนวทางการประกอบอาชีพ
 - บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้แรงงานต่างด้าว
 - บริการทดสอบความถนัดทางอาชีพ
 - บริการให้คำปรึกษาการทำงานต่างประเทศ พร้อมลงทะเบียน
 - มอบเอกสารแนะนำการสมัครงานและข้อระวังการถูกหลอกลวงไปทำงานต่างประเทศ
3. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 10 ลำปาง
 - มหกรรมทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานและแข่งขันฝีมือก่อสร้าง
 - แนะนำอาชีพช่างและธุรกิจบริการ
 - นวดแผนไทยโบราณ / นวดฝ่าเท้า
 - สาธิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์และผลงานของผู้รับการฝึกกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค10 ลำปาง

4. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำปาง
 - บริการปรึกษาปัญหาด้านแรงงาน
 - ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองแรงงาน
 - บริการแนะนำการเข้าสู่มาตรฐานแรงงาน
 - มอบเอกสารการใช้แรงงานหญิง การใช้แรงงานเด็ก สิทธิประโยชน์ของผู้ใช้แรงงานตามกฎหมาย
5. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปาง
 - ให้บริการตรวจสุขภาพและหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้น
 - กฎหมายประกันสังคมกรณีการว่างงาน
 - แนะนำกฎหมายประกันสังคมและกฎหมายเงินทดแทน
 - บริการขอรับสมัครสิทธิประโยชน์ด้านประกันสังคม
 - การรับแจ้งและขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนของผู้ประสบภัยหรือทายาทจากเหตุ “สึนามิ”
6. ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานพื้นที่ 10 ลำปาง
 - บริการทดสอบสมรรถภาพปอด, การมองเห็น, กล้ามเนื้อมือ
 - แนะนำความปลอดภัยในการทำงานในสถานประกอบการ
7. ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานจังหวัดลำปาง
 - แนะนำและให้ความรู้การหาตำแหน่งการว่างงาน

กิจกรรมเสริมจากความร่วมมือของหน่วยงานราชการอื่น

- สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำปาง
 - นำผลิตภัณฑ์และการสาธิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)
- สำนักงานการค้าภายในจังหวัดลำปาง
 - การจำหน่ายของสินค้าราคาประหยัด (ธงฟ้าราคาประหยัด)

กิจกรรมด้านนันทนาการ

1. การประกวดร้องเพลงลูกทุ่ง รอบชิงชนะเลิศ
2. การแสดงของเหล่าศิลปิน ศิลปิน คริสต์ กีฟสัน, โจนัท แอนเดอร์สัน, ยิ่งยง ยอดบัวงาม, มด รังสิมันต์, ต้อย หมวกแดง

การดำเนินงานในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง

สำหรับการจัดงาน ตามโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง ปี 2548 เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2548 กำหนดจัดงานทั้งภาคกลางวัน และภาคกลางคืน ซึ่งกิจกรรม เริ่มตั้งแต่ เวลา 07.30 น. เจ้าหน้าที่ หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง 5 หน่วยงานหลัก 2 หน่วยงานย่อย พร้อมกัน ณ บริเวณงาน จากนั้นจะเข้าประจำจุดที่รับผิดชอบ เช่น โต๊ะลงทะเบียนของผู้มาร่วมพิธีเปิด , บริเวณโต๊ะลงทะเบียนการสมัครงานในประเทศ และต่างประเทศ เป็นต้น การจัดงานครั้งนี้เป็นการแข่งขันฝีมือแรงงาน โดยมีกิจกรรมประกอบด้วย

กิจกรรมทางวิชาการ

- การจัดการนิทรรศการของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง ได้นำภาพกิจกรรม และผลงานตามภารกิจมาแสดงให้ผู้ร่วมงานได้ชม ในพื้นที่ที่ 13
- การแนะนำการศึกษา และกิจกรรมของโรงเรียนลำปางเทคโนโลยี(Lamp – Tech)ระดับปวช/ปวส. สายอาชีพ แก่ผู้สนใจ และนักเรียนที่มาร่วมงาน ในพื้นที่ที่ 12

กิจกรรมให้บริการตามภารกิจของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง

สำนักงานแรงงานจังหวัดลำปาง

- ให้บริการแนะนำภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง พร้อมมอบเอกสารให้ผู้มารับบริการ ประมาณ 1,200 แผ่น นอกจากนี้ได้ให้คำแนะนำและรับคำร้องขอเงินคืนภาษี และสิทธิประโยชน์ของแรงงานจากการไปทำงานต่างประเทศ มีผู้มารับบริการประมาณ 102 ราย ในพื้นที่ที่ 13

สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำปาง

- กิจกรรมนัดพบแรงงาน มีตำแหน่งงานว่าง ทั้งในจังหวัด และต่างจังหวัดประมาณ 3,500 ตำแหน่ง สามารถบรรจุงานได้ จำนวน 172 ตำแหน่ง สำหรับผู้สมัครงานที่ไม่ได้บรรจุให้ลงทะเบียนไว้ เมื่อมีตำแหน่งงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำปาง จะแจ้งให้ทราบ สำหรับกิจกรรม การให้คำปรึกษา และแนะนำการประกอบอาชีพ , ปัญหาการใช้แรงงานต่างด้าว , การทำงานต่างประเทศ , การถูกหลอกลวงไปทำงานต่างประเทศ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ มีผู้มารับบริการประมาณ 1,055 รายในพื้นที่ที่ 5,6,7 และ 8

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 10 ลำปาง

- กิจกรรมมหกรรมทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และแข่งขันฝีมือก่อสร้าง มีศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ภาคเหนือตอนบน 8 จังหวัด ร่วมกิจกรรมในการทดสอบฯ คัดเลือกผู้ชนะเลิศ เมื่อได้ผู้ชนะเลิศแล้ว ไปรับมอบรางวัลในภาคกลางคืน สำหรับกิจกรรมแนะนำอาชีพช่างธุรกิจบริการ, นวดแผนโบราณ/นวดฝ่าเท้า และสาธิตจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และผลงานของผู้รับการฝึกกับสถาบันฯ ภาค 10 ลำปาง มีผู้มารับบริการประมาณ 1,527 ราย ในพื้นที่ 3 และ 4

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำปาง

- กิจกรรมบริการปรึกษาปัญหาด้านแรงงาน,ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ,บริการแนะนำการเข้าสู่มาตรฐานแรงงาน และการมอบเอกสารการใช้แรงงานหญิง การใช้แรงงานเด็ก, สิทธิประโยชน์ของผู้ใช้แรงงานตามกฎหมาย มีผู้มารับบริการประมาณ 1,010 ราย ในเดือนที่ 13

สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปาง

- กิจกรรมให้บริการตรวจสุขภาพ และหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้รับความร่วมมือจากโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรี มาให้บริการตรวจสุขภาพเบื้องต้น แก่ผู้มาร่วมงาน ประมาณ 370 ราย สำหรับกิจกรรมแนะนำกฎหมายประกันสังคมกรณีว่างงาน,แนะนำกฎหมายประกันสังคม และกฎหมายเงินทดแทน,การรับแจ้งและขอรับประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม และกองทุนเงินทดแทนของผู้ประสบภัย หรือทายาทจากเหตุ “สึนามิ” มีผู้มารับบริการ 983 ราย ในเดือนที่ 12 และ 13

ศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานพื้นที่ 10 ลำปาง

- กิจกรรมบริการทดสอบสมรรถภาพปอด , การมองเห็น, กล้ามเนื้อมือ มีผู้มารับบริการ ประมาณ 437 ราย ในเดือนที่ 13

ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานจังหวัดลำปาง

- กิจกรรมแนะนำ และให้ความรู้หาตำแหน่งงานว่าง มีการปิดประกาศตำแหน่งงานว่าง ทั้งในจังหวัด และต่างจังหวัด ประมาณ 3,500 ตำแหน่ง มีผู้มารับบริการ ประมาณ 1,385 รายในเดือนที่ 8

