

ประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางาน
เพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

กรภัทร์ บึงลี

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

THE EFFECTIVENESS OF THE SMART JOB CENTRE
AT THE MINISTRY OF LABOUR

KORRAPAT BUANGLEE

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF POLITICAL SCIENCE

2017

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการ
จัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

ชื่อผู้เขียน นางสาวกรภัทร์ บึงลี

สาขาวิชา รัฐศาสตร์

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร. รวิภา ธรรมโชติ ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร. วรัชยา ศิริวัฒน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิตา สิริพงศ์ทักษิณ

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. ปัญญา ศิริโรจน์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ สันธิ์ บางยี่ขัน)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. รวิภา ธรรมโชติ)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วรัชยา ศิริวัฒน์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิตา สิริพงศ์ทักษิณ)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการ
จัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน
ชื่อผู้เขียน นางสาวกรภัทร์ บึงดี
ชื่อปริญญา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2560
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

- | | |
|---|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. รวิภา ธรรมโชติ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. วรัชยา ศิริวัฒน์ | |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิดา สิริพงษ์ทักษิณ | |

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการในส่วนของผู้จ้างส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน และ (3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 387 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้รับบริการในส่วนของผู้จ้างส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย

กระทรวงแรงงาน พบว่าตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา ภูมิฐานะและสถานภาพ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์ฯ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปร อายุ ลักษณะการเข้ารับบริการ และจำนวนครั้งในการรับบริการ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์ฯ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านการสร้างบรรยากาศของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย และด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม โดยรวมมีความสัมพันธ์น้อยแต่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ ถ้าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมากขึ้น ก็จะทำให้ประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์ฯ โดยรวมมากขึ้นด้วย

3. การให้บริการของศูนย์ฯ ไม่พบปัญหาอุปสรรคใด ๆ ซึ่งประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์ฯ เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ฯ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตรงต่อเวลา และสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ประกอบกับศูนย์ฯ มีระบบการให้บริการที่มีความทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว ทำให้การมารับบริการด้านจัดหางานที่ศูนย์ฯ เป็นไปตามที่คาดหวัง

ABSTRACT

Thesis Title The Effectiveness of the Smart Job Centre at the
 Ministry of Labour

Student's Name Miss Korrapat Buanglee

Degree Sought Master of Political Science

Academic Year 2017

Advisory Committee

- | | |
|---|----------|
| 1. Assoc. Prof. Dr. Ravipa Thumachote | Chairman |
| 2. Assoc. Prof. Dr. Varachaya Sirivat | |
| 3. Asst. Prof. Dr. Nithita Siripongtugsin | |

In this thesis, the researcher has three objectives. The first objective is to examine (1) service receiver opinions of the effectiveness of the employment services at the Ministry of Labor's Smart Job Center (SJC) as affected by demographical factors. The second objective is to investigate (2) service provision factors bearing effects on SJC employment services. The third objective is to study (3) problems and obstacles encountered in the course of providing employment services at SJC.

Using the accidental sampling method, the researcher selected a sample population consisting of 387 SJC service receivers.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of frequency, percentage, mean, and standard

deviation. A *t* test technique, the one-way analysis of variance (ANOVA) technique, and Pearson's product moment correlation coefficient (PPMCC) method were also employed by the researcher.

Findings are as follows:

1. Insofar as concerns the relationships between demographical factors and service receiver opinions of the effectiveness of SJC employment services, it was found that the demographical factorial variables of gender, educational level, domicile, and marital status did not show concomitant differences overall in respect to the levels of opinions towards the effectiveness of SJC employment services. The factorial variables of age, the characteristics of the services received, and the number of times having received services overall evinced corresponding differences at the statistically significant level of .05 in respect to the opinions of service recipients towards the effectiveness of SJC employment services.

2. The researcher studied service provision factors affecting the effectiveness of the employment services at the SJC in five aspects. These aspects were service patterns; technological support; the knowledge and capability of personnel; the environment of the SJC building; and facilities at the SJC location and its overall environment. It was found that there were low level relationships between the effectiveness of the employment services and the five aspects overall, but the relationships were shown to fall in the same direction at the statistically significant level of .05. Thus, in the view of the

researcher, if the factors related to the provision of services were enhanced, the overall effectiveness of SJC service provision would be augmented.

3. The researcher found that SJC service provision did not encounter any problems and obstacles. In the opinions of service receivers, SJC personnel enthusiastically provided services. They were punctual, could provide recommendations, and were very successful in solving problems. The SJC offers a service system that is up-to-date, convenient, and fast. Receiving services from SJC met the expectations of service receivers.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของคณาจารย์ที่เมตตาประสิทธิ์ประสาทวิทยาการด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้วิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. รวิภา ธรรมโชติ รองศาสตราจารย์ ดร. วรัชยา ศิริวัฒน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิตา สิริพงศ์ทักษิณ ที่ได้ให้เกียรติและสละเวลาอันมีค่า ให้คำปรึกษา วางแนวทางการวิจัย ให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ กระทั่ง วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณผู้อำนวยการศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน และเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลด้วยความเอาใจใส่ ขอขอบพระคุณ คุณบุปผา เรืองสุด หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน คุณบุษราคัม อ่ำสกุล นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สำนักงานรัฐมนตรี และนายวัลลภ สมสู่ นักวิชาการสถิติชำนาญการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่ให้คำปรึกษาแนะนำ

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้ให้การสนับสนุนช่วยเหลือและ เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยมีความวิริยะอุตสาหะในการศึกษาจนสำเร็จ และขอขอบคุณทุกท่าน ที่มีได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาแก่ผู้ทำการศึกษาวิจัยต่อไป

กรภัทร์ บึงลี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญตาราง.....	(12)
สารบัญภาพประกอบ.....	(15)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	43
ข้อมูลศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย.....	46
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	60
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	70
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	72
รูปแบบของการวิจัย.....	72
พื้นที่ในการวิจัย.....	73

บทที่	หน้า
ขอบเขตเวลาในการวิจัย.....	73
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	73
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	75
การทดสอบเครื่องมือ.....	76
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	76
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล.....	80
ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจัดการงานเพื่อคนไทย.....	84
การทดสอบสมมติฐาน.....	95
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	105
สรุปผลการวิจัย.....	106
การอภิปรายผล.....	112
ข้อเสนอแนะ.....	113
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม.....	116
บรรณานุกรม.....	126
ประวัติผู้เขียน.....	133

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวน และร้อยละของผู้มารับบริการจากศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร.....	81
2	ปัจจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการของผู้รับบริการศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทยฯ โดยภาพรวม.....	84
3	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของผู้รับบริการศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทยฯ ด้านรูปแบบการให้บริการ.....	85
4	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของผู้รับบริการศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทยฯ ด้านการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการให้บริการของ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ.....	86
5	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการของผู้รับบริการศูนย์บริการ จัดหางานเพื่อคนไทยฯ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ.....	87
6	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการของผู้รับบริการศูนย์บริการ จัดหางานเพื่อคนไทยฯ ด้านการสร้างบรรยากาศในการให้บริการของ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ.....	89
7	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการของผู้รับบริการศูนย์บริการ จัดหางานเพื่อคนไทยฯ ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อมของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ.....	90
8	ประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทยฯ ในภาพรวม.....	91
9	ประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทยฯ ด้านพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่.....	92

ตาราง	หน้า
10 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทยฯ ด้านระบบการให้บริการ.....	93
11 ประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทยฯ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	94
12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามเพศ.....	95
13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามอายุ.....	96
14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่.....	96
15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	97
16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตาม ภูมิลำเนา.....	98
17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	98
18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามลักษณะ การรับบริการ.....	99

ตาราง	หน้า
19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามลักษณะ การรับบริการเป็นรายคู่.....	99
20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตาม จำนวนครั้งที่มารับบริการ.....	101
21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตาม จำนวนครั้งที่มารับบริการเป็นรายคู่.....	101
22 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ.....	102
23 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับ ประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ.....	103
24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.....	110
25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.....	111

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 โครงสร้างของกระทรวงแรงงานตามกลุ่มภารกิจ.....	48
2 ขั้นตอนการให้บริการของผู้สมัครงานรายใหม่.....	54
3 ขั้นตอนการให้บริการของผู้สมัครงานรายเดิม.....	55
4 พื้นที่ตั้งศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย.....	57
5 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	71

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประสิทธิผลขององค์การถือเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จขององค์การหรือความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ กระทรวงแรงงานเป็นหน่วยงานภาครัฐมีภารกิจหน้าที่ในการบริหารจัดการแรงงาน โดยการพัฒนากำลังแรงงานให้มีศักยภาพสูงและสอดคล้องต่อความต้องการของภาคเศรษฐกิจ การส่งเสริมให้แรงงานมีความมั่นคงในการทำงาน มีหลักประกันและมีคุณภาพชีวิตที่ดี และการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรและบุคลากรด้านแรงงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม แต่ในปัจจุบันสภาพสังคมไทยยังคงมีความเหลื่อมล้ำไม่เท่าเทียมกัน การเข้าถึงโอกาสในด้านต่าง ๆ อาทิ การศึกษา เงินทุน อาชีพ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ ประกอบกับความไม่ทั่วถึงในการให้บริการของภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคการปกครองระบอบประชาธิปไตย และในสภาพบ้านเมืองที่กำลังพัฒนาประชาชนมีความต้องการและเรียกร้องบริการที่มีคุณภาพจากภาครัฐมากยิ่งขึ้นจึงได้มีหลายหน่วยงานปรับรูปแบบการให้บริการประชาชน ในรูปแบบของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ในแต่ละภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมร่วมกับคณะรักษาความสงบแห่งชาติ เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2557 หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติและนายกรัฐมนตรี (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) มีข้อสั่งการให้ทุกส่วนราชการเร่งดำเนินโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชนอย่างทั่วถึงให้เกิดเป็นรูปธรรมโดยเร็ว เพื่อบริการให้เป็นของขวัญปีใหม่แก่ประชาชน กระทรวงแรงงานได้จัดตั้งศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (smart job center) แห่งแรกขึ้น (กรมการจัดหางาน, กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2559)

เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 ณ อาคาร 3 ชั้น ภายในบริเวณกระทรวงแรงงาน ถนนมิตรไมตรี ดินแดง กรุงเทพมหานคร การจัดตั้งศูนย์ฯ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างสถานประกอบการกับผู้หางานทำให้เชื่อมต่อถึงกันได้อย่างรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของทั้งสองฝ่าย ต่อมาได้ขยายการจัดตั้งศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย ในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ เพิ่มขึ้น 12 แห่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ขยายการจัดตั้งศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยเพิ่มขึ้น จำนวน 32 แห่ง และจะดำเนินการขยายให้ครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยเป็นการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลที่จะลดความเหลื่อมล้ำของคนในสังคมนำไปสู่อนาคตที่ดีและสร้างโอกาสเข้าถึงบริการของภาครัฐ ตามแนวคิดที่ว่าทำอย่างไรให้คนทำงานไปจุดใดจุดหนึ่งแล้วมีความง่าย สะดวก มีคนช่วยแนะนำในการหางานทำให้มีโอกาสเข้าหาแหล่งงาน ทำงานได้ตามความเหมาะสมของการดำรงชีวิตของคนหางานเพื่อให้ “คนไทยทุกคนมีงานทำ” ความร่วมมือของทุกภาคส่วนจะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ และเป้าหมายสูงสุด คือ ทำอย่างไรให้คนไทยทุกกลุ่มมีงานทำ สำหรับคนไทยทุกกลุ่ม ประกอบด้วย คนทำงานในระบบ คนที่ไม่มีงานทำ ผู้ที่จบการศึกษาใหม่ที่ยากทำงาน ทหารปลดประจำการ ผู้ต้องขังที่พ้นโทษ แรงงานนอกระบบ และกลุ่มผู้พิการ กระทรวงแรงงานพร้อมจะเป็นศูนย์กลางในการหางานให้ทำ ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 มีประชาชนมารับบริการที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย จำนวน 289,271 คน โดยจำแนกเป็น (1) การให้บริการจัดหางานในประเทศ โดยรับขึ้นทะเบียนคนหางาน จำนวน 25,424 คน รับแจ้งตำแหน่งงานว่างจากสถานประกอบการ จำนวน 3,762 แห่ง 10,044 ตำแหน่ง 75,199 อัตรา และบรรจุนาน จำนวน 14,208 คน (2) การให้บริการผู้ประกันตนขอรับประโยชน์กรณีว่างงานโดยรับขึ้นทะเบียน จำนวน 87,425 คน รับรายงานตัว จำนวน 131,138 คน และบรรจุนาน จำนวน 124,081 คน (3) การให้บริการจัดหางานต่างประเทศ โดยให้คำปรึกษาและรับลงทะเบียนผู้ประสงค์เดินทางไปทำงานต่างประเทศ จำนวน 21,996 คน (4) การให้บริการแนะแนวอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 7,512 คน และ (5) การให้บริการให้คำปรึกษาและแนะแนวอาชีพประชาชนทั่วไป จำนวน 12,016 คน (กรมการจัดหางาน, 2560, หน้า 6)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงานว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย ให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ซึ่งตั้งอยู่ ณ กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาตามลักษณะตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส ลักษณะการขอรับบริการ และจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ

2. ปัจจัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ได้แก่

- 2.1 การกำหนดรูปแบบการให้บริการ
- 2.2 การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน
- 2.3 ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่
- 2.4 การสร้างบรรยากาศการให้บริการ
- 2.5 การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

3. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

- 3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 3.2 ระบบการให้บริการ
- 3.2 พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

1. ประชากร ประชาชนทั่วไป ที่ต้องการหางานและมารับบริการจัดหางานที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ช่วงเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 11,152 คน

2. กลุ่มเป้าหมาย ใช้หลักการของ Taro Yamane คำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชาชนทั่วไป จำนวน 387 คน ที่มารับบริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ตั้งแต่เดือนเมษายน-มิถุนายน พ.ศ. 2560

ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 รวมระยะเวลา 3 เดือน

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1

ผู้รับบริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยที่มีปัจจัย- ส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย แตกต่างกัน

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน แตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน แตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน แตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการที่มีลักษณะการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน แตกต่างกัน

7. ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

1. ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

2. ปัจจัยด้านการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

3. ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

4. ปัจจัยด้านการสร้างบรรยากาศในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

5. ปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จของการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการ จัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านพฤติกรรม การทำงานของเจ้าหน้าที่

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การวัดระดับผลสำเร็จของ การให้บริการด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากจากระดับ

ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการใน 6 ข้อ ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการจัดหางานที่เป็นประโยชน์ ได้รับบริการด้านการจัดหางานเป็นไปตามที่คาดหวัง มีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความประทับใจในความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ มีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการติดต่อกลับหรือได้รับการบรรจุนานจากการรับบริการจัดหางานจากศูนย์ฯ

ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง การวัดระดับผลสำเร็จของการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ โดยพิจารณาจากระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการใน 6 ข้อ ได้แก่ การให้บริการด้านการจัดหางานทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างหลากหลาย ข้อมูลด้านการจัดหางานมีความน่าสนใจและเชื่อถือได้ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการจัดหางาน มีการติดตามผลและประเมินการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้หางาน

ด้านพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การวัดระดับผลสำเร็จของการให้บริการด้านพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยพิจารณาจากระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ใน 6 ข้อ ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยและมีบุคลิกภาพที่ดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ การให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาหรือให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย ประกอบด้วย รูปแบบการให้บริการ การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การสร้างบรรยากาศในการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

รูปแบบการให้บริการ หมายถึง ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อรูปแบบการให้บริการ โดยพิจารณาจากการมีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น

Smart job mobile App เป็นต้น มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความชัดเจนไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้าย ประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการติดป้ายแสดงขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับบริการให้เกิดความชัดเจนอย่างเพียงพอ และมีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์

การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน หมายถึง ระดับความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการต่อการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน โดยพิจารณาจากการนำระบบ คอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการรับขึ้นทะเบียนจัดหางาน การบริการจัดหางานด้วย ระบบแอปพลิเคชัน Smart job mobile App การรับขึ้นทะเบียนคนหางานผ่านเว็บไซต์ การถ่าย Clip VDO แนะนำตนเอง การบริการสัมภาษณ์งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (skype) และการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านสื่อหลายรูปแบบอย่างต่อเนื่อง เช่น เว็บไซต์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น

ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ระดับความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการต่อความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ โดยพิจารณาจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ และมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำแนะนำ ชี้แจงและตอบข้อซักถาม เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่น และพร้อมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการ- ให้บริการและถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อนหลัง

การสร้างบรรยากาศในการให้บริการ หมายถึง ระดับความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการต่อการสร้างบรรยากาศในการให้บริการ โดยพิจารณาจากการจัดอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างที่เหมาะสมเพียงพอ สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเท การจัดสถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ สถานที่ให้บริการมีความทันสมัย และสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ

การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง ระดับความ- คิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาจากสถานที่ตั้งของศูนย์บริการฯ สะดวกแก่การมารับบริการ

มีป้ายบอกที่ตั้งของศูนย์บริการฯ อย่างชัดเจน ความเพียงพอและความสะดวกของสถานที่จอดรถ อาคารสถานที่ที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็นระบบ พื้นที่ภายในศูนย์บริการกว้างขวาง และภูมิทัศน์ของศูนย์บริการฯ มีความสวยงาม

ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย หมายถึง ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านจัดหางานในศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่สนใจสมัครงานและมารับบริการด้านจัดหางานภายในศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน
2. ได้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน
3. ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ข้อมูลศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย
5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดของการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

ความหมายของประสิทธิผล

ประสิทธิผล (effectiveness) ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

Etzioni (1964, p. 8) กล่าวว่า ประสิทธิผลเป็นตัวที่ใช้ตัดสินวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ขององค์การได้ดีที่สุดว่า บรรลุเป้าหมายขององค์การตามที่เป็นจริง

Bedeian and Zammuto (1991, p. 78) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ทั้งสองยังกล่าวอีกว่า ประสิทธิผลเป็นแนวคิดที่กำกวม แต่เป็นสิ่งที่นำมาใช้ในการอ้างอิงเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีองค์กรบ่อยที่สุด จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิผล คือ การทำในสิ่งที่ถูกต้อง (doing the right things)

Lawless (อ้างถึงใน สุจินต์ ธารายุทธ, 2538, หน้า 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้วัดวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ว่า เมื่อปฏิบัติแล้วสามารถบรรลุ วัตถุประสงค์ตามที่องค์ที่องค์การได้ตั้งเอาไว้หรือไม่

สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 22) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณา ผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังวัตถุประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และ ความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ประหยัดหรือ มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้พิจารณา

ปुरुชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2526, หน้า 22) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การบรรลุ วัตถุประสงค์ที่วางไว้

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2529, หน้า 254) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาว่า ผลงานของนโยบายนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงไร ประสิทธิภาพเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการใช้หลักเหตุผลทางเทคนิควิชาการ (technical rationality)

รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536, หน้า 159) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติที่เป็นไปหรือบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ องค์กร ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงหมายถึง ผลงานที่เกิดขึ้นของงานนั้นจะต้องสนองตอบ หรือบรรลุตามวัตถุประสงค์องค์การ

ศุภชัย ยาวะประภาษ (2540, หน้า 79) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นความสามารถ ในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของนโยบาย การพิจารณาทางเลือกโดยใช้ ประสิทธิภาพเป็นเกณฑ์ ทำได้โดยการวิเคราะห์ทางเลือกนั้นว่าสามารถบรรลุ วัตถุประสงค์มากหรือน้อยเพียงใด

สุพจน์ ทรายแก้ว (2545, หน้า 137-138) ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำกิจกรรม การดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่ กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในส่วนของผลผลิตและผลลัพธ์เป็นกระบวนการเปรียบเทียบ ผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมีประสิทธิภาพจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลผลิตและ ผลลัพธ์การดำเนินงานเป็นกระบวนการวัดผลงานที่เน้นด้านปัจจัยนำออก

Dubin (อ้างถึงใน ญัตติ อินทระประสงค์, 2538, หน้า 38) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การมีความหมายแตกต่างกันอยู่ 2 ความหมาย โดยความหมายแรก เรียกว่า เป็นการมองสัดส่วนจากภายใน (inside perspective) เป็นทรรศนะการจัดการ วัดโดยใช้การลงทุน ความหมายที่สอง เป็นการมองประสิทธิภาพองค์กรจากภายนอก (outside perspective) และเป็นการประเมินการสนับสนุนขององค์การที่มีต่อสังคม ซึ่งหมายถึงความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน

Steer (อ้างถึงใน ญัตติ อินทระประสงค์, 2538, หน้า 38) ให้ความหมายโดยเน้นที่การปฏิบัติงาน โดยให้คำจำกัดความประสิทธิภาพขององค์การว่า คือ สิ่งที่ใช้ตัดสินสมรรถนะขององค์การในการจัดการกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเรียบร้อย และประสบความสำเร็จในการจัดหาทรัพยากรที่หายากมาใช้ประโยชน์

จากคำนิยามและความหมายของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้ให้ไว้ สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรและแนวทางที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและได้ประโยชน์สูงสุด จนทำให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ผู้รับประโยชน์หรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ความหมายของประสิทธิผลองค์กร

คำว่า “ประสิทธิผลองค์กร” ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้คำนิยามและความหมายของประสิทธิผลองค์กรไว้ ดังนี้

กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536, หน้า 31) ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์กรว่า หมายถึง สมรรถภาพขององค์การในการที่จะอยู่รอด การปรับตัว การดำรงสภาพ และการเจริญเติบโต ไม่ว่าองค์การจะมีหน้าที่ใดจะต้องทำให้ลุล่วงไป

