

เอกสารผลงาน

การวิเคราะห์



ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน

จังหวัดลำปาง

โดย

นายสมศักดิ์ วงศ์คำตัน

ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน 6 ว

ผู้ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน 7 ว

สำนักงานแรงงานจังหวัดเลย

คำนำ

การศึกษาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน โครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัด
ลำปาง ปี 2548 เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2548 ณ ตลาดเทศบาล 4 (ตรงข้ามห้างบิ๊กซีลำปาง)
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง การจัดทำโครงการฯ ดังกล่าว ได้รับความร่วมมือ จากหลายฝ่าย
ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง รองผู้ว่าราชการจังหวัดลำปาง ส่วนราชการในสังกัด
กระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง , ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และภาคเอกชน สำนักงานแรงงาน
จังหวัดลำปาง จึงขอขอบคุณทุกท่าน ไว้ ณ โอกาสนี้

การศึกษาวิเคราะห์ครั้งนี้ ได้สรุปผลการดำเนินงานของโครงการดังกล่าวฯ รวมถึงปัญหา
ในการทำงาน เพื่อให้สามารถนำปัญหาที่พบไปแก้ไข พัฒนาปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงาน
ในครั้งต่อไปได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

.....



ว12.05.6

๙282

2549

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน



11869

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและภูมิหลัง	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 วิธีการศึกษา	2
1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	2
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ	7
2.4 ลักษณะของความพึงพอใจ	7
2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	8
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 รายละเอียดการดำเนินงานโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง	13
- กิจกรรมทางวิชาการ	14
- กิจกรรมการให้บริการตามภารกิจของส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงาน จังหวัดลำปาง	14
- กิจกรรมเสริมจากความร่วมมือของหน่วยงานราชการอื่น	15
- กิจกรรมค้ำประกันนันทนาการ	15
- การดำเนินงานในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง	16
- แผนผังการจัดงานโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง	18
- กำหนดการของโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง	20
บทที่ 4 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง	
4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	21
4.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดลำปาง	23

4.3	สรุปผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการกระทรวงแรงงาน เพื่อประชาชนจังหวัดลำปาง	26
	- การแสดงกราฟวงกลมประกอบการประมวลผล	27
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ	52
5.1	ลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการ	52
5.2	ความพึงพอใจต่อการให้บริการในโครงการกระทรวงแรงงานเพื่อประชาชน จังหวัดลำปาง	53
5.3	ปัญหาอุปสรรคจากผู้ตอบแบบสอบถาม	54
5.4	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการจากผู้ตอบแบบสอบถาม	54
5.3	ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงบริการของผู้ศึกษา	55
บรรณานุกรม		57
ภาคผนวก		60