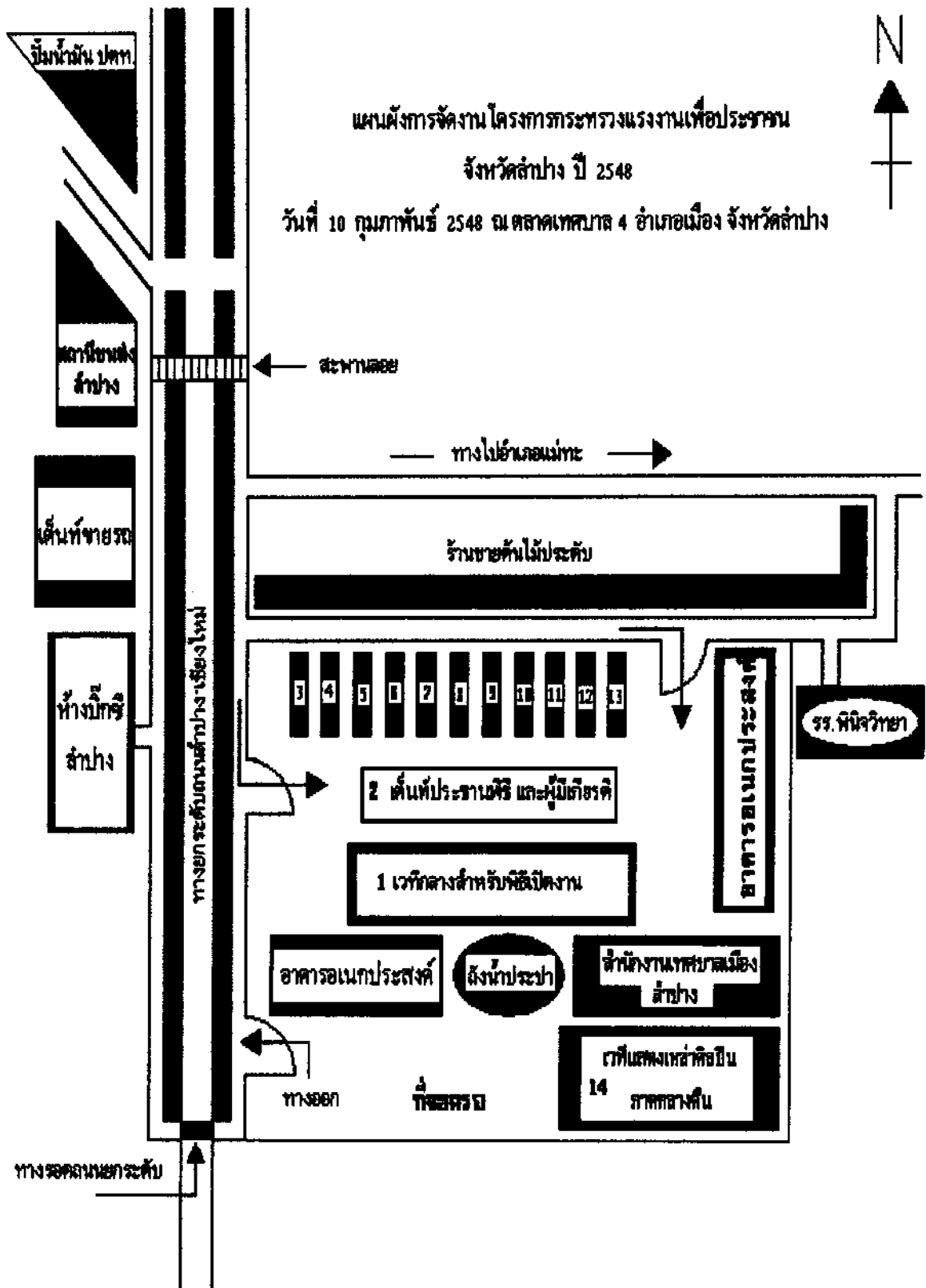
ในการจัดงานตามโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง ปี 2548 ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง เป็นประธานในพิธีเปิด โดยมีนายเชษฐพงษ์ บุญชูวิทย์ แรงงานจังหวัดลำปาง กล่าวรายงาน หัวหน้าส่วนราชการจังหวัดลำปาง และหัวหน้าส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง ร่วมเป็นเกียรติ จากนั้นผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง พร้อมผู้มีเกียรติ ได้เดินเยี่ยมชม กิจกรรม, นิทรรศการหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เวลา 12.20 น. เดินทางกลับ

ในระหว่างที่ประธาน เยี่ยมชมกิจกรรม บนเวทีมีการประกวดร้องเพลงลูกทุ่ง เพื่อคัดเลือกให้ได้ 4 คนสุดท้าย ทั้งนี้จะให้ทั้ง 4 คนประกวดร้องเพลงลูกทุ่งชิงชนะเลิศในภาคกลางคืน ในส่วนของการให้บริการหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ดำเนินไปจนถึงเวลา 15.30 น. จึงยุติให้บริการ

สำหรับภาคกลางคืน เริ่มกิจกรรมเวลา 19.00 น. อธิปไตยกรรมการจัดหางาน กล่าวเปิดงาน “คอนเสิร์ตลูกทุ่งเวทีไทย จัดหางานเพื่อประชาชน” ณ บริเวณตลาดเทศบาล 4 อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง(ตามผังงาน เดือนที่ 14)เมื่อประธานกล่าวเปิดงานแล้วได้จัดให้มี กิจกรรมบนเวที คือการประกวดร้องเพลงลูกทุ่งรอบชิงชนะเลิศ, การมอบรางวัลชนะเลิศฝีมือช่างก่อสร้าง และการแสดงของเหล่าศิลปินที่มาร่วมงานคอนเสิร์ต ประกอบด้วย คริสตี้, กิ๊ฟตัน, โจนัท แอนเดอร์สัน, ยິงยง ยอดบัวงาม, มด รังสิมันต์, ด้อย หมวกแดง การแสดงบนเวที ได้ยุติลงเมื่อเวลาประมาณ 00.30 น.

แผนผังการจัดงานโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดลำปาง ปี 2548

วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2548 ณ ตลาดเทศบาล 4 อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง



1. เวทีกลางสำหรับพิธีเปิดโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง
2. เต็มที่สำหรับประธานในพิธีเปิด และผู้มีเกียรติพักผ่อน
3. เต็มที่สำหรับทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และแข่งขันฝีมือก่อสร้าง
4. เต็มที่นัดวางแผน โบราณ/นวดฝ่าเท้า และสาธิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผลงานของผู้รับการฝึกกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ภาค 10 ลำปาง
- 5,6 เต็มที่จัดนัดพบแรงงาน, ลงทะเบียน สมัครงานในประเทศ และต่างประเทศ
7. เต็มที่บริการทดสอบความถนัดทางอาชีพ
8. เต็มที่ให้คำปรึกษาและแนวทางประกอบอาชีพ มอบเอกสารแนะนำการสมัครงานฯ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการไปทำงานต่างประเทศ
9. เต็มที่ จำหน่ายสินค้าราคาประหยัด(ธงฟ้าราคาประหยัด)
- 10,11 เต็มที่ผลิตภัณฑ์ และการสาธิตสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)
12. เต็มที่ให้บริการตรวจสุขภาพ และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น , การบริการทดสอบการมองเห็น และกล้ามเนื้อของศูนย์ความปลอดภัยในการทำงานจังหวัดลำปาง และการแนะแนวการศึกษาของโรงเรียนลำปางเทคโนโลยี(Lamp-Tech)
13. เต็มที่การจัดนิทรรศการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
14. เวทีการแสดงเหล่าศิลปินในมหกรรมคอนเสิร์ตลูกทุ่งเวทีไทย

กำหนดโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง

วันพฤหัสบดีที่ 10 กุมภาพันธ์ 2548 ณ ตลาดเทศบาล 4 (ตรงข้ามห้างบิ๊กซี) อ.เมืองลำปาง

ภาคเช้า

- เวลา 09.00 น.
- เปิดให้บริการกิจกรรมวันนัดพบแรงงาน กิจกรรม ส่งเสริม การมีงานทำการแข่งขันฝีมือช่างก่อสร้าง และกิจกรรมของ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน
 - ผู้มีเกียรติพร้อมกัน ณ กองอำนวยการจัดงาน
- เวลา 09.50 น.
- พิธีเปิดโดย ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง เป็นประธาน
 - ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปางเยี่ยมชมกิจกรรม
 - ประภวครื่องเพลงลูกทุ่ง รอบคัดเลือก
- เวลา 15.30 น.
- ประชุมสัมมนาการดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการ พัฒนาฝีมือแรงงาน 2545 โดย สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ภาค 10 ลำปาง