บุญเรือง หมั่นทรัพย์ (2538, หน้า 42) ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์กรไว้ว่า หมายถึง เป็นความสามารถในการปรับตัว เพื่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและความสามารถในการบูรณาการเพื่อประสานสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์การเพื่อรวมพลังให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในการปฏิบัติการกิจขององค์การ โดยมีตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดหลายด้าน ได้แก่ ความสามารถในการปรับปรุงองค์การและความสามารถในการบูรณาการทรัพยากรที่มีอยู่

จากความหมายของของประสิทธิผลองค์การที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ความสำเร็จในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์หรือบรรลุปเป้าหมายขององค์การ

แนวคิดการประเมินประสิทธิผลองค์การ

การประเมินประสิทธิผลขององค์การ ได้มีนักวิชาการทำการศึกษาและให้แนวคิดไว้ ดังนี้

กรณี กิริติบุตร (2529, หน้า 154-158) เสนอแนวคิดว่าการประเมินประสิทธิผลขององค์การสามารถแยกออกได้เป็น 3 แนวทาง ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลองค์การในแง่เป้าหมาย (goal approach) เป็นการวัดประสิทธิผลที่ตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมายขององค์การ โดยพบว่า ความสามารถในการผลิต (productivity) ความยืดหยุ่นคล่องตัว (flexibility) การปราศจากซึ่งความกดดัน (strain) และข้อขัดแย้ง (conflict) มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์การ

2. การประเมินผลขององค์การในแง่ของระบบ (system-resource approach) เป็นการประเมินที่ตั้งอยู่บนแนวคิดที่ว่า องค์การเป็นระบบเปิด มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน (exchange) และการแข่งขัน (competition) ดังนั้น ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีคุณค่า องค์การจะมีประสิทธิผลสูงสุดก็เมื่อองค์การสามารถแสวงหาผลประโยชน์สูงสุดได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรอง และใช้ประโยชน์ได้มากที่สุดในการได้มาซึ่งทรัพยากร

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (multiple criteria effectiveness) วิธีการนี้มีความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในแง่ของนักวิชาการและเมื่อนำมาใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การในทางปฏิบัติ พบว่า สามารถนำเกณฑ์ต่าง ๆ ต่อไปนี้ไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดได้ดี คือ

3.1 ความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพ โดยวัดจากการผลิต

3.2 ลักษณะขององค์การ เช่น บรรยาการขององค์การ สไตล์การอำนาจการ และสมรรถนะขององค์การในการปฏิบัติงาน

3.3 พฤติกรรมในการผลิต เช่น ความร่วมมือร่วมใจ การพัฒนา การปฏิบัติหน้าที่เชื่อถือได้

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2541, หน้า 8-9) เสนอแนวคิดและหลักการในการประเมินผลหน่วยงานภาครัฐในระบบเปิด ซึ่งมีแนวคิดและหลักการที่สำคัญ ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จหรือล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. มุ่งเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจดำเนินนโยบายหรือทบทวนปรับปรุงมาตรฐานนโยบายตามกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
3. เป็นเครื่องมือหรือกลไกในการปฏิรูปการบริการภาครัฐ เพื่อมุ่งสนองตอบความต้องการของประชาชน และให้หลักประกันเรื่องความเสมอภาค ความเป็นธรรม คุณภาพ และความพึงพอใจ และมุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี
4. เป็นกิจกรรมในกระบวนการทางการเมืองที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การดำเนินนโยบายและตรวจสอบผลการดำเนินนโยบายของรัฐ
5. เป็นการส่งเสริมสิทธิของประชาชน ในการรับทราบข้อมูลข่าวสารสาธารณะ ตลอดจนสิทธิในการรับข้อมูล คำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยงานของรัฐ ก่อนที่จะดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย และคุณภาพชีวิตของประชาชนหรือชุมชน

หลักการพื้นฐานของการประเมินผลในระบบเปิด มีดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นหลักการที่มีความสำคัญมาก เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจ รับทราบปัญหา และติดตามผลความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักประกันว่า

ประชาชนจะได้รับบริการที่ดีและสามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2. ความชัดเจนและโปร่งใส เป็นหลักการพื้นฐานในการสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือให้กับสาธารณชน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อให้ผลลัพธ์จากการประเมินมีความถูกต้องชัดเจนเป็นที่ยอมรับและสามารถใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจร่วมทั้งการปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการบริหารภาครัฐ

3. ระบบข้อมูลที่ต้องการ การประเมินผลในระบบเปิด จำเป็นต้องมีระบบข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน มีฐานข้อมูลครบถ้วนถูกต้องสมบูรณ์ และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ซึ่งอาจเป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารและมีชุดข้อมูลที่ได้รับการพัฒนาเพื่อการประเมินโดยเฉพาะ

4. การตรวจสอบสาธารณะ กำหนดให้มีกระบวนการรับฟังสาธารณะและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสีย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนได้รับทราบข้อมูลผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ ควรจัดให้มีเวทีประชาชน เพื่อให้มีการแสดงความคิดเห็นโดยเสรี เปิดโอกาสให้นักวิชาการและสื่อมวลชนและชุมชนเข้ามาร่วมตรวจสอบอย่างเปิดเผย

5. ความถูกต้องและเป็นธรรม ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องยึดถือหลักความเป็นกลางที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริง ทั้งนี้ อาจให้หน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางทำหน้าที่ประเมิน โดยมีนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ พร้อมด้วยตัวแทนประชาชน หน่วยงานผู้ปฏิบัติและสื่อมวลชนเป็นผู้ดำเนินการ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ

6. ความเสมอภาคและความเป็นธรรมการประเมินผลในระบบเปิดควรมีหลักประกันเรื่องความเสมอภาค และเป็นธรรมให้กับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาสและผู้เสียเปรียบในสังคม ทั้งนี้ เป้าหมายของการประเมินจะต้องมุ่งตรวจสอบผลการปฏิบัติงานว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และจะต้องไม่ถูกใช้เป็นเครื่องมือทางการเมืองหรือมีลักษณะบิดเบือนและมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง

7. ปราศจากอคติและการเลือกปฏิบัติ การประเมินผลในระบบเปิดจำเป็นต้องมีการดำเนินงานโดยปราศจากอคติและการเลือกปฏิบัติ โดยหยิบยกและเลือกประเมินผลแบบเข้าข้างตัวเองหรือหวังผลเพื่อนำเสนอแง่มุมความสำเร็จในบางด้านและกลบเกลื่อน

ซ่อนเร้นความล้มเหลวในการปฏิบัติงาน เพื่อขอรับงบประมาณดำเนินงานต่อไป นอกจากนี้จะต้องไม่เป็นการประเมินที่มีเจตนาไม่บริสุทธิ์ เพื่อทำลายชื่อเสียง ความเชื่อมั่น และความเชื่อถือของหน่วยงานนั้น

โดยสรุป การประเมินผลองค์กรในระบบเปิดให้ความสำคัญหรือผลลัพธ์สุดท้าย ได้แก่ ผลประโยชน์สาธารณะ การสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน สิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และความเป็นธรรม การปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการ การนำเทคโนโลยีเข้ามา สนับสนุนการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้กับเจ้าหน้าที่

การพัฒนาองค์การกับประสิทธิผล

การพัฒนาองค์การกับประสิทธิผลได้มีผู้ให้แนวคิดไว้หลายท่าน ดังนี้

Schein (1970, p. 177) กล่าวว่า การปรับตัวขององค์การเกี่ยวข้องกับเรื่อง ประสิทธิภาพขององค์การอย่างแน่นแฟ้น เซนน์ อธิบายต่อไปว่า ประสิทธิภาพของระบบ องค์การหมายถึงสมรรถนะ (capacity) ขององค์การที่อยู่รอด (survive) และสามารถ ปรับตัวและรักษาสภาพตนเองไว้ ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีภาระหน้าที่ใดที่จะต้องกระทำให้ ลุล่วงไปก็ตาม

Pfeffer and Gerald (1978, p. 11) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การเป็นเรื่องที่อยู่ใน ความสนใจและวิจารณ์กันมาก ทั้งในแวดวงวิชาการและแวดวงวิชาชีพ กล่าวคือ ประสิทธิภาพขององค์การเป็นมาตรฐานภายนอกที่บ่งบอกว่า องค์การสามารถดำเนินกิจกรรม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้มากน้อยเพียงใด

ภรณ์ กิริติบุตร (2529, หน้า 158) สรุปแนวคิดและความเห็นจากนักวิชาการต่าง ๆ ว่า นักวิชาการต่างสาขาก็จะตีความหมายแตกต่างกันไปตามสาขาของตนเอง จึงไม่น่าแปลกใจที่แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพขององค์การ เป็นไปตามแนวคิดและสมมติฐานของนักวิชาการ ในแขนงวิชานั้น ๆ เรื่องดังกล่าวนี้ ภรณ์ กิริติบุตร ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การบริการที่ดี ก็คือการดูแลความสามารถในการจัดการ การใช้ทรัพยากรที่หามาได้ให้สามารถบรรลุ วัตถุประสงค์และสามารถรักษาระดับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไว้ได้ ซึ่งปัจจุบัน

เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า แนวคิดเรื่องประสิทธิผลคือตัวการตัดสินใจ
ขั้นสุดท้ายว่า การบริการองค์การประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

ระดับของประสิทธิผลองค์การ

ระดับของประสิทธิผลองค์การได้มีนักวิชาการศึกษาไว้ ดังนี้

Reddin (1970, p. 277) แบ่งระดับของประสิทธิผลออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับ
องค์การ ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล ดังนี้

1. ประสิทธิผลระดับองค์การ (corporate) เกี่ยวข้องกับการลงทุนทั้งหมดและ
กำหนดโดยทีมงานหรือคณะบุคคล มีแนวโน้มระยะยาวเป็น 5 ปี แม้ว่า 1 ปี ถือว่า
เป็นเรื่องธรรมดาที่ตาม ประสิทธิผลองค์การจึงเกี่ยวข้องกับเรื่องผลตอบแทนของ
ทรัพย์สิน ความสามารถในการทำผลกำไร ตำแหน่งในการแข่งขัน ความเจริญเติบโต
ผลิตภาพ ความยืดหยุ่น ระดับของเทคโนโลยี การพัฒนาพนักงาน ความสัมพันธ์กับ
พนักงานความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ความสัมพันธ์กับรัฐบาล

2. ประสิทธิผลระดับหน่วยงาน (departmental or divisional) เกี่ยวข้องกับ
การสนับสนุนในหน่วยย่อยขององค์กร เป็นตัวเชื่อมระหว่างองค์การกับความเชี่ยวชาญ
เฉพาะระดับการจัดการ (บุคคล) บางครั้งก็เชื่อมโยงระหว่างผลกำไร ผลผลิตหรือ
ความต้องการด้านการบริการ และการบูรณาการบทบาทของหน่วยงานหนึ่งกับ
อีกหน่วยงานหนึ่ง ในองค์การใหญ่ทั้งหมด

3. ประสิทธิผลระดับการจัดการหรือบุคคล (managerial standards) คือ ส่วนที่
เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลผลิต ซึ่งเป็นประสิทธิผลของผู้นำระดับการจัดการโดยตรง

การวัดประสิทธิผลในการให้บริการ

การวัดประสิทธิผลในการให้บริการ ได้มีนักวิชาการให้ทัศนะไว้ ดังนี้

อมร รักษาสัตย์ (2522, หน้า 6) ให้ทัศนะในแง่ของการบริหารราชการว่า อาจมอง
การวัดประสิทธิผลในการให้บริการไว้ 2 ทาง คือ

1. มองในแง่ประสิทธิผลสัมบูรณ์ เรามักมองว่า การทำงานนั้น จะต้องให้ได้ผล ออกมาร้อยเปอร์เซ็นต์ แต่ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ประสิทธิภาพสัมบูรณ์ย่อมไม่เกิดขึ้น เพราะเป็นเช่นนั้นย่อมไม่ได้ตามความเป็นจริง

2. มองในแง่ประสิทธิผลสัมพัทธ์ เมื่อเราไม่สามารถที่จะศึกษาประสิทธิภาพ ในแง่ของประสิทธิผลสัมบูรณ์ได้ตามความเป็นจริง สิ่งที่เราสามารถจะศึกษา ความเป็นไปได้ของประสิทธิภาพ คือ การศึกษาในแง่ของแนวความคิดเชิงเปรียบเทียบ คือ

2.1 เปรียบเทียบกับทุน ซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพสูง ถ้าทำงานได้คุ้มทุน

2.2 เปรียบเทียบกับองค์การที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวหรือคล้ายคลึงกัน

2.3 เปรียบเทียบผลงานของตนเองในอดีตในแง่ของมูลค่าหรือผลิตผล หรือทรัพย์สิน ซึ่งการเปรียบเทียบ โดยวิธีนี้ใช้วัดประสิทธิภาพในช่วงระยะเวลาต่างกัน

2.4 เปรียบเทียบกับศักยภาพความจุ วัดความสามารถของตนเองในแต่ละช่วงใช้ เปรียบเทียบว่า เราทำงานได้เต็มที่ตามขีดความสามารถหรือไม่

2.5 เปรียบเทียบความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยดูที่ผลงานที่กระทำ ในครั้งก่อนและครั้งหลัง นำมาเปรียบเทียบกัน โดยใช้เวลาเป็นตัววัด

2.6 เปรียบเทียบความพอใจของผู้รับบริการจากเสียงสะท้อนกลับมา

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540, หน้า 26) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจหรือไม่นั้น พิจารณาได้จาก สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service)

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)

วรเดช จันทรศร (2524, หน้า 41) กล่าวถึง เกณฑ์ความสามารถและคุณภาพใน การให้บริการ (capability and service quality) ว่า ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ คือ

1. สมรรถนะของหน่วยงาน (organization capability) เป็นตัวชี้วัดความสามารถใน การให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งอาจพิจารณา

จากสถิติข้อมูลที่แสดงถึงสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะ อาทิ จำนวนประชากรที่ได้รับบริการสาธารณสุข จำนวนสถานอนามัยในชุมชน สัดส่วนของค่าใช้จ่ายต่อบุคลากรทางการแพทย์ ความสามารถในการรองรับและรับบริการนักท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยว ความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับประชากรกลุ่มเป้าหมาย

2. ความทั่วถึงและเพียงพอ (coverage and adequacy) เป็นการพิจารณาถึงความครอบคลุม (coverage) ความเพียงพอ (adequacy) และความครบถ้วน (complement) ของการให้บริการ ซึ่งสามารถดูได้จากขอบเขตพื้นที่เป้าหมายและประชากรกลุ่มเป้าหมายในระบบการให้บริการ ความเพียงพอและความสม่ำเสมอต่อเนื่องในการได้รับบริการตลอดช่วงระยะเวลา

3. ความถี่ในการให้บริการ (services frequency) เป็นตัวชี้วัดระดับบริการต่อหน่วยเวลา

4. ประสิทธิภาพในการให้บริการ (efficiency) เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์การในการให้บริการ โดยมุ่งเน้นบริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และมีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ซึ่งในการปฏิบัติจำเป็นต้องมีมาตรฐานในการให้บริการ โดยมีกำหนดเวลาแล้วเสร็จในกิจกรรมบริการสาธารณสุขทุกสาขา เพื่อให้หลักประกันในเรื่องประสิทธิภาพในการบริการ รวมทั้งการให้หลักประกันในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยทั้งหน่วยงานและของผู้รับบริการในการติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้ง

เอกสิริ สิริพงษ์ทักษิณ (2533, หน้า 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ อาจจะวัดได้จากการรับฟังความคิดเห็นทั่วไป ดังนี้

1. มีความสนใจ อยากจะไปติดต่องานที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยไม่เกิดความกังวลหวั่นเกรงในการติดต่อ เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นแหล่งบริการหรือเป็นที่พึ่งของประชาชนได้

2. ไม่มีหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์หรือปรากฏตามหนังสือพิมพ์หรือบัตรสนเท่ห์ของประชาชน ไม่เสียเงินพิเศษหรือค่าตอบแทนใด ๆ นอกเหนือจากค่าธรรมเนียมที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย

3. ไม่มีการเดินขบวนประท้วงขับไล่ หรือมีการชุมนุมเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

โดยสรุป องค์ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าวข้างต้น อาจกล่าวได้ว่าการวัดประสิทธิผลการให้บริการสามารถวัดได้พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ระบบการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งในแต่ละด้านดังกล่าว ผู้ศึกษาจะได้นำมาสร้างเป็นข้อคำถามต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ อาจกล่าวได้ว่า เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในงานที่มีลักษณะต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการ โดยตรง และหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่จะต้องทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

พิทักษ์ ทรุษิม (2538, หน้า 38) ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ

นิลบล เพ็งพานิช (2539, หน้า 80) ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย คือ หน่วยงานที่ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการความปลอดภัย ควบคุมดูแลให้ประชาชนอยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกัน เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
2. ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ ด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต เช่น การไฟฟ้า การประปา

จริน อุดมเลิศ (2540, หน้า 47-48) ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่จับสัมผัสแต่ละต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน

แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2542, หน้า 32) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วม

โดยสรุป การให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนหรือกระบวนการของกิจกรรมที่มีบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งเรียกว่าผู้ให้บริการ ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งมอบบริการดังกล่าวจากผู้ให้บริการไปยัง ผู้รับบริการในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปรัชญาการบริการ

ปรัชญาการบริการ ได้มีนักวิชาการศึกษาไว้ ดังนี้

วรเดช จันทร (2539, หน้า 30) กล่าวถึงปรัชญาการบริหารภาครัฐทฤษฎีองค์การ และการบริหารว่ามีรากฐานมาจากนักวิชาการทางรัฐประศาสนศาสตร์ 3 ท่าน คือ Max Weber, Woodrow Wilson และ Fredreick Taylor ซึ่งผลงานของนักวิชาการเหล่านี้ ได้ทำให้การบริหารภาครัฐในฐานะที่เป็นวิชาการได้พัฒนาไปสู่สาขาวิชาต่าง ๆ ได้แก่ ทฤษฎีองค์การ วิทยาการจัดการ การบริหารเปรียบเทียบ การบริหารการพัฒนา และ ทางเลือกสาธารณะ เป็นต้น

Weber (อ้างถึงใน วรเดช จันทร, 2539, หน้า 31) เสนอหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับ องค์กรขนาดใหญ่ที่มีแบบแผน (bureaucracy) ซึ่งส่งผลทำให้องค์กรโดยทั่วไปมีลักษณะ ที่ถูกจัดไม่เป็นระบบ (unorganized organization) เปลี่ยนมาเป็นองค์กร ที่ถูกจัดให้มีการบริหารที่เป็นระบบ (systematic organized organization)

ผลงานของ Max Weber เป็นจุดบุกเบิกของการสร้างพื้นฐานใหม่ให้กับปรัชญา การบริหารภาครัฐ เพื่อให้การทำงานขององค์กรขนาดใหญ่มีระบบประสิทธิภาพ มีเหตุผลและมีรากฐานของกฎหมายเป็นหลักในการทำงาน

Wilson (อ้างถึงใน วรเดช จันทพร, 2539, หน้า 32) เสนอหลักการพื้นฐานที่สำคัญของปรัชญาในการบริหารภาครัฐ คือ การแยกการเมืองออกจากการบริหาร และการกำหนดให้มีหลักเกณฑ์การแต่งตั้ง โยกย้ายข้าราชการ อย่างมีคุณธรรม นอกจากนี้ Wilson ยังเห็นว่า การบริหารราชการควรจะมีลักษณะคล้ายกับการบริหารธุรกิจ เน้นวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนปราศจากอคติทางค่านิยม เน้นการทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก เช่น ธุรกิจ และการบริหารภาครัฐจะพัฒนาไปได้จะต้องมีการศึกษาวิจัยในเชิงเปรียบเทียบเพื่อดูว่าระบบบริหารของประเทศต่าง ๆ เป็นอย่างไร จึงสามารถพัฒนาการบริหารภาครัฐให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้

Taylor (อ้างถึงใน วรเดช จันทพร, 2539, หน้า 33) ได้นำวิธีทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการจัดการ (scientific management) ซึ่งก่อให้เกิดปรัชญาการบริหารที่เน้นหลักการพื้นฐานของการนำเอาวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ในกิจกรรมการบริหาร เน้นการจูงใจกับผู้ทำงานโดยถือหลักว่าทำงานมากได้เงินมาก และเน้นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบุคคลอย่างสูงสุดเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ในด้านบริการสาธารณะ ปรัชญาการบริหารภาครัฐจากองค์ความรู้ของการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะได้มุ่งหลักการพื้นฐานไปที่การทำอะไรจึงจะทำให้นโยบายประสบความสำเร็จในการนำไปปฏิบัติ โดยพิจารณาจากความสำเร็จของนโยบายในเชิงประสิทธิภาพ ความเป็นธรรม ความเสมอภาค ความสามัคคี และความพึงพอใจของประชาชน

สำหรับปรัชญาการบริหารภาครัฐ หลักการพื้นฐานที่ทางเลือกสาธารณะเสนอได้แก่ การใช้สิ่งจูงใจ การเสริมสร้างการแข่งขัน การทำลายระบบผูกขาด การบริหารภาครัฐการใช้บริการตรวจสอบและถ่วงดุล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ การใช้การมีส่วนร่วมโดยสาธารณะชน การใช้การกระจายอำนาจทางการบริหารในบางกิจกรรมของรัฐ โดยเฉพาะกิจกรรมบริการ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารภาครัฐบรรลุความพึงพอใจของประชาชน บรรลุความเสมอภาค การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตลอดจนความเป็นธรรมในการให้บริการและประสิทธิผลโดยรวมของการบริหารภาครัฐ