ภาคค่ำ

- เวลา 19.00 น.
- เปิดงาน คอนเสิร์ตลูกทุ่งเวทีไทย จัดหางานเพื่อประชาชนโดย อธิบดีกรมการจัดหางาน เป็นประธาน
 - พิธีมอบรางวัลชนะเลิศการแข่งขันฝีมือช่างก่อสร้าง
 - ประภวครื่องเพลงลูกทุ่ง รอบชิงชนะเลิศ
 - พิธีมอบรางวัลการประภวครื่องเพลงลูกทุ่ง
 - มหกรรมคอนเสิร์ตลูกทุ่งเวทีไทย (ศิลปิน คริสตี้ กิฟสัน, โจนาห์ แอนเดอร์สัน, อึ้งยง ขอดบัวงาม, มด รังสิมันต์, ต้อย หมวกแดง)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดลำปาง ปี 2548

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง ปี 2548 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ในลักษณะ สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ใช้ค่าสถิติร้อยละ(Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเกณฑ์การวิเคราะห์กำหนดไว้ดังนี้

ความพึงพอใจน้อย	1.00 - 2.33
ความพึงพอใจปานกลาง	2.34 - 3.67
ความพึงพอใจมาก	3.68 - 5.00

สำหรับความพึงพอใจขององค์ประกอบแบบสอบถาม 20 ข้อ ใน 4 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบริการหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง ได้กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับไม่พอใจเลย เมื่อได้ข้อมูลแล้วจะนำมาศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจเป็นสถิติร้อยละ(Percentage) ในการจัดระดับความพึงพอใจ

4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การรวบรวมข้อมูลของประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 163 ราย (ตารางที่ 4.1) ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

เพศ พบว่าเพศชาย ร้อยละ 71 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 29

อายุ พบว่าอายุ ระหว่าง 13 - 18 ร้อยละ 1 อายุระหว่าง 19 - 30 ปี ร้อยละ 93

อายุระหว่าง 31 - 54 ปี ร้อยละ 6 โดยเฉลี่ยมีอายุ 25 ปี

การศึกษา พบว่าสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2 ปริญญาตรี ร้อยละ 72 มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส./
ร้อยละ 25 ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา ร้อยละ 1

อาชีพ พบว่าไม่ได้ประกอบอาชีพ ร้อยละ 58 ทำงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน ร้อยละ 15 เป็นนักศึกษา/
นักเรียน/ค้าขาย/อื่นๆ ร้อยละ 13 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 12 เป็นเกษตรกร ร้อยละ 2

รายได้ พบว่าเป็นผู้ไม่มีรายได้ ร้อยละ 59 เป็นผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 2,000 บาท ร้อยละ 7

เป็นผู้มีรายได้ 2,001 6,000 บาท และร้อยละ 28 เป็นผู้ที่มีรายได้ 6,001 - 11,000 บาท ร้อยละ 6

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (n=163)	ร้อยละ 100.00
1. เพศ		
ชาย	115	71
หญิง	48	29
2. อายุ		
อายุระหว่าง 13 - 18 ปี	2	1
อายุระหว่าง 19 - 30 ปี	151	93
อายุระหว่าง 31 - 54 ปี	10	6
3. การศึกษา		
สูงปริญญาตรี	3	2
ปริญญาตรี	117	72
มัธยมศึกษา/ปวช/ปวส/อนุปริญญาตรี	41	25
ต่ำกว่าประถมศึกษา/ประถมศึกษา	2	1
4. อาชีพ		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	94	58
บริษัท/ธุรกิจเอกชน	24	15
นักศึกษา/นักเรียน/ค้าขาย/อื่น ๆ	21	13
รับจ้างทั่วไป	20	12
เกษตรกร	4	2
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0
5. รายได้		
ไม่มีรายได้	95	59
ต่ำกว่า 2,000 บาท	12	7
2,001 - 6,000 บาท	46	28
6,001 - 11,000 บาท	10	6
11,000 บาทขึ้นไป	0	0

4.2 ความพึงพอใจในการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน

จังหวัดลำปาง ปี 2548 ประกอบด้วย 4 ด้าน

4.2.1 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมาก ด้านการคมนาคมสะดวกในการมารับบริการในโครงการฯ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าทำให้สะดวกในการเตรียมตัวมารับบริการอยู่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านสถานที่จัดงานในโครงการเหมาะสม ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50) ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) และด้านบรรยากาศในงานมีความสะดวกสบายไม่แออัดเกินไป ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) รายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่จัดงานในโครงการเหมาะสม (ไม่คับแคบเกินไป)	3.50	ปานกลาง
2. การคมนาคมสะดวกในการมารับบริการในโครงการฯ	3.73	มาก
3. มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าทำให้สะดวกในด้านการเตรียมตัวมารับบริการ	3.67	ปานกลาง
4. บรรยากาศในงานมีความสะดวกสบายไม่แออัดเกินไป	3.30	ปานกลาง
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม	3.38	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.52	ปานกลาง

4.2.2 ความพึงพอใจในการบริการด้านผู้ให้บริการ

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนด้านผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านผู้ให้บริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมาก ด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยดี (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.72) ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.69) และด้านเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.63) รายละเอียดตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอ	3.69	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	3.73	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และอัธยาศัยดี	3.74	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.63	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.72	มาก
เฉลี่ย	3.71	มาก

4.2.3 ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านการยื่นคำร้องหรือติดต่อขอรับบริการ ไม่ต้องใช้เวลารอนาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ด้านการให้บริการมีความครบถ้วน และสมบูรณ์ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) ด้านการให้บริการ มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนเกินไป และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่ต้องกรอกรายละเอียดเอกสารที่เป็นแบบฟอร์ม หรือเอกสารหลักฐานมากเกินไปจนความจำเป็นระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.60) รายละเอียดตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจในการบริการด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก, ซับซ้อนเกินไป	3.60	ปานกลาง
2. กระบวนการให้บริการไม่ต้องกรอกรายละเอียดเอกสารที่เป็นแบบฟอร์ม หรือเอกสารหลักฐานมากเกินไปจนความจำเป็น	3.60	ปานกลาง
3. การยื่นคำร้องหรือติดต่อขอรับบริการไม่ต้องใช้เวลารอนาน	3.73	มาก
4. การให้บริการมีความครบถ้วน และสมบูรณ์	3.69	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.68	มาก
เฉลี่ย	3.66	ปานกลาง

4.2.4 ความพึงพอใจในการบริการจําแนกตามหน่วยงานสังกัดกระทรวง แรงงานจังหวัดลำปาง

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปางพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.82) เมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงานพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสำนักงานแรงงานจังหวัดลำปางระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำปางระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.82) สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำปางระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79)สำหรับ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปาง และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 10 ลำปาง ระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.78) รายละเอียดตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจในการบริการจําแนกตามหน่วยงานสังกัดกระทรวง
แรงงานจังหวัดลำปาง

หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
1. สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำปาง	3.79	มาก
2. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 10 ลำปาง	3.78	มาก
3. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำปาง	3.82	มาก
4. สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปาง	3.78	มาก
5. สำนักงานแรงงานจังหวัดลำปาง	3.91	มาก
เฉลี่ย	3.82	ปานกลาง

4.3 โดยสรุปผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการโครงการกระทรวงแรงงาน เพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง ปี 2548

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง ปี 2548 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68)

การแสดงผลกราฟวงกลมประกอบการประมวลผล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

เพศชาย	จำนวน	115 คน	คิดเป็นร้อยละ	71
เพศหญิง	จำนวน	48 คน	คิดเป็นร้อยละ	29

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



■ เพศชาย

□ เพศหญิง

ผู้มารับบริการ เป็นเพศชาย จำนวน ร้อยละ 71 เป็นเพศหญิง จำนวน ร้อยละ 29

1.2 อายุ (เศษเกิน 6 เดือน นับเป็นหนึ่งปี)

อายุ 13 - 18 ปี	จำนวน	2	คน	คิดเป็นร้อยละ	1
อายุ 19 - 30 ปี	จำนวน	151	คน	คิดเป็นร้อยละ	93
อายุ 31 - 54 ปี	จำนวน	10	คน	คิดเป็นร้อยละ	6

แสดงภาพกราฟวงกลมดังนี้



■ 19 - 30 ปี ■ 31 - 54 ปี ■ 13 - 18 ปี

ผู้มารับบริการมีอายุระหว่าง 19 – 30 ปี มากที่สุด จำนวนร้อยละ 93
และรองลงมามีอายุระหว่าง 31 - 54 ปี จำนวน ร้อยละ 6 และ
อายุระหว่าง 13 – 18 ปี ร้อยละ 1

1.3 การศึกษา

สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	3 คน	คิดเป็นร้อยละ	2
ปริญญาตรี	จำนวน	117 คน	คิดเป็นร้อยละ	72
มัธยมศึกษา / ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	จำนวน	41 คน	คิดเป็นร้อยละ	25
ต่ำกว่าประถมศึกษา - ประถมศึกษา	จำนวน	2 คน	คิดเป็นร้อยละ	1

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



- ปริญญาตรี
- มัธยม / ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา
- สูงกว่าปริญญาตรี
- ต่ำกว่าประถมศึกษา- ประถมศึกษา

ผู้มารับบริการมีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน ร้อยละ 72
รองลงมา มีวุฒิการศึกษา มัธยม/ปวช/ปวส/อนุปริญญา ร้อยละ 25 ,สูงกว่าปริญญาตรี
ร้อยละ 2 และ ต่ำกว่าประถมศึกษา – ประถมศึกษา ร้อยละ 1

1.4 อาชีพ

ไม่ได้ประกอบอาชีพ	จำนวน	94 คน	คิดเป็นร้อยละ	58
บริษัท/ธุรกิจเอกชน	จำนวน	24 คน	คิดเป็นร้อยละ	15
นักเรียน/นักศึกษา/ค้าขาย/อื่นๆ	จำนวน	21 คน	คิดเป็นร้อยละ	13
รับจ้างทั่วไป	จำนวน	20 คน	คิดเป็นร้อยละ	12
เกษตรกร	จำนวน	4 คน	คิดเป็นร้อยละ	2

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



- ไม่ได้ประกอบอาชีพ
- บริษัท / ธุรกิจเอกชน
- นักเรียน/นักศึกษา/ค้าขาย
- รับจ้างทั่วไป
- เกษตรกร

ผู้มารับบริการเป็นผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพมากเป็นอันดับที่ 1 คือ ร้อยละ 58 รองลงมาคือผู้ที่ต้องการเปลี่ยนงานโดยมาจากบริษัท จำนวน ร้อยละ 15 นักเรียน, นักศึกษา, ค้าขาย ร้อยละ 13 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 12 และ เกษตรกร ร้อยละ 2

1.5 รายได้

ไม่มีรายได้	จำนวน 95 คน	คิดเป็นร้อยละ 59
ต่ำกว่า 2,000 บาท	จำนวน 12 คน	คิดเป็นร้อยละ 7
2,001 – 6,000 บาท	จำนวน 46 คน	คิดเป็นร้อยละ 28
6,001 – 11,000 บาท	จำนวน 10 คน	คิดเป็นร้อยละ 6
11,000 บาท ขึ้นไป	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



- | | |
|---------------------|----------------------|
| □ ไม่มีรายได้ | ■ 2,001 - 6,000 บาท |
| □ ต่ำกว่า 2,000 บาท | ■ 6,001 - 11,000 บาท |
| ■ 11,000 บาทขึ้นไป | |

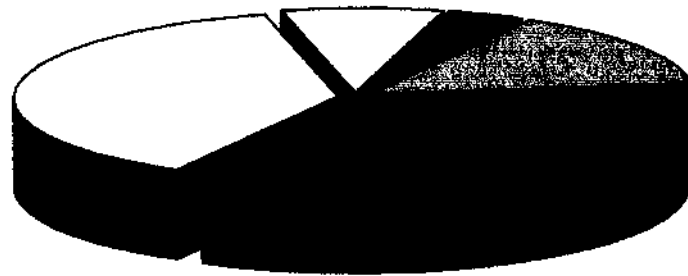
ผู้มารับบริการเป็นผู้ที่ไม่มีรายได้มีมากเป็นลำดับที่ 1 ร้อยละ 59 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ 2,001- 6,000 บาท ร้อยละ 28 ต่ำกว่า 2,000 บาท ร้อยละ 7 รายได้ 6,001 – 11,000 บาท ร้อยละ 6 และ รายได้ 11,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 0

2. ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1 สถานที่จัดงานในโครงการเหมาะสม (ไม่คับแคบเกินไป)

ระดับมากที่สุด	จำนวน 25 คน	คิดเป็นร้อยละ 15
ระดับมาก	จำนวน 57 คน	คิดเป็นร้อยละ 35
ระดับปานกลาง	จำนวน 62 คน	คิดเป็นร้อยละ 38
ระดับน้อย	จำนวน 13 คน	คิดเป็นร้อยละ 8
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 6 คน	คิดเป็นร้อยละ 4

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



มากที่สุด
 มาก
 ปานกลาง
 น้อย
 ไม่พอใจ

จากผลการศึกษวิเคราะห์หาค่าความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อสถานที่จัดทำโครงการ พบว่ามีความพึงพอใจด้านสถานที่จัดทำโครงการมากที่สุด คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 38 ระดับมาก ร้อยละ 35 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 15 ระดับน้อย ร้อยละ 8 และระดับไม่พอใจเลย ร้อยละ 4 ตามลำดับ

2.2 การคมนาคมสะดวกในการมารับบริการในโครงการ

ระดับมากที่สุด	จำนวน 27 คน	คิดเป็นร้อยละ 17
ระดับมาก	จำนวน 75 คน	คิดเป็นร้อยละ 46
ระดับปานกลาง	จำนวน 51 คน	คิดเป็นร้อยละ 31
ระดับน้อย	จำนวน 10 คน	คิดเป็นร้อยละ 6
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



■ มากที่สุด ■ มาก ■ ปานกลาง ■ น้อย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์หาค่าความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อเส้นทางคมนาคมที่มารับบริการตามโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจในเส้นทางคมนาคมมากที่สุด คือ ระดับมากร้อยละ 46 ระดับปานกลาง ร้อยละ 31 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 17 ระดับน้อย ร้อยละ 6 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

2.3 มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า ทำให้สะดวกในด้านการเตรียมตัวมาใช้บริการ

ระดับมากที่สุด	จำนวน 36 คน	คิดเป็นร้อยละ 22
ระดับมาก	จำนวน 50 คน	คิดเป็นร้อยละ 31
ระดับปานกลาง	จำนวน 65 คน	คิดเป็นร้อยละ 40
ระดับน้อย	จำนวน 12 คน	คิดเป็นร้อยละ 7
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



■ มากที่สุด ■ มาก ■ ปานกลาง ■ น้อย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อที่มารับบริการตามโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าทำให้สะดวกในด้านการเตรียมตัวมาใช้บริการมากที่สุด คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 40 ระดับมาก ร้อยละ 31 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 22 ระดับน้อย ร้อยละ 7 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

2.4 บรรยากาศในงานมีความสะดวกสบายไม่แออัดเกินไป

ระดับมากที่สุด	จำนวน 25 คน	คิดเป็นร้อยละ 15
ระดับมาก	จำนวน 43 คน	คิดเป็นร้อยละ 26
ระดับปานกลาง	จำนวน 64 คน	คิดเป็นร้อยละ 40
ระดับน้อย	จำนวน 24 คน	คิดเป็นร้อยละ 15
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 7 คน	คิดเป็นร้อยละ 4

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



■ มากที่สุด ■ มาก ■ ปานกลาง ■ น้อย □ ไม่พอใจ

จากผลการศึกษาวิเคราะห์หาค่าความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อบรรยากาศที่มารับบริการตามโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจในบรรยากาศที่มารับบริการมากที่สุด คือ ระดับปานกลางร้อยละ 40 ระดับมาก ร้อยละ 26 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 15 ระดับน้อยร้อยละ 15 และระดับไม่พอใจเลย ร้อยละ 4 ตามลำดับ

2.5 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่นั่งพัก, น้ำดื่ม

ระดับมากที่สุด	จำนวน 27 คน	คิดเป็นร้อยละ 17
ระดับมาก	จำนวน 43 คน	คิดเป็นร้อยละ 26
ระดับปานกลาง	จำนวน 64 คน	คิดเป็นร้อยละ 39
ระดับน้อย	จำนวน 23 คน	คิดเป็นร้อยละ 14
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 6 คน	คิดเป็นร้อยละ 4