โดยสรุป ปรัชญาการบริหารภาครัฐ คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมุ่งผลประโยชน์ได้อย่างเสมอภาค เป็นธรรม ประชาชน ผู้รับบริการมีความสุข มีความอยู่ดีกินดี เกิดความมั่นคงปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจ

ความหมายการให้บริการสาธารณะ

ปฐม มณีโรจน์ (2528, หน้า 77) ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536, หน้า 13) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อ การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของ ประชาชนโดยรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบ ที่สำคัญ 6 ส่วน คือ (1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ (2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร (3) กระบวนการและกิจกรรม (4) ผลผลิตหรือตัวบริการ (5) ช่องทางการให้บริการ (6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

กรมการปกครอง (2538, หน้า 4) การให้บริการประชาชน (public service delivery) หมายถึง การที่องค์กรของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับ ประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งการให้บริการในระดับอำเภอนั้น เป็นการให้บริการ โดยส่วนรวม ให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน

จากความหมายของการให้บริการสาธารณะข้างต้น พอสรุปได้ว่า การให้บริการ สาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล หรือหน่วยงาน ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ ในการจัดกิจกรรม เพื่อให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ

สนองตอบความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
โดยรวม

หลักการให้บริการสาธารณะ

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535, หน้า 14-15) กล่าวถึง หลักการการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ และความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (responsiveness) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความต่อเนื่องในการติดต่อ และปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย ผู้ให้บริการเข้าให้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ให้บริการใช้เวลา รอคอยน้อย เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้รับบริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (countesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของพนักงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
8. มีความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ การสร้างสิ่งเร้าที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการจัดสถานที่ให้บริการ
สวยงาม สะอาด

กรมการปกครอง (2538, หน้า 5-11) การให้บริการที่ดี หมายถึง การที่ข้าราชการ
ซึ่งทำงานติดต่อกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็วเสมอภาค
เป็นธรรม และมีธรรมาภิบาล ต่อประชาชนด้วยดี ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ
ที่กำหนดไว้ โดยมีหลักการให้บริการประชาชน ดังนี้

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพ และเป็นที
ประทับใจแก่ผู้พบเห็นและมาติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและ
หน้าตาดีเสมอไป การแต่งกายที่นับว่างามและถูกต้องนั้นไม่ได้เกี่ยวกับการสวมเสื้อผ้า
ที่มีราคาแพง หลักสำคัญอยู่ที่ความสุภาพ เรียบร้อย สะอาด ถูกกาลเทศะ

1.2 รักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.2.1 ปฏิบัติงานและเวลากลับ ไม่มาทำงานสาย และกลับก่อนเวลา

1.2.2 การพักกลางวันเป็นไปตามที่กำหนด

1.2.3 ไม่ผิคนัด

1.2.4 ถ้าจำเป็นต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จแม้จะเลยเวลา
ปฏิบัติงานตามปกติ ก็ควรปฏิบัติต่อไปให้แล้วเสร็จ

1.3 การแสดงความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่

1.4 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง และแสดงความจุนเจือกับผู้มารับ
บริการ

1.5 มารยาทในการให้บริการกับประชาชน ให้การต้อนรับเมื่อประชาชน
เข้ามาติดต่อในสำนักงาน

1.6 มีความสามัคคีช่วยเหลือกันในการทำงาน

2. การปฏิบัติงาน

2.1 การจัดงานในสำนักงานควรดำเนินการ ดังนี้

2.1.1 งานบริการประชาชนควรอยู่ชั้นล่างของอาคาร และใกล้ทางเข้า-ออก
เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ และช่องทางเข้า-ออก ควรจะกว้างขวางพอ

2.1.2 ควรมีแสงสว่างพอและอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่ต้งชั้น ตู้บังประตู หรือหน้าต่าง

2.1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงาน ตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา

2.1.4 การตั้งตู้เก็บเอกสาร จะต้องไม่เกะกะ และมีที่ว่างพอที่จะเปิดตู้ให้ได้ สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้อง ไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง

2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับ ประชาชนผู้มาติดต่อ พร้อมทั้งจัดที่นั่งพักรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ สาธารณะ

2.1.7 ห้องน้ำสะอาด

2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกันควรอยู่ใกล้ กัน หรือที่เดียวกัน หรือใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.2.2 ควรจัดให้มีอุปกรณ์เพียงพอ เบิกจ่ายให้สะดวก พร้อมสำรองไว้ เพื่อการปฏิบัติงานแต่ละช่วงเวลาให้เพียงพอใช้งาน เช่น แบบพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

2.2.3 ควรจัดให้มีตัวอย่าง คำร้อง แบบพิมพ์ต่าง ๆ เขียนคิดไว้เป็นตัวอย่าง แก่ประชาชนพร้อมทั้งปากกาหรือดินสอ

2.3 วิธีการปฏิบัติงาน

2.3.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ความรู้ ความสามารถ เป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการ ประชาชนของทางราชการจะบกพร่อง ขาดประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้น จึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

2.3.1.1 ความรู้ความสามารถในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการ คนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ก็ต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ งาน ในหน้าที่นั้น

2.3.1.2 ความรู้ความเข้าใจในระบบงาน และ โครงสร้างการทำงาน
ของหน่วยงาน เมื่อต้องปฏิบัติงานในหน่วยงาน นอกจากความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่
แล้ว ยังต้องมีความเข้าใจในการทำงานของส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อ
สามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำต่าง ๆ เบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาติดต่องานได้

2.3.2 การปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่
นั้น เราเกิดความชำนาญ มีความรู้ทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้ว
เรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่ใช่กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.2.2 การซักถามควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อ
ประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพ เหมาะสมไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึก
ว่าถูกซักถามเหมือนเป็นผู้กระทำผิด กรณีงานที่ประชาชนมาติดต่อเกินขอบเขตของ
เจ้าหน้าที่ หรือเป็นเรื่องที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และกระทรวง กรมมิได้กำหนดแนวทาง
ปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวไว้ อย่าด่วนตัดสินใจเอาเองว่า เป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการ
เองได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจ วินิจฉัยสั่งการ

2.3.2.3 งานบริการใด ถ้าประชาชนต้องรอระหว่างดำเนินการควร
แจ้งให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหาก
ข้าราชการคนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่น
สามารถปฏิบัติ แทนได้ งานบริการประชาชนมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงเวลาทำงาน การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชน
แต่ละวัน อาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์ ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้อง
ควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ ทั้งท่าทาง กริยา คำพูด ห้ามกล่าวคำว่า ทำไม่ได้ โดยไม่ชี้แจง
เหตุผลให้ประชาชนทราบให้ชัดเจน

กุลชน ธนาพงศธร (2538, หน้า 303-304) เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการ
ให้บริการว่า ควรประกอบด้วยหลักการต่าง ๆ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

6. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

7. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

จรัส สุวรรณมาลา (2539, หน้า 10-12) กล่าวถึง การให้บริการที่มีคุณภาพว่า มีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการที่บังคับประชาชนต้องมาให้บริการ เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

บริการรับชำระภาษีอากร เป็นต้น จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย และดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความ-
ต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อรอรับบริการ เพราะหน่วยงานมี
ขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการ
เก็บขยะเทศบาลต้องมีความเพียงพอกับความต้องการของชุมชน

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้อง
เปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภท
เดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น เช่น การรักษาพยาบาล

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการต้อง
ได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้
หลายแบบตามสภาพของ ผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระค่าภาษีอากรและ
ค่าบริการต่าง ๆ โดยผ่านระบบธนาคาร ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการ
ให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดรับบริการเพียงจุดเดียว (one stop service) สำหรับ
ความรวดเร็วที่เป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพให้บริการประชาชนจะต้องได้รับการ
ทันทีโดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินควร เช่น การรับบริการรักษาพยาบาล
ณ สถานพยาบาลของรัฐ ควรจะสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทันที ส่วนความ-
น่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ บริการจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบ
แบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของ
ผู้ให้บริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ การให้บริการ
บางประเภท จะต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญทางเทคนิค หรือทางวิชาการ เช่น บริการ
ทางการแพทย์ การเงิน การบัญชี กฎหมาย วิศวกรรม เป็นต้น บริการดังกล่าวนี้
จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิค
และวิชาการเท่านั้น

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ บริการที่ดีต้องมี
ค่าบริการที่เหมาะสมไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน

เพราะราคาแพงเกินไปจนไม่สามารถใช้บริการได้ นอกจากนี้ยังต้องมีระบบการจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

7. ความพอใจ ประทับใจของผู้ใช้บริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่วางใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ด้วย ในสภาพปัจจุบันจะเห็นได้ว่าประชาชนจำเป็นจะต้องพึ่งพาบริการสาธารณะต่าง ๆ จากรัฐมากขึ้นเกี่ยวกับการบริการที่ซื้อหาในระบบตลาดทั่วไป แต่การบริการของรัฐในอดีตที่ผ่านมาประชาชนมักจะตำหนิการให้บริการของรัฐว่าขาดคุณภาพ ค่าใช้จ่ายผิดพลาด ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ไม่สนใจประชาชนผู้มารับบริการจากหน่วยงานรัฐ จะต้องใช้ความอดทนสูงและจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือบางครั้งอาจต้องจ่ายค่าบริการพิเศษแก่ข้าราชการจึงจะได้รับบริการที่ดี จึงมีประชาชนจำนวนไม่น้อยที่มองบริการของรัฐว่าเป็นตัวถ่วงความเจริญทางสังคม และต้องจำกัดหน่วยงานราชการที่ขาดความรับผิดชอบนั้นออกไปจากสังคมเนื่องจากงานบริการคือ กระบวนการพิเศษซึ่งกว่าจะรู้ผลว่าถูกหรือผิด ก็ย้อนกลับไปทำใหม่ลำบาก หรือกว่าจะรู้ว่าบริการผิดพลาดเหตุการณ์ก็ผ่านไปแล้ว

นพวรรณ โอสธากุล (2540, หน้า 9) กล่าวถึงปัจจัยและหลักการในการให้บริการประชาชนว่า ปัจจัยที่จะเอื้อต่อการให้บริการประชาชนเพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้นต้องประกอบด้วย

1. รัฐบาลจะต้องมีนโยบายและทิศทางที่แน่นอนในการบริหารประเทศ
 2. คนของรัฐบาล คือ บรรดาข้าราชการตั้งแต่ระดับสูงสุดจนถึงระดับล่างสุด จะต้องมีความรู้ ความสามารถ มีระเบียบวินัย และมีสำนึกในการรับใช้ประชาชน เพื่อทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
 3. ในเรื่องของงบประมาณเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานจะต้องมีความพร้อมเท่าที่จะสามารถจัดหาได้ เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า
 4. ขั้นตอนและวิธีการ ตลอดจนกฎหมายระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ จะต้องมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานะทางสังคมอยู่เสมอ
- สำหรับหลักปฏิบัติของข้าราชการในการบริการประชาชนนั้น ได้แก่
1. ข้าราชการจะต้องบริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคและเป็นธรรม

2. ข้าราชการจะต้องไม่ทำตัวเป็นเจ้าขุนมูลนาย ต้องพร้อมที่จะให้ประชาชนพึ่งพา

3. ข้าราชการจะต้องเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรี มีน้ำใจ มีเมตตากรุณา

4. ข้าราชการจะต้องเข้าถึงประชาชนเพื่อรับรู้ความต้องการ ความทุกข์และความเดือดร้อน

5. ข้าราชการจะต้องไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก หรือปัญหาอุปสรรคใด ๆ ที่เกิดขึ้น

กิตติพงษ์ ขลิบรัมย์ (2541, หน้า 23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง และการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการ รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31-34) เสนอแนวคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริการองค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

นอกจากนี้ เลื่อมใส ใจแจ้ง ยังได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วย

การปรับมุมมองว่าประชาชน คือ ลูกค้าคนสำคัญ กล่าวคือ (1) เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน (2) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (service mind) (3) เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา (4) เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
 2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
 4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
 5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลพินิจ
 6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
 7. ทำงานเป็นทีม
 8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
 9. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
 10. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
- หลักการบริการเป็นเลิศมี ดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศร้ยไพอเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการมี ดังนี้

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พุดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก

5. หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลียงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลียงการโต้แย้งจนเถียง ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
11. หลีกเลียงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัด สนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชนมี ดังนี้

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

Katz and Kahn (1973, p. 29) กล่าวว่า หลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติ ทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชน ควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับหน่วยงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย

2. การปฏิบัติโดยเสมอเท่าเทียมกัน (universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น

3. การวางตนเป็นกลาง (affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผล และใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอก หรือหาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า

โดยสรุป หลักการให้บริการที่ดีจะต้องเป็นการให้บริการที่มีลักษณะแบบครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีการของผู้ให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ผู้รับบริการได้รับบริการได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องชอบธรรม และสามารถตรวจสอบได้ นอกจากข้าราชการจะต้องมีหลักการให้บริการข้างต้นแล้วควรจะต้องรู้ว่าประชาชนต้องการอะไร เพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้องและเกิดความพึงพอใจ โดยยึดถือว่างานราชการลูกค้าคือประชาชน และงานบริการลูกค้าคือผู้มีพระคุณนั่นเอง

การบริการที่จะสร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ประชาชน

ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2542, หน้า 7-12) กล่าวถึงการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ประชาชน ดังนี้

1. ความหมายและความสำคัญของการบริการประชาชน การบริการตามรูปศัพท์ หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้และการให้ความสะดวกต่าง ๆ” ความหมายของการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

2. ลักษณะของการบริการ โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐจะมีองค์ประกอบ ดังนี้ มีผู้ให้บริการและรับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำโดยปัจจุบันมิได้จ่ายค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้ หมายถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ ในการให้บริการแต่ละเรื่องนั้นอาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณี

การรับบริการด้านการผ่านพิธีศุลกากร ซึ่งมีกลุ่มผู้นำของกลุ่มเป็นลูกค้าสำคัญ ในขณะที่บริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร์ หรือการเรียกเก็บภาษีรายได้บุคคลนั้นเป็นการบริการให้แก่ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ในเงื่อนไขสำคัญ ก็คือ การบริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนดการบริการประชาชน จึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ หน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการ โดยหน่วยงานรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการ โดยหน่วยงานของรัฐตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอนเงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น เช่น หากอยู่ในเขตขนส่งทางบกใดก็ต้องไปรับบริการ ณ จุดนั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้ ไม่มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนดนั้นมักมีเงื่อนไขเกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้ หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนดก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับเพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

3. ความสำคัญของการบริการประชาชน โดยหลักการแล้ว การบริการประชาชนเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของประชาชน เช่น เพื่อให้ได้ภาษีอากรมาใช้ในการบริหารประเทศ เพื่อรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับประชาชนและป้องกันการแทรกแซงหรือการที่คนต่างชาติจะแสวงหาประโยชน์จากความอุดมสมบูรณ์ของประเทศ หรือประชาชนได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณูปการต่าง ๆ เป็นต้น

การบริการใดหากเอกชนมีความพร้อมและสามารถจัดให้ประชาชนได้ รัฐก็ควรให้ภาคเอกชนดำเนินการ ส่วนงานบริการหลายประเภทที่รัฐไม่สามารถมอบให้คนกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดดำเนินการ เช่น เรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรมหรือความมั่นคงของประเทศ เอกชนขาดความสนใจ เนื่องจากไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทน เช่น การสงเคราะห์ผู้ตกยาก รัฐจึงต้องดำเนินการเอง อย่างไรก็ตามเนื่องจากสังคมโลกอยู่ภายใต้อิทธิพลของระบบเศรษฐกิจเสรี ดังนั้น แนวโน้มของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกขณะนี้ จึงมุ่งผ่อนคลายภาระงานบริการที่รัฐเป็นผู้จัดการเองแต่มอบให้ภาคเอกชนหรือภาคประชาชนรับผิดชอบ

4. หลักการพื้นฐานของการบริการ ในการพัฒนาหรือปรับปรุงบริการของหน่วยงานบริการต่าง ๆ มีหลักการบางประการที่พึงกำหนดเป็นเป้าหมายที่ต้องบรรลุให้ได้ ดังนี้

4.1 ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการ

4.2 อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป

4.3 อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน

4.4 สร้างบรรยากาศของหน่วยงานให้น่ารื่นรมย์

4.5 ให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับการบริการ

4.6 เตรียมความสะดวกให้พร้อม

5. ระบบบริการ คือ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในส่วนของผู้ให้บริการ องค์ประกอบย่อยที่สำคัญของระบบประกอบด้วย

5.1 ผู้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการบริการแก่ประชาชนทั้งโดยตรงและทางอ้อม

5.2 กฎระเบียบ การปฏิบัติราชการในประเทศไทยนั้นยึดเอาตัวบทกฎหมายเป็นหลักทุกอย่างต้องมีกฎหมายรองรับ มีระเบียบ กฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานบริการ ประชาชนก็อาศัยงานดังกล่าวเช่นกัน ผลที่เกิดขึ้นจึงมักจะเป็นข้อเสียมากกว่าข้อดี กล่าวคือ บริการต้องยึดถือกฎระเบียบ มากกว่าคำนึงถึงผลหรือความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการเพราะหากไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ ผู้ปฏิบัติก็ต้องได้รับความเดือดร้อน การบริการในประเทศไทยจึงเป็นการบริการระเบียบไม่ใช่บริการ

5.3 ขั้นตอนในการบริการหรือการปฏิบัติงานทุกชนิด การกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการมาตรฐานในการทำงาน ถือเป็นเรื่องปกติเปรียบเหมือนการจัดการขั้นตอนการผลิต ซึ่งกำหนดว่าจะต้องทำอะไรก่อน ทำอะไรหลัง ต้องใช้ทรัพยากรใด ในช่วงขั้นตอนใด ต้องมีแบบฟอร์มใด ที่จุด ขั้นตอนใด ต้องใช้เวลาประมาณเท่าใด หากมีผู้มารับบริการมาก ขั้นตอนที่มีอยู่อาจจะก่อให้เกิดปัญหาคอขวดได้ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบในการจัดระบบบริการจะได้จัดเตรียมคน จัดเครื่องมือ ให้เหมาะสม

สามารถใช้คนและเครื่องมือได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่มีผู้ให้บริการคนใดรับภาระหนักเกินไปและไม่มีใครบางคนว่างงานเกินไป

ในการปรับปรุงระบบบริการนั้น ผู้รับผิดชอบต้องให้ความสนใจวิเคราะห์ขั้นตอนดังกล่าวและถามตัวเองตลอดเวลาว่าขั้นตอนดังกล่าวนี้เหมาะสมหรือมีประสิทธิภาพเพียงใด ขั้นตอนใด สามารถใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องมือใดสนับสนุนจะมีวิธีลดระยะเวลาที่ใช้ในบางขั้นตอนใดได้หรือไม่ หน่วยงานอื่นหรือประเทศอื่นมีขั้นตอนที่ดีกว่าหน่วยบริการของเราหรือไม่

ปัญหาที่มักเกิดขึ้นเสมอก็คือ คนที่ทำงานคุ้นเคยกับขั้นตอนมักคิดว่าขั้นตอนที่ทำอยู่นั้นคืออยู่แล้วไม่จำเป็นต้องแก้ไขอะไรอีก ทักษะคติเช่นนี้เป็นทักษะคติที่ขัดขวางการพัฒนาเพราะในเรื่ององค์การพัฒนานั้นต้องมีการทบทวนขั้นตอนและวิธีการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการดีขึ้นถูกต้องยิ่งขึ้นเสียค่าใช้จ่ายน้อยลงและผู้รับบริการพอใจมากขึ้น

5.4 เงื่อนไขบริการ หมายถึง ข้อกำหนดที่หน่วยบริการตั้งไว้สำหรับผู้รับบริการ กล่าวคือ ใครก็ตามที่มาใช้บริการต้องเตรียมตัวอะไรบ้าง ต้องนำอะไรมาบ้าง

เงื่อนไขที่หน่วยบริการกำหนดนั้น โดยหลักการแล้วต้องมีความพอดี คือ เรียกเท่าที่จำเป็นสำหรับงานบริการนั้น ไม่มากเกินไป ไม่น้อยเกินไป ไม่เป็นภาระ รุนแรงสำหรับผู้รับบริการ รวมทั้งต้องมีทางเลือกให้แก่ผู้รับบริการได้พอสมควรด้วย

เงื่อนไขของการบริการนั้นเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการบริการ เพราะในการกำหนดขั้นตอนการบริการต้องกำหนดเงื่อนไขไว้ด้วย เมื่อมีการพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนจึงจำเป็นต้องปรับปรุงเงื่อนไขให้สอดคล้องกัน ผู้รับผิดชอบหน่วยบริการพึงทบทวนเงื่อนไขตลอดเวลาว่า สอดคล้องกับขั้นตอนหรือไม่จำเป็นหรือไม่

6. การบริหารจัดการ การบริหารจัดการเพื่อให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้นขึ้นกับปัจจัยหลายประการอย่างน้อยปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ผู้บริหาร ระบบบริหาร วัฒนธรรมองค์กร และระบบสนับสนุน

6.1 ผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งหัวหน้าหน่วยบริการซึ่งมีหน้าที่ดูแลงานบริการและผู้ให้บริการอย่างใกล้ชิดเป็นคนที่มีความหมายมากต่อการบริการที่ดีหรือไม่ดี