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



มากที่สุด
 มาก
 ปานกลาง
 น้อย
 ไม่พอใจ

จากการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก, น้ำดื่ม ให้กับผู้ที่มารับบริการตามโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่นั่งพัก, น้ำดื่ม มากที่สุด คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 39 ระดับมาก ร้อยละ 26 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 17 ระดับน้อยร้อยละ 14 และระดับไม่พอใจเลย ร้อยละ 4 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการ

3.1 จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอ

ระดับมากที่สุด	จำนวน 35 คน	คิดเป็นร้อยละ 21
ระดับมาก	จำนวน 59 คน	คิดเป็นร้อยละ 37
ระดับปานกลาง	จำนวน 54 คน	คิดเป็นร้อยละ 33
ระดับน้อย	จำนวน 15 คน	คิดเป็นร้อยละ 9
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



■ มากที่สุด ■ มาก ■ ปานกลาง ■ น้อย

จากผลการศึกษาวเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้บริการแก่ผู้มารับบริการตามโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คือระดับมาก ร้อยละ 37 ระดับปานกลาง ร้อยละ 33 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 21 ระดับน้อย ร้อยละ 9 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มีตามลำดับ

3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่

ระดับมากที่สุด	จำนวน 34 คน	คิดเป็นร้อยละ 21
ระดับมาก	จำนวน 65 คน	คิดเป็นร้อยละ 40
ระดับปานกลาง	จำนวน 51 คน	คิดเป็นร้อยละ 31
ระดับน้อย	จำนวน 13 คน	คิดเป็นร้อยละ 8
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



■ มากที่สุด
 ■ มาก
 ■ ปานกลาง
 ■ น้อย

จากผลการศึกษาวเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ตามโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่มากที่สุดคือ ระดับมาก ร้อยละ 40 ระดับปานกลางร้อยละ 31 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 21 ระดับน้อย ร้อยละ 8 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

3.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และธรรมาศยดี

ระดับมากที่สุด	จำนวน 37 คน	คิดเป็นร้อยละ 23
ระดับมาก	จำนวน 63 คน	คิดเป็นร้อยละ 39
ระดับปานกลาง	จำนวน 50 คน	คิดเป็นร้อยละ 30
ระดับน้อย	จำนวน 13 คน	คิดเป็นร้อยละ 8
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



■ มากที่สุด ■ มาก ■ ปานกลาง ■ น้อย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์และธรรมาศยดีแก่ผู้มารับบริการในระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์และธรรมาศยดีในการให้บริการมากที่สุด คือระดับมาก ร้อยละ39 ระดับปานกลาง ร้อยละ 30 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 23 ระดับน้อย ร้อยละ 8 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

3.4 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

ระดับมากที่สุด	จำนวน 29 คน	คิดเป็นร้อยละ 18
ระดับมาก	จำนวน 60 คน	คิดเป็นร้อยละ 37
ระดับปานกลาง	จำนวน 61 คน	คิดเป็นร้อยละ 37
ระดับน้อย	จำนวน 12 คน	คิดเป็นร้อยละ 7
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 1 คน	คิดเป็นร้อยละ 1

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



■ มากที่สุด ■ มาก ■ ปานกลาง ■ น้อย □ ไม่พอใจ

จากผลการศึกษาวិเคราะห์หาค่าความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มารับบริการในระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มากที่สุดคือระดับมาก และระดับปานกลาง ร้อยละ 37 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 18 ระดับน้อย ร้อยละ 7 และระดับไม่พึงพอใจเลย ร้อยละ 1 ตามลำดับ

3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ระดับมากที่สุด	จำนวน 32 คน	คิดเป็นร้อยละ 20
ระดับมาก	จำนวน 67 คน	คิดเป็นร้อยละ 41
ระดับปานกลาง	จำนวน 51 คน	คิดเป็นร้อยละ 31
ระดับน้อย	จำนวน 13 คน	คิดเป็นร้อยละ 8
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



มากที่สุด
 มาก
 ปานกลาง
 น้อย

จากผลการศึกษาวเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติแก่ผู้มารับบริการในระหว่างดำเนินโครงการ พบว่ามีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 41 และระดับปานกลาง ร้อยละ 31 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 20 ระดับน้อย ร้อยละ 8 และระดับไม่พอใจเลยไม่มี ตามลำดับ

4. ใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการ

4.1 การให้บริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก, ซ้ำซ้อนเกินไป

ระดับมากที่สุด	จำนวน 26 คน	คิดเป็นร้อยละ 16
ระดับมาก	จำนวน 58 คน	คิดเป็นร้อยละ 36
ระดับปานกลาง	จำนวน 67 คน	คิดเป็นร้อยละ 41
ระดับน้อย	จำนวน 12 คน	คิดเป็นร้อยละ 7
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



■ มากที่สุด ■ มาก ■ ปานกลาง ■ น้อย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการต่อการให้บริการตามขั้นตอนแก่ผู้มารับบริการในระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการตามขั้นตอนแก่ผู้มารับบริการ มากที่สุด คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ 41 ระดับมากร้อยละ 36 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 16 ระดับน้อย ร้อยละ 7 และระดับไม่พอใจเลยไม่มี ตามลำดับ

4.2 กระบวนการให้บริการไม่ต้องกรอกรายละเอียดเอกสารที่เป็นแบบฟอร์มหรือเอกสารหลักฐานมากเกินไปจนความจำเป็น

ระดับมากที่สุด	จำนวน 25 คน	คิดเป็นร้อยละ 15
ระดับมาก	จำนวน 60 คน	คิดเป็นร้อยละ 37
ระดับปานกลาง	จำนวน 67 คน	คิดเป็นร้อยละ 41
ระดับน้อย	จำนวน 11 คน	คิดเป็นร้อยละ 7
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



มากที่สุด
 มาก
 ปานกลาง
 น้อย

จากการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อกระบวนการไม่ต้องกรอกรายละเอียดเอกสารเป็นแบบฟอร์มหรือเอกสารหลักฐานมากเกินไปจนความจำเป็นแก่ผู้มารับบริการในระหว่าง ดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการไม่ต้องกรอกรายละเอียดเอกสารเป็นแบบฟอร์มหรือเอกสารหลักฐานมากเกินไปจนความจำเป็นมากที่สุด คือระดับปานกลาง ร้อยละ 41 ระดับมาก ร้อยละ 37 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 15 ระดับน้อย ร้อยละ 7 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

4.3 การยื่นคำร้องหรือติดต่อขอรับบริการไม่ต้องใช้เวลารอนาน

ระดับมากที่สุด	จำนวน 32 คน	คิดเป็นร้อยละ 20
ระดับมาก	จำนวน 67 คน	คิดเป็นร้อยละ 40
ระดับปานกลาง	จำนวน 53 คน	คิดเป็นร้อยละ 33
ระดับน้อย	จำนวน 11 คน	คิดเป็นร้อยละ 7
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



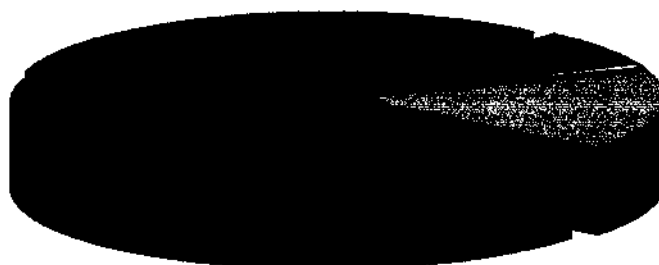
มากที่สุด
 มาก
 ปานกลาง
 น้อย

จากผลการศึกษาวเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อการยื่นคำร้องหรือติดต่อขอรับบริการไม่ต้องใช้เวลารอนานแก่ผู้มารับบริการในระหว่างดำเนินโครงการฯ พบว่ามีความพึงพอใจต่อการยื่นคำร้องหรือติดต่อขอรับบริการโดยไม่ต้องใช้เวลารอนานมากที่สุดคือ ระดับมาก ร้อยละ 40 ระดับปานกลาง ร้อยละ 33 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 20 ระดับน้อย ร้อยละ 7 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

4.4 การให้บริการมีความครบถ้วนและสมบูรณ์

ระดับมากที่สุด	จำนวน 28 คน	คิดเป็นร้อยละ 16
ระดับมาก	จำนวน 71 คน	คิดเป็นร้อยละ 44
ระดับปานกลาง	จำนวน 52 คน	คิดเป็นร้อยละ 32
ระดับน้อย	จำนวน 11 คน	คิดเป็นร้อยละ 7
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 1 คน	คิดเป็นร้อยละ 1