ผู้บริหารต้องเป็นคนที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่บริการมีจิตใจที่รักบริการสนใจและเข้าใจปัญหาและความต้องการของประชาชน สนใจติดตามความเป็นไปในหน่วยบริการ มีจิตใจเปิดกว้างพร้อมรับคำติติงหรือวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ มีความสามารถในการบริหารและพัฒนาระบบ มีความตื่นตัวใส่ใจศึกษาเพื่อปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง

6.2 ระบบบริหาร ระบบบริหารในที่นี้หมายถึงการจัดการทุกด้านเพื่อให้งานบริการลุล่วงไปด้วยดี ได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์การจัดการทรัพยากรการเงินหรือวัสดุอุปกรณ์ การจัดการเทคโนโลยี เป็นต้น ระบบบริหารที่ดีต้องเป็นระบบที่สร้างความเป็นธรรมแก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับผลตอบแทนตามที่กระทำ คือ ทำกรรมดีก็ต้องได้รางวัลตอบแทน ทำกรรมชั่วก็ต้องรับโทษ มีการรายงานและการประเมินผลที่ตรงความเป็นจริง เปิดโอกาสที่ดีในการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง เป็นต้น

6.3 วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ธรรมเนียมปฏิบัติหรือพฤติกรรมแบบแผนที่เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการ เช่น พฤติกรรมเข้าทำงานและการเลิกงาน การพูดคุย การประสานงานและการทำงานเป็นทีม การเล่นพรรคเล่นพวก การฉ้อราษฎร์บังหลวง ความรับผิดชอบ การมีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สามัคคีธรรมในหมู่คณะ การยึดติดระเบียบแบบแผน อย่างเป็นทางการหรือการปฏิบัติงานอย่างผ่อนคลายเป็นทางจืดจางไป เหล่านี้เป็นวัฒนธรรมในองค์กร ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกันไปอันส่งผลต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ และส่งต่อไปถึงการบริการประชาชนด้วย

6.4 ระบบสนับสนุน ในที่นี้ หมายถึง ระบบสนับสนุนภายในหน่วยงานบริการเอง ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนเชิงบริหารภายในองค์กร เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัลตอบแทนหรือการลงโทษ การส่งเสริมพัฒนาข้าราชการ เป็นต้น ระบบสนับสนุน ที่ดีจะช่วยให้กำลังใจและคุ้มครองเจ้าหน้าที่ให้สามารถทำหน้าที่บริการได้อย่างเป็นมือ อาชีพหากระบบสนับสนุนไม่ดีก็ย่อมส่งผลเสียต่อขวัญและกำลังใจและทำให้ผู้บริการขาดความสนใจจะตอบสนองความต้องการของประชาชน

6.5 วัสดุอุปกรณ์ การบริการในยุคใหม่มิใช่การบริการที่อาศัยแรงงานของเจ้าหน้าที่บริการ แต่อย่างเดียวนแล้วแต่ต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีสนับสนุนด้วย

6.6 สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพที่เกิดขึ้นในหน่วยบริการไม่ว่าจะเป็น สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือทางสังคมที่มีผลกระทบต่อการบริการประชาชน สภาพแวดล้อมที่เห็นได้ง่ายในแง่กายภาพก็คือสถานที่ที่ใช้เป็นหน่วยงานบริการสถานที่บริการควรตั้งอยู่ในจุดที่ประชาชน สามารถเดินทางติดต่อสะดวก มีขนาดกว้างขวางเพียงพอที่ผู้รับบริการจะต้องไม่เบียดเสียด ยัดเยียด แออัด มีที่พักรอเพียงพอ มีที่จอดรถ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น ห้องน้ำสะอาด มีร้านอาหารใกล้เคียง มีโทรศัพท์เพียงพอ เป็นต้น

Millet (1954, pp. 397-398) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐ โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ampie service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการที่เหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้หลักทรัพยากรเท่าเดิม

Verma (1986, pp. 102-103) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (access to service) ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง และการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Convenience and Amenities) ของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (the ability of the patient) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

โดยสรุป การให้บริการสาธารณะคือการให้บริการที่อยู่ในอำนาจการของรัฐ ที่มุ่งตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยการดำเนินการดังกล่าวจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยหลักสำคัญของการบริการสาธารณะ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ความเพียงพอของการให้บริการ การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความสามารถของผู้รับบริการ และการยอมรับคุณภาพของการบริการ

วิธีบริการประทับใจ

การปรับปรุงบริการภาครัฐให้เป็นที่พอใจหรือเกิดความประทับใจนั้นเป็นเรื่องความรู้สึกรักของคนแต่ละคนซึ่งไม่เหมือนกันเนื่องจากความต้องการความคาดหวังและพื้นเพประสบการณ์ของคนที่ไม่เหมือนกัน และที่สำคัญ ก็คือ ความพอใจไม่ได้เกิดจาก

ความใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริงแต่เกิดจากอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับบริการ การสร้างความพอใจหรือความประทับใจจึงเป็นเรื่องการดำเนินการเพื่อให้กระทบ อารมณ์ความรู้สึกดังกล่าว (ทิพาดี เมฆสุวรรณค์, 2542, หน้า 14)

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนที่เป็นระบบซึ่งหน่วยงานควรจะต้องสร้าง ให้เกิดขึ้นเป็นวัฒนธรรมและค่านิยม ก็คือ (ทิพาดี เมฆสุวรรณค์, 2542, หน้า 15-16)

1. การทำงานต้องมีมาตรฐานในการบริการประชาชน หมายถึง การกำหนด มาตรฐานของการบริการที่ละเอียดและชัดเจนสามารถติดตามตรวจสอบและประเมินได้ อย่างเป็นรูปธรรมจัดพิมพ์เผยแพร่หรือประกาศมาตรฐานดังกล่าวให้ประชาชนทราบ และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้อง สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของ ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด

2. ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้มารับบริการในภาษาที่เข้าใจง่ายเกี่ยวกับการ ดำเนินการงานค่าใช้จ่ายตลอดจนใครเป็นผู้รับผิดชอบในการบริการในเรื่องใด โดย การจัดพิมพ์เผยแพร่หรือประกาศให้ประชาชนทราบอย่างกว้างขวางและทั่วถึง

3. เท่าเทียมและเป็นธรรม หมายถึง การให้บริการประชาชนโดยไม่คำนึงถึง เชื้อชาติ ศาสนา เพศ พรรคพวก หรืออิทธิพลใด ๆ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ เสมอภาค เป็นธรรม และไม่เอินเอียง รวมทั้งในการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ ให้คำนึงถึงความเท่าเทียมประชาชนทุกกลุ่ม

4. ทางเลือกและการปรึกษาหารือ หมายถึง การให้ประชาชนผู้รับบริการมี ทางเลือกในการเข้ารับบริการให้มากที่สุด เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือก เข้ารับบริการได้ตามความเหมาะสม โดยเน้นความสะดวกของประชาชนผู้รับบริการ เป็นหลักมิใช่ความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเพื่อให้การให้บริการของ หน่วยงานของรับเป็นไปตามความต้องการ ความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ จะต้องจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนไปแก้ไขปรับปรุง หลักเกณฑ์และ วิธีปฏิบัติในการให้บริการให้เหมาะสมให้ยิ่งขึ้นต่อไป

5. สุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องติดป้ายชื่อให้ความสนใจ เอาใจใส่ ให้การต้อนรับให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลอำนวยความสะดวกและเอื้อเฟื้อกับประชาชนผู้มารับบริการ

6. อธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้กับประชาชนผู้รับบริการทราบ ในกรณีที่มีการผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็ต้องขอโทษและแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องโดยด่วนและเปิดโอกาสให้ประชาชนที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานที่กำหนด หรือไม่พอใจในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย

7. ประสิทธิภาพและคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องมีประสิทธิภาพและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่ามากที่สุดตลอดจนจัดให้มีการตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานโดยผู้ตรวจสอบอิสระ

8. สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรับจะต้องอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ดีให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพความเป็นจริงของแต่ละหน่วยงาน

โดยสรุป การให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความประทับใจนั้นจะต้องสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ด้วยการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ การให้บริการข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจน การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ มีจิตบริการ และสามารถอธิบายและแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องรวดเร็ว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับบริการเพื่อจะประเมินประสิทธิผลในการให้บริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ ดังนี้

Vroom (อ้างถึงใน ศุภินญา โขวเซ่ง, 2554, หน้า 22) กล่าวว่า ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พื่อนั่นเอง

Mccormick and Deniel (อ้างถึงใน ศุภินญา โขวเซ่ง, 2554, หน้า 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Delton (อ้างถึงใน ศุภินญา โขวเซ่ง, 2554, หน้า 22) กล่าวว่า ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

Wallestein (อ้างถึงใน ศุภินญา โขวเซ่ง, 2554, หน้า 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Wolman (อ้างถึงใน ศุภินญา โขวเซ่ง, 2554, หน้า 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในด้านบวก ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกมีความสุข ชอบ ประทับใจ เมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ

วัลลภา ขายหาด (2532, หน้า 65) ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) ได้แก่ การให้บริการสาธารณะของเทศบาล โดยมีการให้บริการแก่คนทุกเพศทุกวัย ทุกอาชีพ อย่างเท่าเทียม ไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อประชาชน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service) ได้แก่ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลที่มีการจัดการดูแล พัฒนา ปรับปรุงให้เกิดความรวดเร็วและทันต่อเวลาในกรณีมีความจำเป็นเร่งด่วน

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) ได้แก่ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลที่มีการจัดการดูแล พัฒนา ปรับปรุงให้เกิดความเป็นไปอย่างต่อเนื่องหรือมีการบริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาไม่ติดขัด

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) ได้แก่ การให้บริการสาธารณะของเทศบาล โดยมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้วยวิธีใหม่ ๆ เพื่อการให้บริการมีความก้าวหน้าทันสมัยและรวดเร็วกว่าเดิม

มณีวรรณ ต้นไทย (2533, หน้า 66-69) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ศิริพร ตันติพูนวินัย (2538, หน้า 5-8) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3. ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารที่วางนโยบายบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสัมผัส การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถังกระดาษหิ้วใส่ของ ชองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการมีวิธีการนำเสนอในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล การสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอน เงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

จากแนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกและอารมณ์ที่เกิดขึ้นโดยมีสิ่งเร้าหรือ สิ่งกระตุ้นมาเกี่ยวข้อง หรือเป็นความรู้สึกที่เป็นผลจากการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ ตนเองคาดหวังว่าจะได้รับจากสิ่งนั้น โดยผลดังกล่าวจะก่อให้เกิดความรู้สึกและ ความเข้าใจในแง่ที่ดีต่อการให้บริการสาธารณะในขณะนั้น ๆ

ข้อมูลศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย

ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (smart job center) เป็นหน่วยงานภาครัฐในสังกัดกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยมีบทบาท ภารกิจ และอำนาจหน้าที่ที่สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงแรงงาน ดังนี้

บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่กระทรวงแรงงาน

กระทรวงแรงงาน มีภารกิจหลักในการบริหารแรงงานและแก้ไขปัญหาแรงงาน โดยส่งเสริมให้ประชากรวัยทำงาน มีงานทำ ค้ำครองแรงงานโดยเฉพาะการใช้แรงงานเด็กและแรงงานหญิง จัดระบบแรงงานสัมพันธ์ การประกันสังคม รวมทั้งค่าตอบแทนที่เป็นธรรมให้กับแรงงาน โดยมีการแบ่งโครงสร้างภายในหน่วยงานเป็นสำนักและกรมต่าง ๆ ได้แก่ สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวง กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และสำนักงานประกันสังคม

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พุทธศักราช 2545 (2545, หน้า 12) มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 หมวด 15 มาตรา 34 กำหนดให้กระทรวงแรงงานมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและคุ้มครองแรงงาน พัฒนาฝีมือแรงงาน ส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำ และราชการอื่นตามที่มิถุนายนกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงแรงงานหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงแรงงาน และในมาตรา 35 กำหนดให้มี 6 ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และสำนักงานรัฐมนตรี

ต่อมา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานได้ออกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2545 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2545 เป็นต้นไป กฎกระทรวงดังกล่าวได้กำหนดภารกิจของแต่ละส่วนราชการกระทรวงแรงงาน ดังนี้

1. ราชการส่วนกลาง

1.1 สำนักงานรัฐมนตรี

1.2 สำนักงานปลัดกระทรวง

1.3 กรมการจัดหางาน

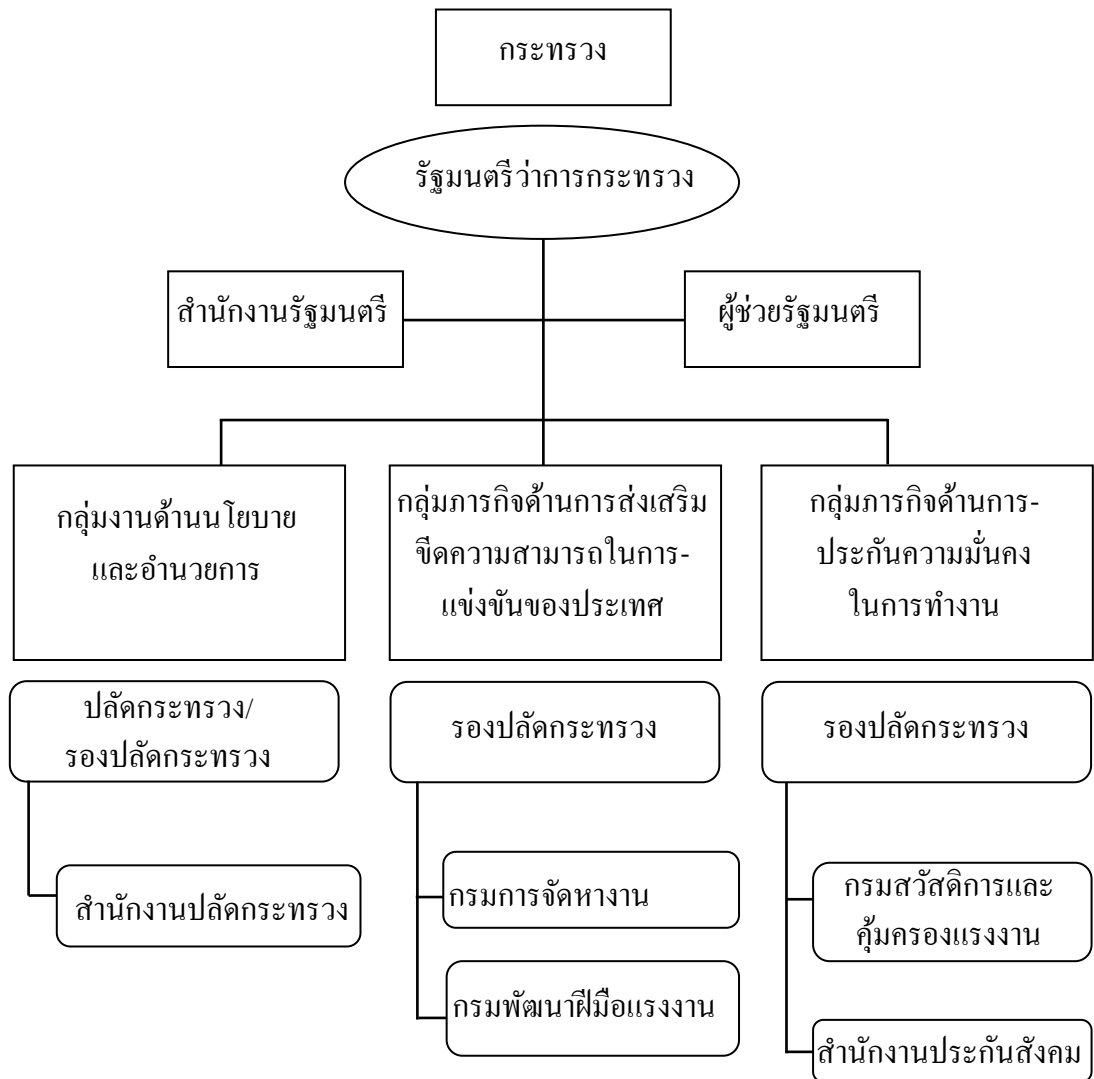
1.4 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

1.5 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

1.6 สำนักงานประกันสังคม

2. ราชการบริหารส่วนภูมิภาค กระทรวงแรงงานมีหน่วยงานในสังกัดตั้งอยู่ใน 75 จังหวัดของประเทศไทย โดยมีหน่วยงานที่เป็นราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย สำนักงานแรงงานจังหวัด สำนักงานจัดหางานจังหวัด สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด สำนักงานประกันสังคมจังหวัด

3. ส่วนราชการในต่างประเทศ กระทรวงแรงงานมีสำนักงานแรงงานไทยในต่างประเทศ 11 ประเทศ 13 แห่ง ได้แก่ ประเทศซาอุดีอาระเบีย (เจดดาห์, รียาด) ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย (ไทเป, เกาสง) สิงคโปร์ บรูไน มาเลเซีย อิสราเอล (กรุงเทลอาวีฟ) สวิตเซอร์แลนด์ (กรุงเจนีวา) เยอรมัน (กรุงเบอร์ลิน) และสาธารณรัฐเกาหลี (กรุงโซล)



ภาพ 1 โครงสร้างของกระทรวงแรงงานตามกลุ่มภารกิจ

ที่มา. จาก กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางาน, 2559, โดย ราชกิจจานุเบกษา, 133(61ก), 15.

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน เป็นหน่วยงานหนึ่งในกระทรวงแรงงานที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีงานทำและคุ้มครองคนหางาน โดยการศึกษา วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงาน และแนวโน้มตลาดแรงงาน เป็นศูนย์กลางข้อมูลตลาดแรงงาน รวมทั้งพัฒนาและส่งเสริมระบบการบริหารด้านการส่งเสริมการมีงานทำ เพื่อให้ประชากรมีงานทำที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด ไม่ถูกหลอกลวง ตลอดจนได้รับ

สิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและเป็นธรรม โดยมีวิสัยทัศน์และพันธกิจ ดังนี้
(กรมการจัดหางาน, 2560)

วิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรหลักที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมการมีงานทำ
คุ้มครองคนหางาน และให้บริการข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานที่ทันสมัย”

พันธกิจ

1. พัฒนาระบบและให้บริการจัดหางานทั้งในและต่างประเทศ
2. ส่งเสริม พัฒนา ให้บริการแนะแนวอาชีพและการประกอบอาชีพ
3. ส่งเสริม กำกับดูแล การจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน
4. พัฒนาระบบ สร้างเครือข่าย และผลิตข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน
5. จัดระบบการทำงานของคนต่างด้าว

อำนาจหน้าที่ กรมการจัดหางาน มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่แบ่ง
ส่วนราชการกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 ดังนี้ (กรมการจัดหางาน,
2560)

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน กฎหมาย
ว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงานและแนวโน้มความต้องการแรงงาน และ
เป็นศูนย์ทะเบียนข้อมูลตลาดแรงงาน
3. พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการด้านการจัดหางาน จัดทำและ
ประสานแผนการปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์
ด้านแรงงานของกระทรวง รวมทั้งกำหนดมาตรฐานอาชีพและอุตสาหกรรม
4. ให้คำปรึกษา ส่งเสริม และให้บริการแนะแนวอาชีพตามแนวนโยบายให้แก่
ประชาชน
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม
หรือตามที่รัฐมนตรี หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

นโยบายและทิศทางการบริหารงานด้านการจัดหางานของกรมการจัดหางาน
กรมการจัดหางานมีอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมการมีงานทำทั้งในและต่างประเทศ
คุ้มครองคนหางาน วิเคราะห์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน รวมทั้งจัดระบบ

การทำงานของคนต่างด้าว ซึ่งเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับประชาชนทุกช่วงวัย โดยยึดถือ นโยบายของรัฐบาลและสานต่อการทำงานให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุผล สำเร็จตามภารกิจ เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับแรงงาน ประชาชน และสร้างความสงบสุข ให้กับสังคมไทยเป็นส่วนรวม ในส่วนของนโยบายและทิศทางการบริหารงานของ กรมการจัดหางานมี ดังนี้ (กรมการจัดหางาน, 2560)

1. ส่งเสริมให้คนไทยมีงานทำและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ให้คนไทยทุกคนได้มี โอกาสเข้าถึงแหล่งงานได้หลายช่องทาง โดยขยายการจัดตั้งศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทย (smart job center) ให้ครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อให้บริการข้อมูล ข่าวสารการมีงานทำทั้งในประเทศและต่างประเทศให้กับประชาชนทุกกลุ่ม เป้าหมาย แบบครบวงจร ส่งเสริมการมีงานทำสำหรับคนพิการตามกฎหมายที่กำหนดให้ ดำเนินการอย่างจริงจัง และคำนึงถึงความยั่งยืนเป็นสำคัญ

2. การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว ดำเนินการให้ครบวงจร (การนำเข้า การใช้งาน การดูแล และการส่งกลับ) ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการขออนุญาตนำเข้า แรงงานต่างด้าวที่ถูกกฎหมายเป็นไปตามกฎเกณฑ์ กติการะหว่างประเทศ รวมทั้ง ปรับปรุงระบบการนำเข้าแรงงานต่างด้าว ให้สะดวก รวดเร็ว และคุ้มค่า และปรับปรุง กระบวนการตรวจสอบสัญชาติแรงงานต่างด้าวให้มีประสิทธิภาพ พร้อมกับดูแล และคุ้มครองให้แรงงานได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย

3. การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษและพื้นที่ ชายแดน ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) ด้านแรงงาน ต่างด้าว โดยดำเนินการจัดระบบการจ้างแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในลักษณะไป- กลับ หรือตามฤดูกาล ตามมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551

4. การป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน โดยเน้นการคุ้มครองทั้ง แรงงานไทยและแรงงานต่างด้าวให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมาย โดยคำนึงถึง ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

5. การเตรียมการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยการพัฒนาทรัพยากร- มนุษย์เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

6. การประชาสัมพันธ์ มุ่งเน้นสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจ สร้างความเชื่อมั่น โดยใช้มาตรการเชิงรุก พัฒนากลไกผ่านสื่อและเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก พร้อมกับสามารถสื่อสารถ่ายทอดให้ประชาชนและบุคลากรในองค์กรรับรู้และเข้าใจ ได้ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้ สำหรับแผนการปฏิบัติการ ด้านประชาสัมพันธ์ทุกหน่วยงานจะต้องสอดคล้องประสานกัน โดยมีเป้าหมายหลัก คือ ผู้ใช้แรงงานและประชาชนให้มีความถูกต้องทันเวลา

7. ด้านการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานเชิงรุก มีเป้าหมายที่ชัดเจนมีแผนงานรองรับ มีแนวทางปฏิบัติหลายแนวทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสัมฤทธิ์ผลตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรมการจัดหางาน ได้จัดตั้งศูนย์จัดหางาน (E-job center) มีฐานะเท่ากับฝ่ายหนึ่งในกองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2546 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการจัดหางานให้แก่ประชาชนคนหางาน ผู้ถูกเลิกจ้าง ผู้ต้องการเปลี่ยนงาน ตลอดจนนายจ้างที่ต้องการจ้างแรงงานไทย ซึ่งแจ้งตำแหน่งงานว่าง คัดเลือกคนหางานและสัมภาษณ์งาน สำหรับการใช้บริการจัดงานในส่วนกลาง มี 11 แห่ง ได้แก่ สำนักจัดหางานกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 1-10 และศูนย์บริการจัดหางาน ตั้งอยู่บริเวณอาคารกระทรวงแรงงาน เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร (รภัสสา พานิกุล, 2552, หน้า 37)

ศูนย์จัดหางาน (E-job center) มีการให้บริการจัดหางานกับบุคคลทั่วไปให้ได้ มีงานทำตามความรู้ ความสามารถ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้ (รภัสสา พานิกุล, 2552, หน้า 37)

1. ผู้ต้องการหางาน
2. นักเรียน นิสิต นักศึกษาระหว่างปิดภาคเรียนที่ต้องการมีงานทำ
3. คนพิการ
4. นายจ้าง
5. ผู้ถูกเลิกจ้าง
6. บัณฑิตจบใหม่

ศูนย์จัดหางาน (E-job center) เป็นหน่วยบริการที่มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และให้บริการในด้านการมีงานทำในประเทศแบบครบวงจร โดยมีภารกิจดังนี้ (รภัสตา พานิกุล, 2552, หน้า 37)

1. จัดหางานให้แก่ประชาชน คนหางานที่ต้องการมีงานทำ หรือผู้ที่ต้องการเปลี่ยนงานและถูกเลิกจ้าง
2. มีการให้บริการจัดหางานในระบบ Online เพื่อความสะดวก และรวดเร็ว มีการบริการจัดหางานที่สามารถ Matching โดยนายจ้างสามารถคัดเลือกผู้สมัครงาน และผู้สมัครงานสามารถคัดเลือกตำแหน่งงานในระบบ Online ได้
3. จัดหางานผ่านทาง Internet โดยผู้สมัครงานสามารถดูตำแหน่งงานของนายจ้าง และสถานประกอบการ และสมัครงานผ่านระบบ Internet ของกรมได้ที่ <http://www.doe.go.th>
4. การให้บริการสอบถามข้อมูลตำแหน่งงานว่างจากระบบ Touch Screen
5. มีการให้บริการแบบ Call Center ในการบริการจัดหางานในประเทศ การบริการจัดหางานต่างประเทศ การควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว การแนะแนวอาชีพ และส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ การรับเรื่องร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
6. จัดหาตำแหน่งงานว่าง โดยการประสานตำแหน่งงานว่างจากนายจ้างและสถานประกอบการที่ต้องการจ้างตำแหน่งงาน
7. จัดหาคนทำงานให้แก่ นายจ้างและสถานประกอบการ โดยมีการอำนวยความสะดวกแก่นายจ้างที่มีความประสงค์จะจ้างงานให้สามารถเลือกและสัมภาษณ์ผู้สมัครงานด้วยตนเองได้ ณ ศูนย์จัดหางาน
8. มีการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ เป็นการประสานการเคลื่อนย้ายแรงงานจากจังหวัดหนึ่งที่ไม่มีตำแหน่งงานไปให้นายจ้างในอีกที่หนึ่งที่มีตำแหน่งงานรองรับ
9. จัดหางานให้นักเรียน นักศึกษา เข้าทำงานในช่วงปิดภาคเรียนและช่วงที่ว่างงานจากการเรียน (part time)
10. จัดหางานให้คนพิการ

11. จัดหาแรงงานไทยทดแทนแรงงานต่างด้าว ลดจำนวนการจ้างแรงงานต่างด้าวให้มีการจ้างแรงงานไทยทดแทนมากขึ้น

12. บริการแนะแนวอาชีพ และให้คำปรึกษาแก่ผู้สมัครงานที่ยังไม่ได้รับการบรรจุงาน ตลอดจนการให้บริการทดสอบความพร้อมทางอาชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพให้ตรงกับบุคลิกภาพ ความถนัด ความรู้ ความสามารถ และแนะนำให้คำปรึกษาด้านการประกอบอาชีพอิสระแก่ผู้สมัครงานที่ยังไม่ได้รับการบรรจุงานที่ต้องการประกอบอาชีพส่วนตัวหรืออาชีพอิสระ

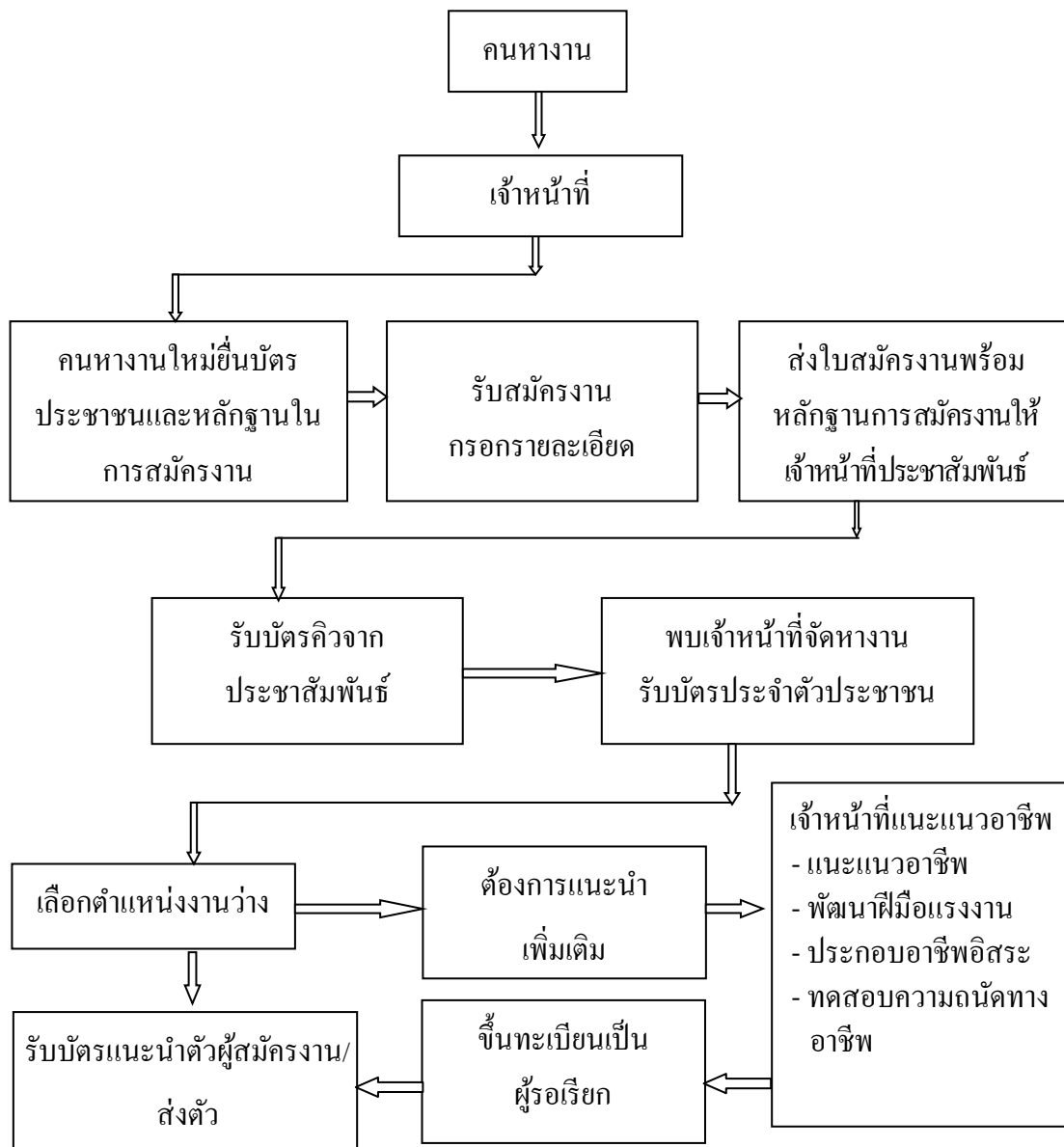
13. ประสานแหล่งเงินทุนให้แก่ผู้ที่ต้องการจะประกอบอาชีพอิสระที่ไม่มีเงินทุน

14. ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาแก่ผู้ที่ยังไม่ได้รับการบรรจุงานที่มีความต้องการที่จะฝึกอาชีพ โดยประสานกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในการฝึกอาชีพให้ต่อไป

15. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และแนะนำการให้บริการของรัฐ

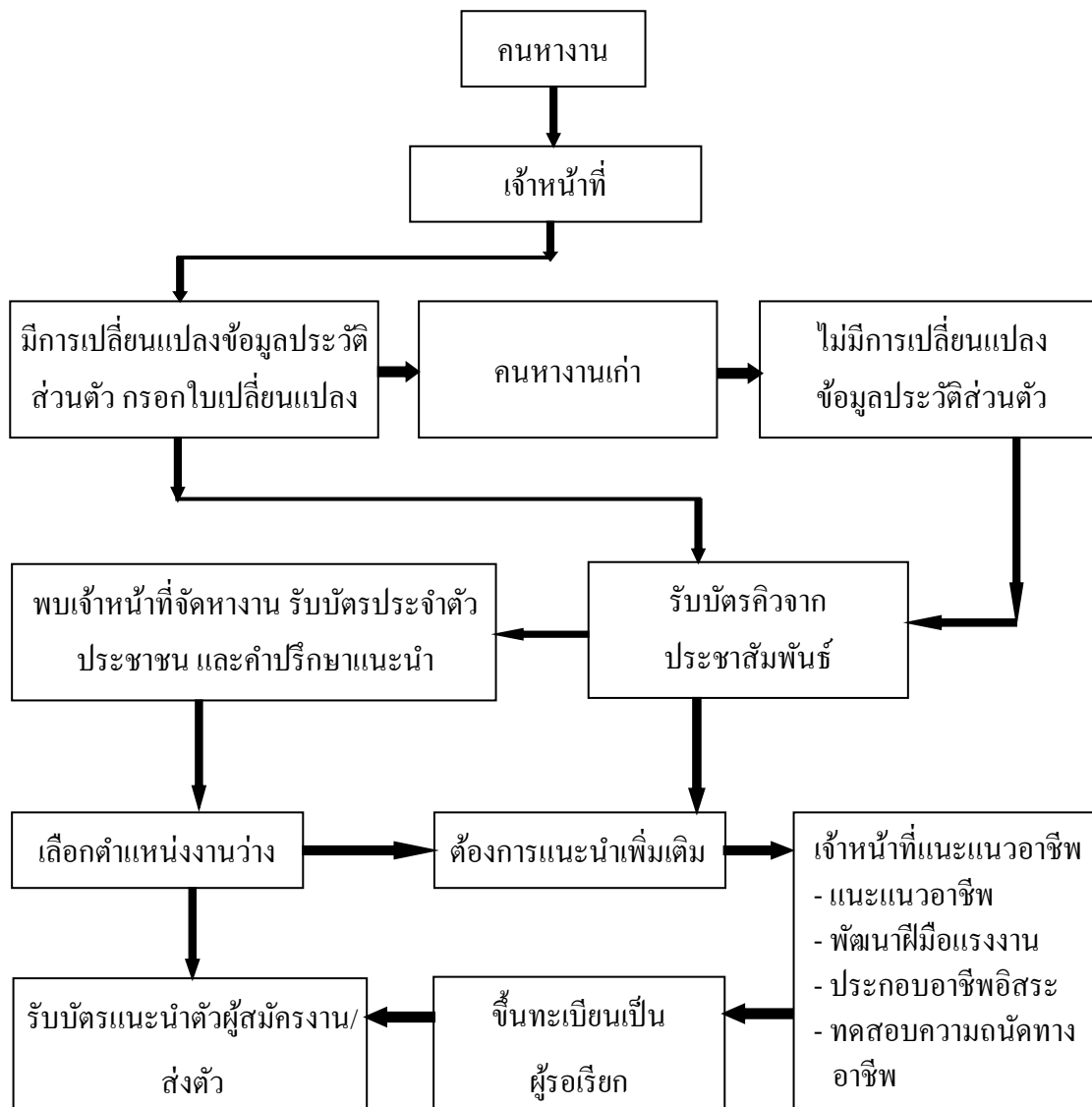
ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ (รภัสสา พานิกุล, 2552, หน้า 37-

38) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) ผู้สมัครงานใหม่ เป็นผู้ที่ยังไม่เคยมาลงทะเบียนสมัครงานไว้และมาใช้บริการเป็นครั้งแรก และ (2) ผู้สมัครงานรายเดิม ซึ่งเป็นผู้ที่เคยมารับบริการกับศูนย์จัดหางาน และมีทะเบียนประวัติในการสมัครงานไว้แล้ว ดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 ขั้นตอนการให้บริการของผู้สมัครงานใหม่

ที่มา. จาก ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสัณคห
วัตถุ 4: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (หน้า 19), โดย
รภัสสา พานิกุล, 2552, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.



ภาพ 3 ขั้นตอนการให้บริการของผู้สมัครงานรายเดิม

ที่มา. จาก ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ 4: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (หน้า 23), โดย รักษ์สา พานิกุล, 2552, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (smart job center)

ปี พ.ศ. 2558 กรมการจัดหางาน ได้พัฒนาการดำเนินการให้บริการจัดหางานและประชาชน โดยปรับรูปแบบการดำเนินงานจากศูนย์จัดหางาน (E-job center) เป็น

ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย หรือ Smart Job Center ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ในการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ โดยการยกระดับคุณภาพการบริการ-จัดหางานด้วยการนำเทคโนโลยีทันสมัย มาใช้ในการให้บริการจัดหางานอย่างครบวงจร และเปิดศูนย์เป็นแห่งแรกในบริเวณกระทรวงแรงงาน เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 ณ อาคาร 3 ชั้น ภายในบริเวณกระทรวงแรงงาน ถนนมิตรไมตรี เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร เปิดให้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. - 16.30 น.

มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างสถานประกอบการกับผู้ที่หางานทำให้เชื่อมต่อกันได้อย่างรวดเร็ว และตรงความต้องการของทั้งสองฝ่าย รวมทั้ง แรงงานไทยได้รับโอกาสในการเข้าถึงตำแหน่งงานว่างที่มีคุณภาพ ได้มีงานทำที่ดี มีรายได้ที่มั่นคง ได้รับความคุ้มครอง มีสวัสดิการและหลักประกันชีวิตในการทำงานที่ดี อย่างเท่าเทียมกัน โดยผ่านบริการส่งเสริมการมีงานทำแบบครบวงจร (บริการจัดหางาน ในและต่างประเทศ แนะนำอาชีพ ให้ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน) โดยมุ่งเน้นให้คนไทยมีงานทำในทุกพื้นที่ และส่งเสริมการจ้างงานในทุกกลุ่ม/ทุกช่วงวัย โดยให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร ตำแหน่งงาน บริการถ่าย Clip VDO แนะนำตนเอง สัมภาษณ์งานผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (skype) การรับขึ้นทะเบียนผู้ว่างงาน การลงทะเบียนไปทำงาน ต่างประเทศ การแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ นอกจากนั้น ยังมีการส่งเสริม การมีงานทำประกอบด้วย การแนะนำอาชีพ การทดสอบความพร้อมทางอาชีพ การสาธิตการประกอบอาชีพอิสระ ห้องแสดงบทบาทอาชีพเสมือนจริง เป็นต้น โดยเน้น “บริการด้วยใจ เพื่อคนไทยมีงานทำ” ต่อมาได้ขยายการจัดตั้งศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทย ในพื้นที่จังหวัดต่าง ๆ เพิ่มขึ้น 12 แห่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ขยาย การจัดตั้งศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยเพิ่มขึ้น จำนวน 32 แห่ง และจะดำเนินการ ขยายให้ครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สำหรับช่องทาง การให้บริการ มี 3 ช่องทาง ประกอบด้วย (1) ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (2) ผ่านอินเทอร์เน็ต www.doe.go.th/smartjob และ (3) ผ่าน Mobile Application (smart job) (กรมการจัดหางาน, 2560)

พื้นที่ตั้งศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart Job Center)



ภาพ 4 พื้นที่ตั้งศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย

ที่มา. จาก จำนวนผู้มาใช้บริการศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (smart job center) ประจำเดือนตุลาคม 2559-กรกฎาคม 2560 (หน้า 35), โดย กรมการจัดหางาน, 2560, กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

หน้าที่ของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย มีดังนี้ (กรมการจัดหางาน, 2560)

1. เป็นศูนย์กลางการจ้างงานระหว่างนายจ้างกับผู้ที่หางานทำให้ได้มาพบกันได้อย่างรวดเร็ว มีเทคโนโลยี ที่ทันสมัยช่วยลดขั้นตอน เพื่อให้ความต้องการของทั้งสองฝ่ายได้ตรงกันและเกิดการจ้างงาน
2. ให้บริการข้อมูลข่าวสารตำแหน่งงานว่างทั้งในและต่างประเทศ บริการสัมภาษณ์งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต บริการถ่ายคลิปวิดีโอแนะนำตัวผู้สมัครงาน
3. ให้บริการแนะแนวอาชีพทั้งกลุ่มผู้ที่อยู่ในระบบการศึกษา และกลุ่มที่อยู่ในระบบแรงงาน
4. ให้บริการตรวจสอบชี้แจงเงื่อนไขสิทธิประโยชน์ด้านประกันสังคม
5. ผู้ที่มาใช้บริการที่ศูนย์แห่งนี้จะได้รับการติดตามผลที่ดีเป็นรายบุคคลและให้ความช่วยเหลือจนกว่าจะได้งานทำ
6. แนะนำแหล่งเงินทุน ตลาดที่จะเป็นแหล่งจำหน่ายสินค้าสำหรับคนรุ่นใหม่ ที่ประสงค์จะเป็นเจ้าของกิจการไม่ประสงค์จะเป็นลูกจ้างใคร โดยสนใจที่จะประกอบอาชีพทาง on-line ประกอบอาชีพอิสระรับงานไปทำที่บ้าน และสำหรับผู้รับงานไปทำที่บ้านจะมีกองทุนผู้รับงานไปทำที่บ้านสำหรับให้สมาชิกได้กู้ยืม เพื่อนำไป เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกลุ่ม สามารถเพิ่มรายได้และทำให้กลุ่มเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น

การดำเนินงานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย มีดังนี้ (กรมการจัดหางาน, 2560)

1. การให้บริการจัดหางานในประเทศ โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยลดขั้นตอนและเอกสารในการปฏิบัติงาน โดยผ่านเว็บไซต์ SMARTJOB และ Mobile Application ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการด้วยบัตรประชาชนเพียงใบเดียว ได้แก่ บริการจัดหางาน สัมภาษณ์งานผ่านออนไลน์ บันทึกคลิปวิดีโอแนะนำตัวผู้สมัครงาน แนะแนวอาชีพ และทดสอบความพร้อมทางอาชีพให้แก่ผู้ที่อยู่ในวัยแรงงาน และกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ได้ดำเนินการขยายบริการในรูปแบบ Mini Smart Job โดยติดตั้ง Kios Touch Screen เพื่อบริการส่งเสริมการมีงานทำผ่านระบบออนไลน์ ห้างสรรพสินค้า และสถานศึกษา จำนวน 10 แห่งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. พัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศการให้บริการจัดหางานในประเทศให้ทัดเทียมกับภาคเอกชน สามารถให้บริการจัดหางานเพื่อให้คนไทยได้มีงานทำครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการจัดหางานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3. สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนตามแนวทางประชารัฐ เพื่อให้กรมการจัดหางานเป็นศูนย์รวมข้อมูลความต้องการแรงงาน (demand) และผู้ต้องการงาน (supply) โดยได้ลงนามความร่วมมือด้านการจัดหางานกับบริษัทเอกชน จำนวน 10 แห่ง

4. ปรับปรุงระบบบริการจัดหางานในประเทศผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) เพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาลดิจิทัล โดยแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อลดขั้นตอนลดเอกสารสำหรับนายจ้างในการใช้บริการ โดยนายจ้างสามารถยื่นเรื่องผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้

ผลการดำเนินการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย การให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (smart job center) ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2560 (ข้อมูล ณ วันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2560) พบว่า มีการให้บริการจัดหางานในประเทศ โดยรับขึ้นทะเบียนคนหางาน จำนวน 149,647 คน รับแจ้งตำแหน่งงานว่างจากนายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน 32,968 แห่ง (68,916 ตำแหน่ง 424,938 อัตรา) และได้รับการบรรจุงาน จำนวน 113,210 คน (ร้อยละ 76.65) (กรมการจัดหางาน, 2560)