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



■ มากที่สุด ■ มาก ■ ปานกลาง ■ น้อย □ ไม่พอใจ

จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อการให้บริการมีความครบถ้วนและสมบูรณ์แก่ผู้มารับบริการในระหว่างดำเนินโครงการ พบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความครบถ้วนและสมบูรณ์ มากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 44 ระดับปานกลาง ร้อยละ 32 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 16 ระดับน้อย ร้อยละ 7 และระดับไม่พอใจเลย ร้อยละ 1 ตามลำดับ

4.5 การให้บริการมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่ชัดเจน

ระดับมากที่สุด	จำนวน 30 คน	คิดเป็นร้อยละ 18
ระดับมาก	จำนวน 66 คน	คิดเป็นร้อยละ 40
ระดับปานกลาง	จำนวน 55 คน	คิดเป็นร้อยละ 34
ระดับน้อย	จำนวน 11 คน	คิดเป็นร้อยละ 7
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 1 คน	คิดเป็นร้อยละ 1

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



มากที่สุด
 มาก
 ปานกลาง
 น้อย
 ไม่พอใจ

จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อการให้บริการมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่ชัดเจนแก่ผู้มารับบริการ ในระหว่างดำเนินโครงการพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมีหลักเกณฑ์ และขั้นตอนที่ชัดเจนมากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 40 ระดับปานกลาง ร้อยละ 34 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 18 ระดับน้อย ร้อยละ 7 และระดับไม่พอใจเลย ร้อยละ 1 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจบริการจำแนกตามหน่วยงาน

5.1 สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำปาง

ระดับมากที่สุด	จำนวน 38 คน	คิดเป็นร้อยละ 23
ระดับมาก	จำนวน 70 คน	คิดเป็นร้อยละ 44
ระดับปานกลาง	จำนวน 41 คน	คิดเป็นร้อยละ 25
ระดับน้อย	จำนวน 12 คน	คิดเป็นร้อยละ 7
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 2 คน	คิดเป็นร้อยละ 1

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



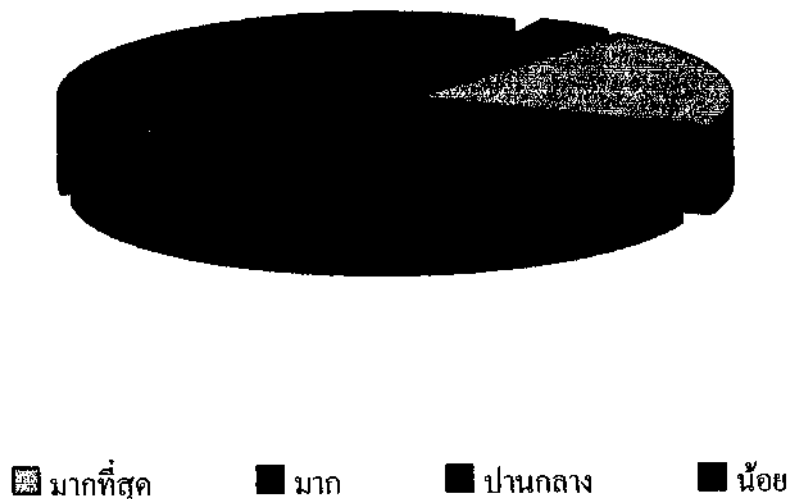
มากที่สุด
 มาก
 ปานกลาง
 น้อย
 ไม่พอใจ

จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดลำปางระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดลำปางที่ให้บริการ มากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 44 ระดับปานกลาง ร้อยละ 25 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 27 ระดับน้อย ร้อยละ 7 และระดับไม่พอใจเลย ร้อยละ 1 ตามลำดับ

5.2 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 10 ลำปาง

ระดับมากที่สุด	จำนวน 32 คน	คิดเป็นร้อยละ 20
ระดับมาก	จำนวน 70 คน	คิดเป็นร้อยละ 42
ระดับปานกลาง	จำนวน 55 คน	คิดเป็นร้อยละ 34
ระดับน้อย	จำนวน 6 คน	คิดเป็นร้อยละ 4
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้

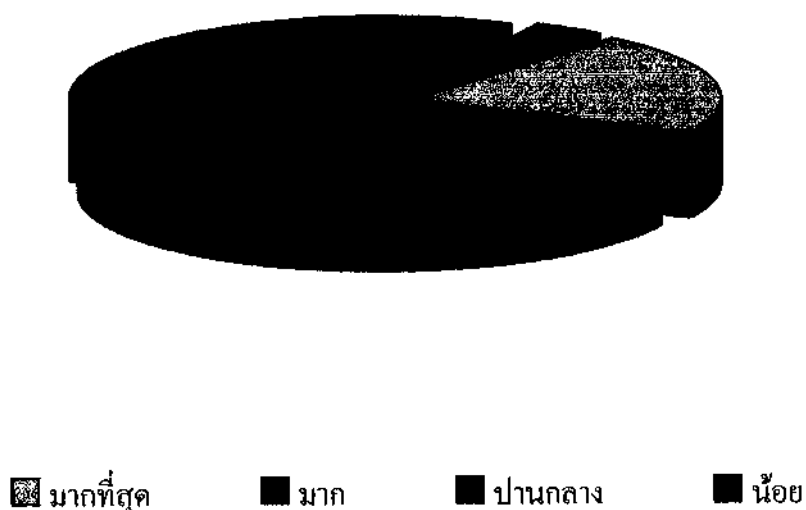


จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อการบริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 10 ลำปาง ระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 10 ลำปางที่ให้บริการมากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 42 ระดับปานกลาง ร้อยละ 34 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 20 ระดับน้อย ร้อยละ 4 และระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

5.3 สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำปาง

ระดับมากที่สุด	จำนวน 35 คน	คิดเป็นร้อยละ 21
ระดับมาก	จำนวน 70 คน	คิดเป็นร้อยละ 43
ระดับปานกลาง	จำนวน 52 คน	คิดเป็นร้อยละ 32
ระดับน้อย	จำนวน 6 คน	คิดเป็นร้อยละ 4
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อการบริการของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำปางระหว่างดำเนินโครงการ พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำปางที่ให้บริการมากที่สุด คือ ระดับมากร้อยละ 43 ระดับปานกลาง ร้อยละ 32 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 21 ระดับน้อยร้อยละ 4 และ ระดับไม่พอใจเลย ไม่มี ตามลำดับ

5.4 สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปาง

ระดับมากที่สุด	จำนวน 35 คน	คิดเป็นร้อยละ 21
ระดับมาก	จำนวน 65 คน	คิดเป็นร้อยละ 40
ระดับปานกลาง	จำนวน 55 คน	คิดเป็นร้อยละ 34
ระดับน้อย	จำนวน 8 คน	คิดเป็นร้อยละ 5
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 0 คน	คิดเป็นร้อยละ 0

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



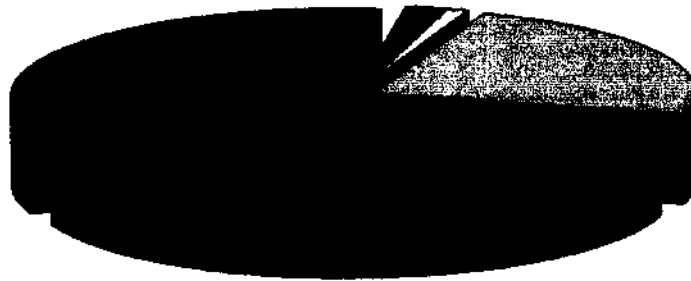
มากที่สุด
 มาก
 ปานกลาง
 น้อย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อการบริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปาง ระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปางที่ให้บริการ มากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 40 ระดับปานกลาง ร้อยละ 34 ระดับมาก ร้อยละ 21 ระดับน้อย ร้อยละ 5 และระดับไม่พอใจ ไม่มี ตามลำดับ

5.5 สำนักงานแรงงานจังหวัดลำปาง

ระดับมากที่สุด	จำนวน 39 คน	คิดเป็นร้อยละ 24
ระดับมาก	จำนวน 67 คน	คิดเป็นร้อยละ 40
ระดับปานกลาง	จำนวน 53 คน	คิดเป็นร้อยละ 33
ระดับน้อย	จำนวน 3 คน	คิดเป็นร้อยละ 2
ระดับไม่พอใจเลย	จำนวน 1 คน	คิดเป็นร้อยละ 1