กล่าวโดยสรุป ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างนายจ้างหรือสถานประกอบการกับประชาชนผู้ที่หางานทำ ให้เชื่อมต่อถึงกันได้อย่างรวดเร็ว และตรงความต้องการของทั้งสองฝ่าย รวมทั้งได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ โดยเชื่อมโยงข้อมูลระบบสารสนเทศกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นศูนย์รวมตำแหน่งงานภาครัฐและภาคเอกชน และเป็นการลดขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้ศึกษาได้ศึกษาและรวบรวมเอกสารงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงกับการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการศึกษาได้ ดังนี้

สุกัญญา โอภากุล (2544) ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร* ผลการวิจัย พบว่า (1) ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนของฝ่ายทะเบียน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก (2) การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนกับการประเมินการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน พบว่า คุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการ และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน

ภัทวดี แก้วคุณ (2544) ศึกษาเรื่อง *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครอุบลราชธานี* ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการ อาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพการสมรส

ชนิดา วันวงษ์ (2544) ศึกษาเรื่อง *ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการของแผนกสอบถามและรับรองที่นั่ง: ศึกษาเฉพาะกรณีท่าอากาศยาน-กรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ* พบว่า ผู้โดยสารการบินไทยมีความพึงพอใจต่อ

การให้บริการโดยรวมในระดับสูง เช่นเดียวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเสมอภาค และด้านความเต็มใจและจริงใจ ส่วนความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ความถี่ในการมาใช้บริการ และปัจจัยในการเข้าถึงการบริการที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ความเข้าใจในการติดต่อสื่อสาร ระยะเวลาในการรอคอย และอายุของผู้โดยสาร สามารถอธิบายความพึงพอใจต่อการให้บริการได้ร้อยละ 26.60

เกศนราภรณ์ สัตยาชัย (2546) ศึกษาเรื่อง *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) ของสำนักงานเขต-กรุงเทพมหานคร พบว่า*

1. ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับดี
2. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาใช้บริการสำนักงานเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีการศึกษาค่ำกว่าอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
4. ประชาชนผู้มาใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารและสถานที่ เห็นว่า ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ เสนอว่า มีจำนวนไม่เพียงพอและควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

อุดมพร สุคนธญา (2547) ศึกษาเรื่อง *การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ: กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ*

สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมาวิเคราะห์รายด้านแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากเช่นกัน สำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลนั้นปรากฏว่า เพศ อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวม

ธรรมบุญ พันธุ์วิบูลย์ (2547) ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีสาขาหัวหมาก* ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าต่อประสิทธิผลของการให้บริการ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมของประสิทธิผลของการให้บริการอยู่ในระดับสูงและหากจำแนกแต่ละด้านในเรื่อง การให้บริการ พบว่า มีประสิทธิผล ด้านพนักงานผู้ให้บริการระดับความพึงพอใจของประชาชนมีมากเป็นอันดับแรก และรองลงมาด้านระบบการให้บริการในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นประสิทธิผลการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาหัวหมาก สภาพภูมิหลังไม่มีผลต่อความคิดเห็นประสิทธิผลการให้บริการผู้ที่มีรายได้ที่ต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นประสิทธิผลการให้บริการ ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะทั่วไป 3 ด้าน

1. ด้านระบบการให้บริการ

1.1 ควรจัดบัตรคิวให้กับลูกค้า ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวก และเกิดความสะดวกภาคในการบริการ ในขณะที่เดียวกันควรจัดที่นั่งเพื่อรอเรียกตามหมายเลขคิด้วย

1.2 เพิ่มจุดเปิดบริการนอกเหนือจากเวลาทำการปกติ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น ในศูนย์การค้า หรือห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

1.3 ควรจัดสถานที่จอดรถให้กับลูกค้าอย่างเพียงพอ ทั้งนี้อาจเช่าที่บริเวณใกล้เคียงเพื่อเป็นที่จอดรถให้กับลูกค้า

1.4 ควรเพิ่มเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ เพื่อให้เพียงพอต่อการบริการลูกค้า

1.5 ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ลูกค้าทราบสม่ำเสมอ

2. ด้านกระบวนการให้บริการ

2.1 ควรลดขั้นตอนการให้บริการ โดยเพิ่มช่องทางด่วน (one-stop service)

2.2 ควรมีเจ้าหน้าที่บริการให้คำปรึกษาชี้แนะตลอดเวลา เพื่อทำความเข้าใจในการบริการแก่ลูกค้า

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในเวลาเร่งด่วน (08.30-09.30 น. และ 11.30-13.30 น.) เพื่อการบริการอย่างรวดเร็วและทั่วถึง

3.2 ในกรณีที่มีลูกค้ารอมากกว่า 5 คน ควรเปิดช่องบริการเพิ่มทันทีเพื่อลดความกังวลของลูกค้า

ปราณี อินทวงศ์ (2550) ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี* พบว่า

1. ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ปรากฏ ดังนี้

2.1 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มาใช้บริการเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี มากกว่า เพศชาย

2.2 ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า แตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่าง

2.3 ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ศุภชัย อินสุวรรณ (2551) ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง* พบว่า (1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ในความเห็นของพนักงาน ได้แก่ ระบบการให้บริการ บทบาทในการให้บริการ ภาระเบียบในการให้บริการ ความพอเพียงของทรัพยากร และการให้บริการของพนักงาน ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า บทบาทในการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน ภาระเบียบในการให้บริการ ความพอเพียงของทรัพยากร และระบบการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการตามลำดับ (2) ในส่วนของประสิทธิผลในการให้บริการนั้น ทั้งพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้าต่างเห็นว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองทุกแห่งสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

ศิริพร แจ่มจั่น (2551) ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร* พบว่า (1) ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่เห็นว่า ปัจจัยด้านการวางแผนและการควบคุม ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการพัฒนาองค์การ และปัจจัยด้านการให้บริการสาธารณะ มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ ในขณะที่ประชาชนเห็นว่า ความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ความเสมอภาคในการให้บริการ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ ความต่อเนื่องในการให้บริการ ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ (3) สำหรับแนวทางเสริมสร้างประสิทธิผล การให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการคอมพิวเตอร์ให้พร้อมที่จะรองรับการให้บริการ

ประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น ควรมีการจัดระบบงานการให้บริการที่ง่าย รวดเร็ว และลดขั้นตอนการดำเนินการให้น้อยลง ควรเพิ่มทักษะและจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการด้วยการจัดทำแผนพัฒนาเป็นรายบุคคลและระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน

เสกฐวุฒิ แก้ววิเศษ (2552) ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลการให้บริการผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดพะเยา* ผลการวิจัย พบว่า (1) ภาพรวมประสิทธิผลการให้บริการผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดพะเยา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 80 (2) ประสิทธิผลการให้บริการผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดพะเยามีความแตกต่างกันในบางโรงพยาบาล ซึ่งแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ (2.1) กลุ่มที่มีประสิทธิผลการให้บริการสูง ได้แก่ โรงพยาบาลแม่ใจ โรงพยาบาลดอกคำใต้ และโรงพยาบาลปง ซึ่งมีความเฉลี่ยแตกต่างกันกับ (2.2) กลุ่มที่มีประสิทธิผลการให้บริการต่ำกว่ากลุ่มแรก ได้แก่ โรงพยาบาลพะเยา โรงพยาบาลจุน โรงพยาบาลเชียงคำ และโรงพยาบาลเชียงม่วน แต่ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการไม่มีความแตกต่างกันหากเปรียบเทียบระหว่างโรงพยาบาลภายในกลุ่ม (3) ผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดพะเยาที่ใช้สิทธิประโยชน์ในการบริการที่ต่างกันประเมินประสิทธิผลการให้บริการของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน (4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดพะเยา ได้แก่ ปัจจัยกระบวนการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยมาตรฐานการบริการด้านเอดส์ และปัจจัยสมรรถนะระบบบริการสุขภาพ (5) จุดแข็งการให้บริการพบว่าโรงพยาบาลของรัฐสามารถให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มีการทำงานเป็นทีม ในขณะที่จุดอ่อนการให้บริการพบว่า บุคลากรและเครื่องมือการให้บริการมีไม่เพียงพอ สถานที่ให้บริการคับแคบ ทำให้การให้บริการล่าช้า ประกอบกับผู้รับบริการด้านเอดส์ที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น

เกตุร ฤาวงศ์ (2553) ศึกษาเรื่อง *ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ* พบว่า ลักษณะ

ส่วนบุคคลของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล นาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.8 มีอายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 59.5 ระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษา ร้อยละ 79.3 อาชีพส่วนใหญ่รับจ้างถึงร้อยละ 91.0 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001 ถึง 15,000 บาท ร้อยละ 80.20

ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝายอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

กิตติศักดิ์ พรพรหมวินิจ (2553) ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา* พบว่า (1) ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา มีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาการรับบริการสาธารณะในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต รองลงมา คือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ตามลำดับ (2) ระดับการปฏิบัติในการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลตำบลพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา พบว่า มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เมื่อพิจารณาการปฏิบัติในการบริหารจัดการที่ดีในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านหลักความโปร่งใส รองลงมา คือ ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักความ-

คุณค่า ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักคุณธรรม ด้านองค์การแห่งการเรียนรู้
ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านหลักความพร้อมรับผิด และ
ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ (3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผล
ต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามเกณฑ์ พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถอธิบาย
ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-
กัมพูชา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านหลักการมีส่วนร่วม หลักการเทคโนโลยีสารสนเทศ
หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลักนิติธรรม และหลักองค์การแห่งการเรียนรู้ และ
(4) รูปแบบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของ
เทศบาลตำบล พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี
ของเทศบาลตำบล ได้รับอิทธิพลทางตรงจากหลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม
หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หลักองค์การแห่งการเรียนรู้ และหลักการบริหารจัดการ

พระมหาเดชนันท์ สิทธิภาณุ (ผกา) (2554) ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร* พบว่า ระดับประสิทธิผล
การให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ (3.58) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.51)
ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3.49) อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับ
ประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัด-
มุกดาหาร พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนะในประสิทธิผลการให้บริการแก่
ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน
ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนะไม่แตกต่างกัน

ศุภินญา ไชวแข็ง (2554) ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงาน-
ที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาลองหลวง ผลการวิจัย* พบว่า (1) ประสิทธิผลการให้บริการ
ของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาลองหลวง พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด
เรียงตามลำดับ คือ การบรรลุเป้าหมาย ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจ
ในการให้บริการ (2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการบริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดปทุมธานี สาขาลองหลวง ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด

เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ พฤติกรรมการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ และความพึงพอใจในการให้บริการ (3) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง พบว่า ตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่ปัจจุบัน ประเภทการรับบริการ มีระดับการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปร เพศ และ สถานภาพมีระดับการบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (4) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับผลการบริการกับประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง โดยรวมมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 คือ ถ้าปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริการมากขึ้น ก็จะทำให้ประสิทธิผลการให้บริการโดยรวมของสำนักงานที่ดินจังหวัดปทุมธานี สาขาคลองหลวง เพิ่มขึ้นด้วย

ศุทธิทธิ์ โत्ศกุลวรรณ (2554) ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร* พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการให้บริการประชาชนของสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม 6 ด้าน พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านความถูกต้องในการให้บริการพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเสมอภาคในการให้บริการพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความรวดเร็วในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านความสามารถและปลอดภัยในการขอรับบริการพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สำหรับข้อมูลประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยช่วงเวลาที่ขอรับบริการมีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร สำหรับปัจจัย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทของการขอรับบริการวันที่ขอรับบริการ และความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร

กรมการจัดหางาน, กองวิจัยตลาดแรงงาน (2559) ได้สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (smart job center) กระทรวงแรงงาน

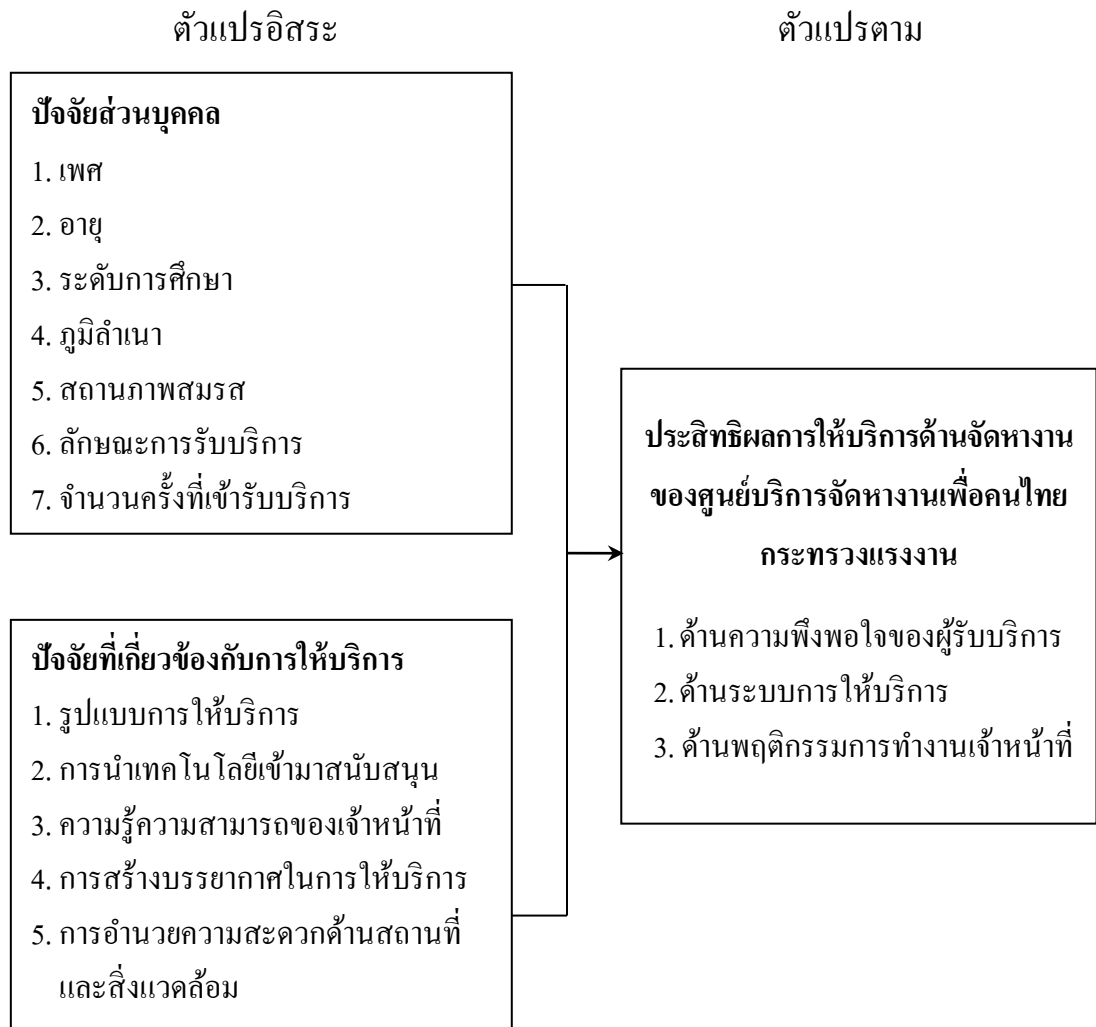
พบว่า ในปี 2558 มีผู้มารับบริการรวมทั้งสิ้น 289,271 คน โดยเป็นการให้บริการผู้ประกันตนที่มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงานมากที่สุด จำนวน 87,428 คน รองลงมา คือ การให้บริการจัดหางานในประเทศ จำนวน 25,424 คน และให้บริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 21,996 คน ตามลำดับ สำหรับความประทับใจในการให้บริการจัดหางาน พบว่า ในภาพรวมส่วนใหญ่มีความประทับใจการบริการของศูนย์ฯ สามารถตอบสนองกับความต้องการหางานได้มาก เทคโนโลยีมีความทันสมัยสามารถค้นหาตำแหน่งงานว่างได้ง่าย สถานที่และบรรยากาศดี สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยิ้มแย้ม และเต็มใจ ตลอดจนให้คำแนะนำได้ดี สำหรับในมุมมองของนายจ้าง พบว่า มีความประทับใจในการบริการของศูนย์ฯ มากเช่นกัน โดยเห็นว่าเป็นการเปิดโอกาสให้คนมีงานทำ มีอาชีพ โดยไม่ต้องเสียเวลามากทั้งนายจ้างและผู้สมัครงาน เนื่องจากบริษัทนายจ้างสามารถสืบค้น และคัดเลือกผู้หางานจากระบบออนไลน์ของศูนย์ฯ ได้ ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

สุภารัตน์ บุญยามิน (2558) ศึกษาเรื่อง *เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ในกรุงเทพมหานคร* ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของศูนย์ในระดับมาก ทุกขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ของกระทรวงแรงงาน สำหรับในด้านของความคาดหวังที่จะได้มีงานทำ จากการมาใช้บริการของศูนย์ฯ ประชาชนยังมีความคิดเห็นว่าศูนย์ฯ ควรปรับปรุงการให้บริการด้านการติดตามผลการบรรจุนานเป็นรายบุคคล

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยนั้น ประกอบด้วย รูปแบบการให้บริการการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การสร้างบรรยากาศในการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง การประเมินประสิทธิผลองค์การของ จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) บี. เอ็ม. เวอร์มา (B. M. Verma) ทิพาดี เมฆสวรรค์ รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ และเลื่อมใส ใจแจ้ง ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ปัจจัยที่ 1 ใช้แนวคิดของ จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ปัจจัยที่ 2, 3 และ 4 ใช้แนวคิดของ ทิพาดี เมฆสวรรค์ และปัจจัยที่ 5 ใช้แนวคิดของ รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ สำหรับประสิทธิผลการให้บริการฯ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้แนวคิดของ จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ด้านระบบการให้บริการ ใช้แนวคิดของ ทิพาดี เมฆสวรรค์ และด้านพฤติกรรมการทำงานเจ้าหน้าที่ ใช้แนวคิดของ เลื่อมใส ใจแจ้ง ดังแสดงในภาพ 5



ภาพ 5 กรอบแนวคิดของการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน” เป็นการวิจัย 2 แบบ คือ วิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาข้อมูลเอกสาร (documentary research) และวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. รูปแบบของการวิจัย
2. พื้นที่ในการวิจัย
3. ขอบเขตเวลาในการวิจัย
4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. การทดสอบเครื่องมือ
7. การเก็บรวบรวมข้อมูล
8. การวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน” ดำเนินการวิจัย 2 แบบ คือ การศึกษาข้อมูลเอกสาร (documentary research) โดยการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ และการศึกษาในเชิงสำรวจ (survey research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้มาใช้บริการ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (convenience sampling) เพื่อที่จะศึกษาระดับประสิทธิผลต่อการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย

กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิดทฤษฎี ระเบียบ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิด หัวข้อปัญหา และวัตถุประสงค์ในการวิจัย
3. กำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
4. สร้างเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลการศึกษาร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา
5. ทดสอบเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา (try out)
6. ดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูล
7. วิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูล
8. สรุปและรายงานผลการวิจัย

พื้นที่ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตเวลาในการวิจัย

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้มารับบริการศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 รวมระยะเวลา 3 เดือน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ประชาชนที่ต้องการหางาน และมารับบริการที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ช่วงเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2560

2. กลุ่มเป้าหมาย ประชาชนที่ต้องการหางานและมารับบริการจัดหางานที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กระทรวงแรงงาน ช่วงเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 11,152 คน (กรมการจัดหางาน, 2560)

3. การกำหนดขนาดตัวอย่างของประชาชนที่มารับบริการ โดยเทียบเคียงจากสถิติประชาชนทั่วไปที่ต้องการหางานและมาใช้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ในช่วงเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 11,152 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ดังต่อไปนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 48)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษาค้างนี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{11,152}{1 + [11,152 (0.05)^2]} \\ &= \frac{11,152}{1 + 27.88} \\ &= \frac{11,152}{28.88} \\ &= 386.15 \\ &= 387 \end{aligned}$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประมาณ 387 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามประสิทธิผลการให้บริการด้าน
จัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร สร้างขึ้นโดยการศึกษาจากเอกสารทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่
เกี่ยวข้อง แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา-
สูงสุด ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส ลักษณะการรับบริการ และจำนวนครั้งที่มารับบริการ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ
ของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ความรู้
ความสามารถของเจ้าหน้าที่การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน รูปแบบการให้บริการ
ของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย การสร้างบรรยากาศของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อ
คนไทยและการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และสำหรับการวิจัย
ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้มาตรฐานวัดแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) กำหนดระดับความ-
คิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย จำนวน
3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ
ระบบการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้มาตรฐานวัดแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) กำหนด
ระดับประสิทธิผลออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (open ended question)

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบไปทำการทดสอบหาความตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาความตรง (validity) โดยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่อประธานกรรมการที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องด้วยการหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นจะนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นเพื่อดำเนินการวิจัยในขั้นต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดสอบ (try-out) กับศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย ซึ่งตั้งอยู่ในสำนักงานจัดหางานเขตพื้นที่ 3 จำนวน 15 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นรายข้อ (item analysis) โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (internal consistency method) โดยใช้สูตรของ Pearson Product Moment Correlation Coefficient และหาค่าความเชื่อมั่นตามวิธีการสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า เท่ากับ .927