แสดงภาพกราฟวงกลมได้ดังนี้



■ มากที่สุด ■ มาก ■ ปานกลาง ■ น้อย □ ไม่พอใจ

จากผลการศึกษาวเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการต่อการบริการของสำนักงานแรงงานจังหวัดลำปางระหว่างดำเนินโครงการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อสำนักงานแรงงานจังหวัดลำปางที่ให้บริการ มากที่สุด คือ ระดับมาก ร้อยละ 40 ระดับปานกลาง ร้อยละ 33 ระดับมาก ร้อยละ 24 ระดับน้อย ร้อยละ 2 และระดับไม่พอใจเลย ร้อยละ 1 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาผลการดำเนินงาน โครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง ปี 2548 ดำเนินการเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2548 ณ ตลาดเทศบาล 4 อำเภอเมืองลำปาง โดยศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชน นักเรียน นักศึกษา นักธุรกิจ เกษตรกรและบุคคลรับจ้างทั่วไป ที่มาใช้บริการของ หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปางจำนวน 5 หน่วยงานหลัก 2 หน่วยงานย่อยและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง สำหรับขอบเขตการศึกษาได้สอบถามความพึงพอใจ ของประชาชน ใน 4 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบริการหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 163 คน แล้วแจกแบบสอบถามให้กรอกรายละเอียดด้วยตนเอง ในแบบสอบถาม ได้แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในโครงการกระทรวง
แรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ส่วนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลายพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศ แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ สำหรับวิธีการดำเนินงาน ได้จัดทำเมื่อได้รับอนุมัติ จึงดำเนินการตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ จากการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจได้ใช้ ค่าสถิติคิดค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) พอสรุปได้ดังนี้

5.1 ลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการ

ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนมากที่มารับบริการเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 71 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 29 มีอายุระหว่าง 19 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 93 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72 ไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 58 และไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 59

5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงาน เพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง ปี 2548

จากการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.68)เมื่อมาดูแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านการบริการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.82)ด้านผู้ให้บริการในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.71)ด้านกระบวนการให้บริการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.66) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

5.2.1 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.52) แต่เมื่อมาดูรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากในด้านการคมนาคมสะดวกในการเดินทางมารับบริการในโครงการฯ (ค่าเฉลี่ย 3.73) สำหรับด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อย คือบรรยากาศในงานมีความสะดวกสบายแออัดเกินไป(ค่าเฉลี่ย 3.30)

5.2.2 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านผู้ให้บริการในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.71) เมื่อดูรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากด้านเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และ อธิบายดี(ค่าเฉลี่ย 3.74) สำหรับด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจระดับน้อยคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.63)

5.2.3 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านกระบวนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.66) แต่ถ้ามาดูรายละเอียดเป็นด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการยื่นคำร้อง หรือติดต่อขอรับบริการ ไม่ต้องใช้เวลารอนาน(ค่าเฉลี่ย 3.73) ส่วนด้านที่ประชาชนให้ความพึงพอใจระดับน้อย คือด้านการให้บริการมีขั้นตอนยุ่งยาก,ซับซ้อนเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.60)

5.2.4 ความพึงพอใจต่อการบริการจำแนกตามหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน จังหวัดลำปาง

ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการบริการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) แต่ถ้ามาดูแต่ละหน่วยงาน ปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจสำนักงานแรงงานจังหวัดลำปางในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดลำปาง ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.82) สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปาง และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 10 ลำปางในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการใน โครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดลำปาง ปี 2548 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่ยังไม่มีงานทำ หรือมีงานทำไม่ตรงกับความต้องการวุฒิที่จบการศึกษามา ดังนั้นการจัดงาน โครงการกระทรวงแรงงาน เพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง ปี 2548 ทำให้ประชาชนประหยัดเวลา และได้พบเจ้าของสถานประกอบการ โดยตรง มีโอกาสที่จะได้คัดเลือกเข้าทำงานในสถานประกอบการตามที่ประชาชนมีความพึงพอใจ การมาใช้บริการ โครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง พบว่าส่วนมากเป็นเพศชาย เนื่องจากผู้ชายมีความคล่องตัวสามารถเดินทางได้สะดวก ด้วยตนเอง ซึ่งต่างกับเพศหญิง การเดินทางมาลักษณะ เป็นกลุ่ม หรือมาพร้อมเพื่อน, พ่อ, แม่ สำหรับประชาชนผู้มารับบริการมีอายุ ระหว่าง 19 - 30 ปี ซึ่งเป็นวัยที่กำลังจบการศึกษา หรือวัยที่ต้องการทำงาน เพื่ออนาคตของตนเอง และยังไม่ต้องเป็นภาระของครอบครัวด้วย ส่วนการศึกษาของประชาชนที่มารับบริการ อยู่ในระดับปริญญาตรี และไม่ได้ประกอบอาชีพ เป็นส่วนใหญ่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลางเนื่องจาก สถานที่จัดงานเป็นสนามบริเวณกว้าง การจัด โต๊ะ เก้าอี้ ยังไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มารับบริการ ประกอบกับบรรยากาศในการจัดงานแออัดเกินไป แต่ถ้าดูในรายละเอียดพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการพึงพอใจมาก ในด้านการคมนาคม เดินทางมารับบริการ เนื่องจากสถานที่จัดงานอยู่ใกล้สถานีขนส่ง และร้านค้าขนาดใหญ่ ของจังหวัด สำหรับด้านผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจมาก เมื่อดูรายละเอียดพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ และธรรมาภิบาล เนื่องจากก่อนการจัดงาน ได้ประชุมเจ้าหน้าที่ให้เข้าใจ แนวทางการดำเนินงานอย่างชัดเจน มีการจัดให้เจ้าหน้าที่ประจำ คอยแนะนำ ก่อนติดต่อ รับบริการกับฝ่ายต่างๆ ในบริเวณงาน ต่อมาเป็นด้านกระบวนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เนื่องจาก การบริการมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก และซับซ้อนเกินไป ถ้ามาดูรายละเอียดประชาชนมีความพึงพอใจมากในการขอรับบริการไม่ต้องใช้เวลารอนาน

5.3 ปัญหาอุปสรรคจากผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เติ้นท์ โต๊ะ เก้าอี้ ไม่เพียงพอ
- 2) การกำหนดพื้นที่ในบริเวณงาน ไม่สอดคล้องกับการให้บริการ และกิจกรรม
- 3) การประชาสัมพันธ์ ไม่ทั่วถึง
- 4) การให้บริการมีขั้นตอนยุ่งยาก,ซับซ้อน และใช้เอกสารหลักฐานมากเกินไปจนความจำเป็น
- 5) เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ไม่ชัดเจน และเข้าใจยาก

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการจากผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เติ้นท์ โต๊ะ เก้าอี้ ควรจัดอย่างเพียงพอโดยติดต่อ ประสานกับ สถานประกอบการ, บริษัท ห้างร้านเพื่อขอขิม หรือเช่า นำมาใช้ในงาน ตามโครงการฯ

- 2) บริเวณการจัดงาน ตามโครงการฯ ควรกำหนดแผนผังของงานให้ชัดเจน สอดคล้องกับการให้บริการ เช่นกำหนดบริเวณที่จอดรถยนต์, รถจักรยานยนต์, แพลกอยแม่ค้า โดยเฉพาะที่ตั้งกิจกรรมของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงาน และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งทำแผนผังคิดประกาศให้เห็นก่อนเข้าบริเวณงาน ซึ่งจะทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการ ตรงจุดที่ตนเองต้องการ แล้วจะทำให้บริเวณที่จัดงานไม่แออัดเกินไป
- 3) การประชาสัมพันธ์ ควรจะดำเนินการอย่างต่อเนื่องก่อนโครงการฯ จะเริ่มดำเนินการประมาณ 1 เดือน โดย เน้นในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา และผู้ว่างงาน
- 4) การให้บริการไม่ควรยุ่งยาก ซับซ้อน และไม่ใช่ออกสารเกินความจำเป็นเช่น การสมัครงาน ใช้แต่สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนที่มีรายละเอียดครบถ้วน โดยเฉพาะ เลข 13 หลักที่ใช้ เป็นสากลทุกหน่วยงาน
- 5) ให้ความรู้ แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ด้านกฎหมาย และภารกิจหน้าที่ของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานอย่างเข้มข้น เพื่อให้รู้จักกระบวนการก่อนจะให้บริการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่มีความรู้

5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการของผู้ศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อปรับปรุงให้บริการในการจัดงานโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน ให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

- 1) การจัดงานตามโครงการฯ ควรมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวก และมีรถประจำทาง หรือรถโดยสารวิ่งผ่าน แต่ถ้าไม่มีรถประจำทางหรือรถโดยสาร ควรประสานงานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, วิทยาลัยสารพัดช่าง, วิทยาลัยการอาชีพ ฯลฯ จัดรถรับส่งโดยนัดหมายเวลา และสถานที่ให้แน่นอน
- 2) การดำเนินงานตามโครงการฯ ควรจัดระดับอำเภอ เพื่อนำบริการไปสู่ประชาชนในพื้นที่การดำเนินการดังกล่าวควรประสานกับ อำเภอฯ ร่วมประชุม กำหนด, ผู้ใหญ่บ้าน, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นัดหมายสถานที่ วัน เวลา สำหรับผู้มารับบริการควรให้กำหนดผู้ใหญ่บ้าน, อบต. ผู้นำชุมชน ร่วมเดินทางมาให้ความสะดวก โดยประสานอำเภอในการสั่งงาน ประชาสัมพันธ์ให้บุคคลเป้าหมายมารับบริการ
- 3) การบริการน้ำดื่มควรให้เพียงพอกับผู้มาใช้บริการเนื่องจากโครงการฯ จะจัดช่วงฤดูร้อน ทำให้ผู้มารับบริการต้องการน้ำดื่มมาก
- 4) การสมัครงานของสถานประกอบการควรแบ่งประเภทสถานประกอบการว่ามี ตำแหน่งงานว่างอะไรบ้าง และวุฒิการศึกษาระดับใด สาขาใด เพื่อความสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งยังเป็นการกระจายผู้เข้ามารับบริการ

- 5) การจัดงานตามโครงการ ควรจัดใกล้ห้างหรือร้านค้าขนาดใหญ่ ,สถานศึกษา เนื่องจากการคมนาคมสะดวก การติดต่อประสานงานได้รวดเร็ว และน่าจะมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก จึงต้องเตรียมการ คือ
- สถานที่จัดงานฯ ควรกำหนดแผนผังให้ชัดเจน และแยกเป็นสัดส่วน เช่นสถานที่รับสมัครงาน,การจัดนิทรรศการ ,การแข่งขันฝีมือแรงงาน หรือ เวทีการแสดงต่างๆ
 - เตรียมเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานที่มอบหมายให้รับผิดชอบมีความพร้อมในการดำเนินงานตามโครงการฯ
 - ควรมีหน่วยงานรักษาพยาบาลเบื้องต้นของโรงพยาบาล หรือสาธารณสุขอำเภอ / จังหวัดอยู่ประจำ
 - การประชาสัมพันธ์ ควรขอความร่วมมือสถานีวิทยุในจังหวัดหรือวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง การจัดทำป้าย พร้อมทั้งจัดทำระบบ SMS ของระบบโทรศัพท์มือถือ ที่ใช้กันมากในปัจจุบัน
 - การจราจร ควรประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกการจัดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ให้เป็นระเบียบ
 - เวทีการแสดงควรมีกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น การประกวดร้องเพลง การแสดงของชมรมพื้นบ้าน ประเพณีของชุมชนนั้นๆ
 - ระบบไฟฟ้าควรประสานเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าติดตั้งให้เรียบร้อย เพื่อป้องกันอุบัติเหตุไฟฟ้าลัดวงจร
 - เครื่องถ่ายเอกสารควรนำมาบริการ หรือติดต่อผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ
 - เอกสารให้บริการ หรือประชาสัมพันธ์ ของส่วนราชการฯ ควรเตรียมให้เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ
 - เมื่อดำเนินงานตามโครงการฯ เรียบร้อยแล้ว ควรประสานเจ้าหน้าที่เทศบาลเก็บขยะมูลฝอยให้เรียบร้อย
- 6) ควรจัดกระบวนการให้บริการมีความรวดเร็ว และลดความผิดพลาด โดยการประชาสัมพันธ์ หรือจัดทำป้าย บอกขั้นตอน การสมัครงานให้ชัดเจน เช่นการกรอกใบสมัครงาน เป็นต้น
- 7) ควรมีระบบการติดตามผลหลังจากรับสมัครงานแล้ว โดยเฉพาะจำนวนผู้ที่ได้รับการบรรจุงาน และเหตุผลของสถานประกอบการที่ไม่รับผู้สมัครงานเพื่อจะได้นำข้อมูลมาแนะแนวอาชีพ หรือชี้แจงให้ผู้สมัครได้เข้าใจ ซึ่งจะทำให้ผู้สมัครงานมีแนวทางในการสมัครงานครั้งต่อไป
- 8) การจัดงานโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน เป็นการให้บริการประชาชน โดยตรงควรประชุมทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการเพราะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน
-

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีลลิต . การบริหาร และการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น . กรุงเทพมหานคร: อักษราพิพัฒน์ , 2532.
- ขวัญชนก เดจ๊ะฟอง . ความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษาและผู้ให้คำปรึกษาที่มีต่อการให้คำปรึกษาผู้ป่วยขาบ้าและครอบครัว ณ ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดจังหวัดเชียงใหม่ . วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ศึกษาสาตร์(การส่งเสริมสุขภาพ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , 2545.
- จิรพร ศรีวัฒนา นุกุลกิจ . ความต้องการและความพึงพอใจของชาวต่างชาติในการพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ . งานวิจัย. สถาบันวิจัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.
- จรัส โพธิ์จันทร์. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาในภาคเหนือ. มหาบัณฑิต.(สาขาบริหารการศึกษา)มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิชญโลก, 2527.
- ชูชาติ น้ำฟ้า. การศึกษาการทำงานและความพึงพอใจการทำงานของพนักงาน . วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. บริหารธุรกิจ(การบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- ปรียาพร วงศ์อนุตร โรจน์. การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซต, 2535.
- พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร. องค์ประกอบของความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2534.
- พิน คงพล. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้ . สงขลา : ม.ป.ท., 2529.
- พงษ์ ปิติชัยชาญ . ความพึงพอใจของผู้ป่วยค่าบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรมโรงพยาบาลตราด . วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. สาธารณสุขศาสตร์ (สาธารณสุข) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- พยุงศักดิ์ นามวรรณ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรจังหวัดขอนแก่น . วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2537.

- มณี โทธิเสน. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน และบุคคลกรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. รายงานค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,2543
- มณีวรรณ ค้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ . วิทยานิพนธ์ ร.ม.กรุงเทพฯ . มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.
- วรรณศิริ เพ็ญสิทธิ์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสวนปรุง .วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต .วิทยาศาสตร์ (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร) มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2546.
- วิรุฬ พรรณเทวี. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน . วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. รัฐศาสตร์ (การเมืองการปกครอง) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.
- วิวรรณษา ขอนยาง. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานพลศึกษาบันราชภัฏสกลนคร .วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต. ศึกษาศาสตร์(การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- ดาวโรช ไสยสมบัติ . ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด .ปริญญาโท กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม, 2534.
- สมยศ นาวิการ. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ดวงกมล,2522.
- สุภาลักษณ์ ธัญอนันต์. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง . วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. เกษตรศาสตร์ (ส่งเสริมการเกษตร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.

- อเนก กลยณี. ความพึงพอใจของนักเรียนนอกโรงเรียนสายสามัญ ระดับมัธยมศึกษา
วิธีเรียนทางไกลที่มีบทบาทต่อครูประจำกลุ่ม จังหวัดสกลนคร. รายงานการค้นคว้า
อิสระการศึกษามหาบัณฑิต (สาขาการบริหารการศึกษา)มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
,2542.
- อเนก หยุณแดง. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โรงเรียนตำรวจภูธร5
จังหวัดลำปาง .วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ศึกษาศาสตร์(การบริหารการศึกษา)
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ , 2544.