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เมื่อรวบรวมข้อมูล และหาค่าเฉลี่ยแล้วนำมาแปลความหมาย ดังนี้

1. การแปลความหมายระดับความคิดเห็น จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 3 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิชิต อุอ้าน, 2548, หน้า 181)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33\end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33 เท่ากับ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ในระดับน้อย ควรปรับปรุง

คะแนนเฉลี่ย 2.34-3.67 เท่ากับ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.68-5.00 เท่ากับ มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ในระดับมาก

2. การแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าใกล้เคียง -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Hinkle, 1998, p. 118)

ค่า r	ระดับความสัมพันธ์
.90-1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
.70-.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
.50-.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
.30-.50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
.00-.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย + , - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะบอกถึงทิศทางความสัมพันธ์ โดยที่หาก

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติสำหรับการคำนวณ และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพรรณนา

1.1 ค่าร้อยละ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน

2.1 ใช้ค่า t test ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเกณฑ์ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ

2.2 ใช้ค่า one-way ANOVA ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเกณฑ์เป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิภาค

สถานภาพสมรส ลักษณะการขอรับบริการ และจำนวนครั้งที่ท่านเข้ามารับบริการ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเมื่อพบความแตกต่างจึงทำการวิเคราะห์หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยวิธี LSD

2.3 ใช้ค่า r test ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มาใช้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา สถานภาพสมรส ลักษณะการขอรับบริการ และจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ ผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

ตาราง 1

จำนวน และร้อยละของผู้มารับบริการจากศูนย์บริการจัดการงานเพื่อคนไทย กระทรวง-
แรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร (n = 387)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	177	45.74
หญิง	210	54.26
รวม	387	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	80	20.67
ตั้งแต่ 25-35 ปี	209	54.01
ตั้งแต่ 36-45 ปี	77	19.90
ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	21	5.43
รวม	387	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	180	46.51
ปริญญาตรี	183	47.29
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	24	6.20
รวม	387	100.00
4. ภูมิลำเนา		
ภาคกลาง	199	51.42
ภาคเหนือ	66	17.05
ภาคใต้	22	5.68
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	93	24.03
ภาคตะวันออก	7	1.18
รวม	387	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. สถานภาพสมรส		
โสด	294	75.97
สมรส	78	20.16
หย่า	9	2.33
หม้าย	6	1.55
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	387	100.00
6. ลักษณะการขอรับบริการ		
การจัดหางานในประเทศ	312	80.62
การจัดหางานต่างประเทศ	47	12.14
การจัดหางานในประเทศและต่างประเทศ	28	7.24
รวม	387	100.00
7. จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ		
1 ครั้ง	330	85.27
2 ครั้ง	47	12.14
3 ครั้ง	73	1.81
4 ครั้ง	3	0.78
รวม	387	100.00

จากตาราง 1 สามารถอธิบายข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ ดังนี้

1. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.26 และเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 45.74

2. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 54.01 รองลงมา คือ มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ

20.67 และมีอายุระหว่าง 30-45 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.43

3. ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการจากศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 47.29 รองลงมา คือ การศึกษาดำรงปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 46.51 และมีระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าน้อยที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20

4. ภูมิลำเนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการจากศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในภาคกลางมากที่สุด จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.42 รองลงมา คือ ภาคตะวันออก-เฉียงเหนือ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.03 ภาคเหนือ 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.05 ภาคใต้ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.68 และภาคตะวันออก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.81 ตามลำดับ

5. สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการจากศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 75.97 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.16 สถานภาพหย่า จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33 และแยกกันอยู่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.55 ตามลำดับ

6. ลักษณะการรับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการจากศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มาขอรับบริการจัดหางานในประเทศมากที่สุด จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 80.64 รองลงมา คือ มาขอรับบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.14 และขอรับบริการทั้งจัดหางานในประเทศและจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.28 ตามลำดับ

7. จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการจากศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีจำนวนการขอรับเป็นครั้งแรก จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 85.27 รองลงมา คือ เข้ารับบริการ

2 ครั้ง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.14 เข้ารับบริการ 3 ครั้ง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.81 และเข้ารับบริการ 4 ครั้ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย

ส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การสร้างบรรยากาศของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย และการอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ตาราง 2

ปัจจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการของผู้รับบริการศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย

โดยภาพรวม

($n = 387$)

ปัจจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเห็น	อันดับ
1. รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการฯ	4.26	.59	มาก	5
2. การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน	4.27	.58	มาก	3
3. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	4.40	.54	มาก	2
4. การสร้างบรรยากาศของศูนย์บริการฯ	4.45	.50	มาก	1
5. การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	4.26	.59	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33	.55	มาก	

จากตาราง 2 ในภาพรวม พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการ
จัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.33$) และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ รูปแบบการให้บริการของ
ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน ความรู้
ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การสร้างบรรยากาศของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย
และการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า ทุกด้านกลุ่มตัวอย่าง
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านการสร้างบรรยากาศของศูนย์บริการจัดหางาน
เพื่อคนไทยฯ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาด้านความรู้
ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.40$) และด้านรูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการ
จัดหางานเพื่อคนไทยฯ ($\bar{X} = 4.26$)

ตาราง 3

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของผู้รับบริการศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ
ด้านรูปแบบการให้บริการ ($n = 387$)

รูปแบบการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเห็น	อันดับ
1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น				
Smart job mobile App เป็นต้น	4.25	.73	มาก	3
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่มีความชัดเจน				
ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน	4.37	.71	มาก	2
3. มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก				
และรวดเร็ว	4.42	.65	มาก	1
4. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/				
บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.16	.76	มาก	5
5. มีการติดป้ายแสดงขั้นตอนในการให้บริการ				
เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับบริการให้เกิด				
ความชัดเจนอย่างเพียงพอ	4.24	.76	มาก	4

ตาราง 3 (ต่อ)

รูปแบบการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเห็น	อันดับ
6. มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์				
เพียงพอ	4.12	.81	มาก	6
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24	.59	มาก	

จากตาราง 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านรูปแบบการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 6 ข้อ มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเรื่องขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการที่มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.37$) และมีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพียงพอ มีระดับความเห็นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.12$)

ตาราง 4

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของผู้รับบริการศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ
ด้านการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางาน
เพื่อคนไทยฯ (n = 387)

การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนฯ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเห็น	อันดับ
1. ได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการ-				
บริการรับขึ้นทะเบียนจัดหางาน	4.59	.56	มาก	1
2. มีบริการจัดหางานด้วยระบบแอปพลิเคชัน				
Smart job mobile App	4.44	.64	มาก	3
3. มีบริการรับขึ้นทะเบียนคนหางาน				
ผ่านเว็บไซต์	4.49	.61	มาก	2

ตาราง 4 (ต่อ)

การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนฯ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเห็น	อันดับ
4. มีบริการถ่าย Clip VDO แนะนำตนเอง	3.93	.98	มาก	6
5. มีบริการสัมภาษณ์งานผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต (skype)	4.01	.90	มาก	5
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านสื่อ หลายรูปแบบอย่างต่อเนื่อง เช่น เว็บไซต์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น	4.17	.75	มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27	.58	มาก	

จากตาราง 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนพบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 6 ข้อ มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเรื่องการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการรับขึ้นทะเบียนจัดหางาน มีระดับความคิดเห็น มากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมา คือ มีบริการรับขึ้นทะเบียนคนหางานผ่านเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.49$) และมีบริการถ่าย Clip VDO แนะนำตนเอง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.93$)

ตาราง 5

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการของผู้รับบริการศูนย์บริการจัดหางาน
เพื่อคนไทยฯ ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการจัดหางาน
เพื่อคนไทยฯ (n = 387)

ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ฯ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเห็น	อันดับ
1. มีความรู้ และมีความน่าเชื่อถือในการ- ให้บริการ	4.31	.60	มาก	6

ตาราง 5 (ต่อ)

ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ฯ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเห็น	อันดับ
2. มีความสามารถในการให้คำแนะนำชี้แจง และตอบข้อซักถาม	4.33	.66	มาก	5
3. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.40	.62	มาก	3
4. มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่น และพร้อมในการ- ปฏิบัติงาน	4.38	.62	มาก	4
5. มีความรวดเร็วในการให้บริการและถูกต้อง	4.49	.62	มาก	2
6. ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง	4.50	.60	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.40	.54	มาก	

จากตาราง 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางาน
เพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านความรู้ความสามารถ
ของเจ้าหน้าที่ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า ทั้ง 6 ข้อ มีความคิดเห็นต่อความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก
โดยเรื่องการให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อนหลัง มีระดับ
ความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมา คือ มีความรวดเร็วในการให้บริการและ
ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.49$) และมีความรู้ และมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีระดับความเห็น
น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.31$)

ตาราง 6

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้รับบริการศูนย์บริการจัดหางาน
เพื่อคนไทยฯ ด้านการสร้างบรรยากาศในการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางาน
เพื่อคนไทยฯ (n = 387)

การสร้างบรรยากาศในการให้บริการฯ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเห็น	อันดับ
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ต่อการให้บริการ เช่น การจัดเก้าอี้ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น	4.33	.64	มาก	6
2. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างที่เหมาะสม เพียงพอ	4.40	.56	มาก	5
3. สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเท	4.44	.58	มาก	4
4. การจัดสถานที่ให้บริการสะอาดและ เป็นระเบียบ	4.51	.56	มาก	2
5. สถานที่ให้บริการมีความทันสมัย	4.49	.59	มาก	3
6. สถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ	4.52	.54	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.45	.50	มาก	

จากตาราง 6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อ
คนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านการสร้างบรรยากาศของ
ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 6 ข้อ มีความคิดเห็นต่อการสร้างบรรยากาศของศูนย์บริการ
จัดหางานเพื่อคนไทยฯ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงการจัดสถานที่ที่เหมาะสมกับ
การให้บริการ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมา คือ การจัดสถานที่
ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.51$) และมีการจัดอำนวยความสะดวกเพียงพอ
ต่อการให้บริการ เช่น การจัดเก้าอี้ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น มีระดับความเห็นน้อยที่สุด
($\bar{X} = 4.31$)

ตาราง 7

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการของผู้รับบริการศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ (n = 387)

การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมฯ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเห็น	อันดับ
1. สถานที่ตั้งของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อ คนไทย สะดวกแก่การมารับบริการ	4.34	.709	มาก	2
2. มีป้ายบอกที่ตั้งของศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทย อย่างชัดเจน	4.27	.73	มาก	4
3. ความเพียงพอและความสะดวกของ สถานที่จอดรถ	4.02	.90	มาก	6
4. อาคารสถานที่ที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็น ระบบ	4.26	.68	มาก	5
5. พื้นที่ภายในศูนย์บริการฯ กว้างขวาง	4.37	.63	มาก	1
6. ภูมิทัศน์ของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อ คนไทยมีความสวยงาม เช่น มีการจัดสวน	4.29	.66	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.26	.59	มาก	

จากตาราง 7 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 6 ข้อ มีความคิดเห็นต่อการสร้างบรรยากาศของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องพื้นที่ภายในศูนย์บริการฯ กว้างขวาง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยสะดวกแก่การมารับบริการ

($\bar{X} = 4.34$) และความพึงพอใจและความสะดวกของสถานที่จอดรถ มีระดับความเห็น
น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.02$)

ตาราง 8

ประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ

ในภาพรวม

($n = 387$)

ประสิทธิผลการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเห็น	อันดับ
1. พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.51	.54	มาก	1
2. ระบบการให้บริการ	4.27	.55	มาก	3
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.35	.53	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38	.48	มาก	

จากตาราง 8 พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อ
คนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 3 ข้อ มีความคิดเห็นต่อการสร้างบรรยากาศ
ของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ อยู่ในระดับมากโดยด้านพฤติกรรมการทำงานของ
งานเจ้าหน้าที่ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมา คือ ด้านความ-
พึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.35$) และด้านระบบการให้บริการ มีระดับความเห็น
น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.27$)

ตาราง 9

ประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ

ด้านพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่

(n = 387)

พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเห็น	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ	4.50	.62	มาก	4
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และ มีบุคลิกภาพที่ดี	4.55	.58	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.49	.62	มาก	5
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียม	4.49	.64	มาก	6
5. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการ- ให้บริการ	4.54	.56	มาก	2
6. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือ ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.51	.62	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51	.54	มาก	

จากตาราง 9 พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 6 ข้อ มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีบุคลิกภาพที่ดี มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียม มีระดับความเห็นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.49$)

ตาราง 10

ประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ

ด้านระบบการให้บริการ

(n = 387)

ระบบการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเห็น	อันดับ
1. มีการให้บริการด้านการจัดหางานทั้งใน ประเทศ และต่างประเทศอย่าง หลากหลาย	4.14	.69	มาก	6
2. ข้อมูลด้านการจัดหางานมีความ- น่าสนใจ และเชื่อถือได้	4.22	.66	มาก	5
3. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.30	.66	มาก	2
4. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ในการให้บริการจัดหางาน เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น	4.39	.67	มาก	1
5. มีการติดตามผลและประเมิน การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.28	.69	มาก	4
6. มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบ การให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้หางาน	4.29	.65	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27	.67	มาก	

จากตาราง 10 พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านระบบการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 6 ข้อ มีความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยเรื่องมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการจัดหางาน เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.30$) และมีการให้บริการด้านการจัดหางานทั้งในประเทศ และต่างประเทศ อย่างหลากหลาย มีระดับความเห็นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.14$)

ตาราง 11

ประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

($n = 387$)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความเห็น	อันดับ
1. ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารด้าน การจัดหางานที่เป็นประโยชน์	4.38	.658	มาก	4
2. ได้รับบริการด้านการจัดหางานเป็นไป ตามที่คาดหวัง	4.18	.671	มาก	6
3. มีความประทับใจในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	4.38	.629	มาก	3
4. มีความประทับใจในความสะอาดสบาย ของสถานที่ให้บริการ	4.42	.599	มาก	1
5. มีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการติดต่อกลับ หรือได้รับการบรรจุนาน จากการรับบริการ จัดหางานจากศูนย์ฯ	4.33	.642	มาก	5
6. มีความพึงพอใจกับระบบการให้บริการ ด้านจัดหางานของศูนย์ฯ ในภาพรวม	4.41	.614	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35	.534	มาก	

จากตาราง 11 พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ด้านระบบการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 6 ข้อ มีความคิดเห็นต่อ

ระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีความประทับใจในความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมา คือ มีความพึงพอใจกับระบบการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ในภาพรวม ($\bar{X} = 4.41$) และการได้รับการบริการด้านการจัดหางานเป็นไปตามที่คาดหวัง มีระดับความเห็นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.18$)

การทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย แตกต่างกัน

ตาราง 12

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามเพศ ($n = 387$)

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	163	3.97	.42	-1.413	.158
หญิง	231	4.04	.45		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ไม่แตกต่างกัน (Sig. = .158)

ตาราง 13

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านจัดหางาน
ของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามอายุ (n = 387)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	1.333	.444	1.909	.002
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	383	89.162	.233		
รวม	386	90.496			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อายุตั้งแต่ 25-35 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = .002) จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (ดูตาราง 15)

ตาราง 14

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านจัดหางาน
ของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ (n = 387)

อายุ	$\bar{X}$	SD	อายุ		
			(1)	(2)	(3)
(1) ต่ำกว่า 25 ปี	4.41	.37	-	-	*
(2) อายุตั้งแต่ 25-35 ปี	4.40	.47	-	-	*
(3) ตั้งแต่ 36-45 ปี	4.33	.58	-	-	-
(4) อายุ 46 ปีขึ้นไป	4.16	.58	*	*	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดน กรุงเทพมหานคร ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ($\bar{X} = 4.41$) และกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 25-35 ปี ($\bar{X} = 4.40$) ซึ่งเป็นกลุ่มที่เพิ่งจบการศึกษาหรืออยู่ในวัยเริ่มทำงาน ยังมีอายุนานและประสบการณ์การทำงานไม่สูงนัก หากต้องการเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่และง่ายต่อการเริ่มต้น กลุ่มดังกล่าวจึงมีความคาดหวัง และมีความเชื่อมั่นสูงว่าจะได้รับการติดต่อกลับจากการมารับบริการที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย มากกว่ากลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 4.16$) ซึ่งเป็นกลุ่มที่ทำงานมาพอสมควรและเริ่มเข้าสู่วัยเกษียณ โอกาสในการหางานและถูกจ้างงาน น้อยกว่าสองกลุ่มแรก จึงมีความเชื่อมั่นและความคาดหวังในการมารับบริการที่ศูนย์ฯ ต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ตาราง 15

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามระดับการศึกษา ($n = 387$)

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	0.28	.14	.60	.435
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	384	90.22	.24		
รวม	386	90.50			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 ผลการศึกษาความแตกต่างของระดับการศึกษาต่อความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดน กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ไม่แตกต่างกัน ($\text{Sig.} = .435$)

ตาราง 16

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามภูมิภาค (n = 387)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	4.96	1.24	5.54	.262
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	382	85.54	0.22		
รวม	386	90.50			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 ผลการศึกษาความแตกต่างของภูมิภาคต่อความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดน กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออก มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ไม่แตกต่างกัน (Sig. = .262)

ตาราง 17

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามสถานภาพสมรส (n = 387)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	0.53	.18	.76	.219
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	383	89.96	.24		
รวม	386	90.47			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 ผลการศึกษาความแตกต่างของสถานภาพสมรสต่อความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดน กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด สมรส หย่า หม้าย หรืออื่น ๆ

มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ไม่แตกต่างกัน (Sig. = .219)

ตาราง 18

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามลักษณะการรับบริการ (n = 387)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	2	2.16	1.08	4.69	.011
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	384	88.34	0.23		
รวม	386	90.50			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ผลการศึกษาความแตกต่างของลักษณะการรับบริการต่อความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดนกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างลักษณะการรับบริการจัดหางานในประเทศ รับบริการจัดหางานต่างประเทศ และรับการบริการจัดหางานทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 (Sig. = .011) จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (ดูตาราง 19)

ตาราง 19

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามลักษณะการรับบริการเป็นรายคู่

(n = 387)

การรับบริการ	$\bar{X}$	SD	การรับบริการ		
			(1)	(2)	(3)
(1) การจัดหางานในประเทศ	4.41	.48	-	*	-

ตาราง 19 (ต่อ)

การรับบริการ	$\bar{X}$	SD	การรับบริการ		
			(1)	(2)	(3)
(2) การจัดหางานต่างประเทศ	4.20	.41	*	-	-
(3) การจัดหางานในประเทศ					
และต่างประเทศ	4.27	.57	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดนกรุงเทพมหานคร ที่มารับบริการแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจัดหางานในประเทศของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ($\bar{X} = 4.41$) มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจัดหางานต่างประเทศ ($\bar{X} = 4.20$) เนื่องจากการหางานในประเทศ มีตำแหน่งงาน และความหลากหลายของงานมากกว่าตำแหน่งงานในต่างประเทศ และมีข้อจำกัดน้อยกว่า โอกาสที่จะได้งานสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้จึงมีความคาดหวังและ มีความมั่นใจว่าการมารับบริการที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จะได้รับการจ้างงานในเร็ววัน ส่วนกลุ่มที่มารับบริการหางานในต่างประเทศ ซึ่งมีตำแหน่งงานน้อย และข้อจำกัดด้านคุณสมบัติของการเดินทางไปต่างประเทศมีมากจนอาจเป็นอุปสรรค และมีโอกาสน้อย กลุ่มดังกล่าวจึงมีความคาดหวัง และเชื่อมั่นในการมารับบริการที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ น้อยกว่ากลุ่มแรก

ตาราง 20

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ ($n = 387$)

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	3	1.32	.44	1.89	.029
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	383	89.17	.23		
รวม	386	90.50			

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = .029) จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (ดูตาราง 21)

ตาราง 21

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการเป็นรายคู่ ($n = 387$)

จำนวนครั้ง	$\bar{X}$	<i>SD</i>	จำนวนครั้ง			
			(1)	(2)	(3)	(4)
(1) 1 ครั้ง	4.40	.48	-	-	-	*
(2) 2 ครั้ง	4.34	.47	-	-	-	
(3) 3 ครั้ง	4.27	.53	-	-	-	*
(4) 4 ครั้ง	5.00	.00	*	*	*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ น้อยกว่า 3 ครั้ง มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ 3-4 ครั้งขึ้นไป ทั้งนี้ เป็นเพราะคนที่มารับบริการบ่อยครั้ง (ตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไป) ย่อมแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยๆ และเกิดความประทับใจจากการใช้บริการที่ผ่านมา จึงกลับมาใช้บริการซ้ำอีก สำหรับคนที่มารับบริการเพียง 1 หรือ 2 ครั้ง อาจยังไม่มี ความเชื่อมั่นในบริการ ไม่มีประสบการณ์ในการรับบริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยๆ จึงมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างจากกลุ่มที่มารับบริการบ่อยครั้ง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

ตาราง 22

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ (n = 387)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	ประสิทธิผลการให้บริการ	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)	Sig. (2-tailed)
1. รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการฯ	.679	.000
2. การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน	.547	.000
3. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	.694	.000
4. การสร้างบรรยากาศของศูนย์บริการฯ	.683	.000
5. การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	.682	.000
โดยรวม	.657	.000

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์น้อยต่อประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยรวมเท่ากับ .657 กล่าวคือ รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการฯ การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การสร้างบรรยากาศของศูนย์บริการฯ และการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์เชิงบวกเล็กน้อยกับประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน .679 .547 .694 .683 และ .682 ตามลำดับ

ตาราง 23

การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ (n = 387)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	ประสิทธิผลการให้บริการ					
	(1)		(2)		(3)	
	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
1. รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการฯ	.643	.000	.608	.000	.607	.000
2. การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน	.500	.000	.469	.00	.497	.000
3. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	.645	.000	.597	.000	.576	.000
4. การสร้างบรรยากาศของศูนย์บริการฯ	.564	.000	.620	.000	.647	.000
5. การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	.616	.000	.548	.000	.664	.000

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมายเหตุ (1) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ (2) ด้านระบบการให้บริการ
(3) ด้านพฤติกรรมการทำงานเจ้าหน้าที่

จากตาราง 23 การเปรียบเทียบความความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ เป็นรายคู่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันทุกคู่ กล่าวคือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ รูปแบบการให้บริการ การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การสร้างบรรยากาศของศูนย์ฯ และการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า การวางระบบการให้บริการของศูนย์ฯ ในทุกขั้นตอนมีความเชื่อมโยงสอดคล้องและสนับสนุนกัน เนื่องจากแม้ว่าจะมีการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาให้บริการ หากไม่มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้เข้าใจ ก็จะไม่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ หรือหากสถานที่สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการมารับบริการ แม้ศูนย์ฯ จะกำหนดรูปแบบการให้บริการที่ดี และจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถรองรับก็ไม่เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการเช่นกัน เนื่องจากผู้รับบริการไม่สามารถเดินทางมาได้ ดังนั้น ทุกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ในทุกด้าน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการในส่วนของผู้จ้างส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ประการที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน และประการที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย 2 แบบ คือ การศึกษาข้อมูลเอกสาร (documentary research) โดยการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ และการศึกษาในเชิงสำรวจ (survey research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้มาใช้บริการ และใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) จำนวน 387 คน

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการในส่วนของผู้จ้างส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

ผลการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน พบว่า ตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และสถานภาพ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์ฯ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปรอายุ ลักษณะ-

การเข้ารับบริการ และจำนวนครั้งในการรับบริการ มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์ฯ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิผล การให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านการสร้างบรรยากาศ ของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย และด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมโดยรวม มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 คือ ถ้าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมากขึ้น ก็จะทำให้ประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์ฯ โดยรวมมากขึ้นด้วย

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ประชาชนที่มารับบริการจากศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ได้ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ฯ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ตรงต่อเวลา และสามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ประกอบกับศูนย์ฯ มีระบบการให้บริการที่มีความทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว ทำให้การมารับบริการด้านจัดหางานที่ศูนย์ฯ เป็นไปตามที่คาดหวัง ไม่พบปัญหาอุปสรรคใด ๆ จากการมารับบริการดังกล่าว

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลเอกสาร

จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ โดยเฉพาะแนวคิดของ วรเดช จันทรรักษ์ เกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ ได้แก่ สมรรถนะของหน่วยงาน ความทั่วถึงและเพียงพอ ความถี่ในการ-

ให้บริการ และประสิทธิภาพในการให้บริการ และผลการศึกษาของ สุภารัตน์ บุญยามิน (2558) เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการของศูนย์ฯ มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ในระดับมาก ทุกขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ของกระทรวงแรงงาน นอกจากนี้ จากผลการสำรวจความคิดเห็นของกรมการจัดหางาน เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (smart job center) กระทรวงแรงงาน พบว่า ในภาพรวมมีความประทับใจการบริการของศูนย์ฯ สามารถตอบสนองกับความต้องการหางานได้มาก เทคโนโลยีมีความทันสมัยสามารถค้นหาตำแหน่งงานว่างได้ง่ายสำหรับในมุมมองของนายจ้าง พบว่า มีความประทับใจในการบริการของศูนย์ฯ มากเช่นกัน โดยเห็นว่าเป็นการเปิดโอกาสให้คนมีงานทำ มีอาชีพ โดยไม่ต้องเสียเวลามากทั้งนายจ้างและผู้สมัครงาน เนื่องจากบริษัทนายจ้างสามารถสืบค้น และคัดเลือกผู้หางานจากระบบออนไลน์ของศูนย์ฯ ได้ ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ ผลการศึกษาของ สุภารัตน์ บุญยามิน (2558) เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์ฯ ในด้านของความคาดหวังที่จะได้มีงานทำจากการมาใช้บริการของศูนย์ฯ ยังไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง เนื่องจากประชาชนยังมีความคิดเห็นว่า ศูนย์ฯ ควรปรับปรุงการให้บริการด้านการติดตามผลการบรรจุนาน ซึ่งในปี พ.ศ. 2560 ถือได้ว่า ศูนย์ฯ มีความคืบหน้าของการดำเนินการที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้หางานได้ โดยจะเห็นได้จากผลการให้บริการจัดหางานของศูนย์ฯ ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 - กรกฎาคม พ.ศ. 2560 ผู้ที่มาขึ้นทะเบียนคนหางานที่ศูนย์ฯ จำนวน 149,647 คน ได้รับการบรรจุนาน 113,210 คน คิดเป็นร้อยละ 75.65

ผลการวิจัยเชิงสำรวจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.26 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 54.01 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 183 คน

คิดเป็นร้อยละ 47.29 มีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 51.42 มีสถานภาพโสด จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 75.97 โดยส่วนใหญ่มารับบริการ จัดหางานในประเทศ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 80.62 และมารับบริการเป็นครั้งแรก จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 85.27

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน
โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ (1) ด้านรูปแบบการให้บริการ (2) ด้านการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน (3) ด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (4) ด้านการสร้างบรรยากาศของ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (5) ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม สรุปผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวง-แรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการด้าน จัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน (Sig. = .158) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อายุตั้งแต่ 25-35 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = .002) และผลเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ($\bar{X} = 4.41$) และกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 25-35 ปี ($\bar{X} = 4.40$) เป็นกลุ่ม ที่เพิ่งจบการศึกษาหรืออยู่ในวัยเริ่มทำงาน ยังมีอายุงานและประสบการณ์การทำงาน

ไม่สูงนัก หากต้องการเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่และง่ายต่อการเริ่มต้นทำงาน กลุ่มดังกล่าวจึงมีความคาดหวัง และมีความเชื่อมั่นสูงว่าจะได้รับการติดต่อกลับจากการมารับบริการที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ มากกว่ากลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 4.16$) ซึ่งเป็นกลุ่มที่ทำงานมาพอสมควรและเริ่มเข้าสู่วัยเกษียณ โอกาสในการหางานและถูกจ้างงาน น้อยกว่าสองกลุ่มแรก จึงมีความเชื่อมั่นและความคาดหวังในการมารับบริการที่ศูนย์ฯ ต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ไม่แตกต่างกัน (Sig. = .435) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก-เฉียงเหนือ และภาคตะวันออก มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ไม่แตกต่างกัน (Sig. = .262) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

5. กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด สมรส หย่า หม้าย หรืออื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ไม่แตกต่างกัน (Sig. = .219) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

6. กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการเข้ารับบริการจัดหางานในประเทศ เข้ารับบริการจัดหางานต่างประเทศ และเข้ารับบริการจัดหางานทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 (Sig. = .011) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ที่มารับบริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจัดหางานในประเทศ ($\bar{X} = 4.41$) มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการจัดหางานต่างประเทศ ($\bar{X} = 4.20$) เนื่องจากการหางานในประเทศ มีตำแหน่งงาน และความหลากหลายของงานมากกว่าตำแหน่งงานในต่างประเทศ และมีข้อจำกัดน้อยกว่า โอกาสที่จะได้งานสูงกว่าจึงมีความคาดหวัง และมีความมั่นใจว่า การมารับบริการที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จะได้รับการจ้างงานในเร็ววัน ส่วนกลุ่มที่มารับบริการหางานในต่างประเทศ ซึ่งมีตำแหน่งงานน้อย และข้อจำกัดด้านคุณสมบัติของการเดินทางไปต่างประเทศมีมากจนอาจเป็น

อุปสรรค และมีโอกาสได้งานน้อย กลุ่มดังกล่าวจึงมีความคาดหวัง และเชื่อมั่นในการมารับบริการที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ น้อยกว่ากลุ่มแรก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งในการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = .029) และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ตามจำนวนครั้งที่มารับบริการแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการน้อยกว่า 3 ครั้ง มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ 3-4 ครั้ง ทั้งนี้ เป็นเพราะคนที่มารับบริการบ่อยครั้ง (ตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไป) ย่อมแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ และเกิดความประทับใจจากการใช้บริการที่ผ่านมา จึงกลับมาใช้บริการซ้ำอีก สำหรับคนที่มารับบริการเพียง 1 หรือ 2 ครั้ง อาจยังไม่มี ความเชื่อมั่นในการให้บริการของศูนย์ฯ ไม่มีประสบการณ์ในการรับบริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ จึงมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างจากกลุ่มที่มารับบริการบ่อยครั้ง เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 24

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐาน	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ		
	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. เพศ	.158	-	✓
2. อายุ	.002*	✓	-
3. ระดับการศึกษา	.435	-	✓
4. ภูมิลำเนา	.262	-	✓
5. สถานภาพสมรส	.219	-	✓
6. ลักษณะการรับบริการ	.011*	✓	-
7. จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ	.029*	✓	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการฯ การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การสร้างบรรยากาศของศูนย์บริการฯ และการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์น้อยต่อประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์ฯ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยรวมเท่ากับ .66 กล่าวคือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกเล็กน้อยกับประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์ฯ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 25

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

($n = 387$)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	ประสิทธิผลการให้บริการ		ความสัมพันธ์
	<i>r</i>	Sig. (2-tailed)	
1. รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการฯ	.679	.000	ต่ำมาก
2. การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน	.547	.000	ต่ำมาก
3. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	.694	.000	ต่ำมาก
4. การสร้างบรรยากาศของศูนย์บริการฯ	.683	.000	ต่ำมาก
5. การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	.682	.000	ต่ำมาก
โดยรวม	.657		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน พบว่า บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การสร้างบรรยากาศของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย และการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า ทุกปัจจัยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นถึงประสิทธิภาพการให้บริการใน 3 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ จากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ โดยเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและให้บริการด้วยความเต็มใจ เสมอภาค และเท่าเทียม มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาหรือให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

2. ระบบการให้บริการ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ มีระบบการให้บริการด้านการจัดหางานทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างหลากหลายข้อมูลมีความน่าสนใจ และเชื่อถือได้ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการจัดหางานรวมทั้งปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้หางาน มีการติดตามผลและประเมินการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของกระทรวงแรงงานในการจัดตั้งศูนย์การบริการจัดหางานเพื่อคนไทย ขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างสถานประกอบการกับผู้ที่หางานทำให้เชื่อมต่อถึงกันได้อย่างรวดเร็ว และตรงความต้องการของทั้งสองฝ่าย โดยเน้นให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตำแหน่งงาน บริการ

ถ่าย Clip VDO แนะนำตนเอง สัมภาษณ์งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (skype) การรับขึ้นทะเบียนผู้ว่างงาน การลงทะเบียนไปทำงานต่างประเทศ การแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากผลการวิจัยโดยรวม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เพราะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการจัดหางานที่เป็นประโยชน์ ได้รับบริการด้านการจัดหางานเป็นไปตามที่คาดหวัง เกิดความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ รวมทั้งเชื่อมั่นในระบบการให้บริการของศูนย์ฯว่าจะได้รับการติดต่อกลับหรือได้รับการบรรจุงานจากการมารับบริการดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์หลักของการให้บริการต่าง ๆ ของกระทรวงแรงงาน ล้วนแต่มุ่งตอบสนองต่อประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มผู้ใช้แรงงาน ดังนั้น ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้แรงงาน จึงไม่ได้อยู่ที่การได้รับบริการจัดหางานในเบื้องต้นเท่านั้น สิ่งที่ประชาชนผู้มารับบริการคาดหวังสูงสุด คือ การได้มีงานทำหรือได้ฝึกทักษะด้านอาชีพที่สามารถนำไปสร้างรายได้ เกิดเป็นอาชีพที่ยั่งยืน ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ควรมีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ควรเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้แรงงานที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ Social Network หรือ Counter Service ทั่วประเทศ เร่งประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงประโยชน์ของการให้บริการในประเภทรับเรื่อง-ส่งต่อ และการให้แบบเบ็ดเสร็จว่า สามารถช่วยให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถลดขั้นตอนและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้ โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปติดต่อยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ซึ่งศูนย์บริการฯ ต้องทำหน้าที่เป็นผู้ติดตามผลให้ผู้รับบริการและแจ้งผลให้ทราบทั้งทางไปรษณีย์และโทรศัพท์ ทั้งนี้ เพื่อให้จำนวนประชาชนใช้บริการของ

ศูนย์บริการมากขึ้น สนองตอบต่อหลักการและเจตนารมณ์ของศูนย์บริการในการพัฒนา และอำนวยความสะดวกด้านการบริการจัดหางานให้แก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

2. ควรสร้างระบบติดตามผลการบรรจุนงานเป็นรายบุคคล อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านแรงงานเป็นเครื่องมือในการติดตามข้อมูล ปัจจุบันกระทรวงแรงงานได้จัดทำโครงการศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ ซึ่งรวบรวมและจัดทำสถิติด้านแรงงานเป็นรายเดือนและรายไตรมาส โดยทุกหน่วยงานในสังกัด กระทรวงแรงงานส่งข้อมูลมายังศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ ดังนั้น ควรเพิ่มระบบติดตามผลการบรรจุนงานเป็นรายบุคคล เมื่อมีผู้มาสมัครงานยังศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย ควรมีการส่งต่อข้อมูลไปยังสำนักงานประกันสังคม เมื่อมีการบรรจุนงาน นายจ้างจะต้องแจ้งรายชื่อผู้ประกันตนและนำส่งเงินสมทบ หากมีการ link ข้อมูลระหว่างหน่วยงานก็จะทำให้ทราบว่าผู้ที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยได้รับการบรรจุนงานแล้ว ซึ่งการบูรณาการข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้สามารถติดตามผลการบรรจุนงานเป็นรายบุคคลและในภาพรวมได้ นอกจากนี้ ควรมีการประสานข้อมูลการบรรจุนงานกับนายจ้างหรือฝ่ายบุคคลของบริษัทที่แจ้งตำแหน่งงานว่างผ่าน ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยอีกทางหนึ่งด้วย

3. ควรมีการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกสัปดาห์ เนื่องจากศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยฯ เป็นการให้บริการตามภารกิจของกระทรวงแรงงาน โดยแต่ละหน่วยงานในสังกัดจัดส่งเจ้าหน้าที่หมุนเวียนสับเปลี่ยนเป็นรายสัปดาห์เพื่อมาให้บริการโดยไม่ขาดจากงานประจำ ดังนั้น การรอผลการประเมินผลรอบ 3-6 เดือนครั้ง อาจล่าช้าเกินไปสำหรับการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินการและข้อจำกัดในการดำเนินงานจริง รวมถึงปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาอันเป็นข้อคิดเห็นทั้งจากประชาชนผู้ให้บริการและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และได้นำมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการของศูนย์และกระบวนการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด โดยอาจแต่งตั้ง

“คณะกรรมการกำกับ ดูแล และติดตามดำเนินการศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน” เพื่อทำหน้าที่ติดตามประเมินผลการดำเนินการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เกี่ยวกับปัญหา ข้อจำกัด และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง

กรุงเทพมหานคร

2. ควรมีการขยายผลการศึกษาไปยังศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยในแต่ละ จังหวัดที่กระทรวงแรงงานเปิดให้บริการแล้วต่อไป

ภาคผนวก
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการด้านจัดหางาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางพัฒนา ประสิทธิภาพการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ดินแดง กรุงเทพมหานคร

ข้อมูลที่ได้จะแปลผลการวิจัยในภาพรวม ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลรายฉบับนี้เป็นความลับและใช้ประโยชน์เฉพาะการศึกษานี้เท่านั้น ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านหรือหน่วยงานของท่านแต่ประการใด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีผลต่อของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงพัฒนา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี

☐ ตั้งแต่ 25-35 ปี

☐ ตั้งแต่ 36-45 ปี

☐ ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. ภูมิลำเนา

☐ ภาคกลาง

☐ ภาคเหนือ

☐ ภาคใต้

☐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

☐ ภาคตะวันออก

5. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่า

☐ หม้าย

☐ อื่น ๆ

6. ท่านมารับบริการด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1)

☐ การจัดหางานในประเทศ

☐ การจัดหางานต่างประเทศ

7. จำนวนครั้งที่ท่านเข้ามาใช้บริการ (โปรดระบุ) ครั้ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
การให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หน้าข้อความให้ครบทุกข้อตาม
ความเป็นจริง

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่						
1	ท่านมีความคิดเห็นว่ามีความรู้ และมีความ- น่าเชื่อถือในการให้บริการ					
2	ท่านมีความคิดเห็นว่ามีความสามารถในการให้ คำแนะนำชี้แจงและตอบข้อซักถาม					
3	ท่านมีความคิดเห็นว่ามีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ					
4	ท่านมีความคิดเห็นว่ามี ความรับผิดชอบ มุ่งมั่น และพร้อมในการปฏิบัติงาน					
5	ท่านมีความคิดเห็นว่ามี ความรวดเร็วในการ- ให้บริการและถูกต้อง					
6	ท่านมีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้วยความเสมอ ภาค เท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน-หลัง					
การนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน						
7	ท่านมีความคิดเห็นว่าได้ นำระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการบริการรับขึ้นทะเบียนจัดหางาน					
8	มีบริการจัดหางานด้วยระบบแอปพลิเคชัน Smart Job Mobile App					
9	มีบริการรับขึ้นทะเบียนคนหางานผ่านเว็บไซต์					
10	มีบริการถ่าย Clip VDO แนะนำตนเอง					
11	มีบริการสัมภาษณ์งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านสื่อหลายรูปแบบอย่างต่อเนื่อง เช่น เว็บไซต์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น					
รูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการฯ						
13	ท่านมีความคิดเห็นว่ามีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น Smart Job Mobile App เป็นต้น					
14	ท่านมีความคิดเห็นว่ามีขั้นตอนการให้บริการที่มีความชัดเจนไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน					
15	มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว					
16	ท่านมีความคิดเห็นว่ามีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
17	ท่านมีความคิดเห็นว่ามี การติดป้ายแสดงขั้นตอนในการให้บริการเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับบริการให้เกิดความชัดเจนอย่างเพียงพอ					
18	มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์					
การสร้างบรรยากาศของศูนย์บริการฯ						
19	ท่านมีความคิดเห็นว่ามี การจัดอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น การจัดเก้าอี้ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น					
20	ท่านมีความคิดเห็นว่ามี สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างที่เหมาะสมเพียงพอ					
21	ท่านมีความคิดเห็นว่ามี สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเท					
22	ท่านมีความคิดเห็นว่ามี การจัดสถานที่ให้บริการสะอาดและเป็นระเบียบ					
23	ท่านมีความคิดเห็นว่ามี สถานที่ให้บริการมีความทันสมัย					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24	ท่านมีความคิดเห็นว่าสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ					
การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม						
25	ท่านมีความคิดเห็นว่าสถานที่ตั้งของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย สะดวกแก่การมารับบริการ					
26	ท่านมีความคิดเห็นว่าป้ายบอกที่ตั้งของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย อย่างชัดเจน					
27	ท่านมีความคิดเห็นว่าความเพียงพอและความสะดวกของสถานที่จอดรถ					
28	ท่านมีความคิดเห็นว่าอาคารสถานที่มีการแบ่งสัดส่วนอย่างเป็นระบบ					
29	ท่านมีความคิดเห็นว่าพื้นที่ภายในศูนย์บริการกว้างขวาง					
30	ท่านมีความคิดเห็นว่าภูมิทัศน์ของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยมีความสวยงาม เช่น มีการจัดสวน					

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความทุกข้อตามความเป็นจริง

ที่	รายการ	ระดับประสิทธิผล				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระบบการให้บริการ						
1	ท่านมีความคิดเห็นว่า มีการให้บริการด้านการจัดหางานทั้งในประเทศ และต่างประเทศอย่างหลากหลาย					

ที่	รายการ	ระดับประสิทธิผล				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2	ท่านมีความคิดเห็นว่าข้อมูลด้านการจัดหางานมีความน่าสนใจและเชื่อถือได้					
3	ท่านมีความคิดเห็นว่าขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4	ท่านมีความคิดเห็นว่ามี การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการจัดหางาน เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น					
5	ท่านมีความคิดเห็นว่ามี การติดตามผลและประเมินการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
6	ท่านมีความคิดเห็นว่ามี การปรับปรุงและพัฒนา ระบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้หางาน					
พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่						
7	ท่านมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
8	ท่านมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีบุคลิกภาพที่ดี					
9	ท่านมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และให้บริการด้วยความเต็มใจ					
10	ท่านมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม					
11	ท่านมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
12	ท่านมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					

ที่	รายการ	ระดับประสิทธิผล				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ						
13	ท่านมีความคิดเห็นว่า ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการจัดหางานที่เป็นประโยชน์					
14	ท่านมีความคิดเห็นว่าได้รับบริการด้านการจัดหางานเป็นไปตามที่คาดหวัง					
15	ท่านมีความคิดเห็นว่า มีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
16	ท่านมีความคิดเห็นว่า มีความประทับใจในความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ					
17	ท่านมีความคิดเห็นว่ามีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการติดต่อกลับหรือได้รับการบรรจุนาน จาก การรับบริการจัดหางานจากศูนย์ฯ					
18	ท่านมีความคิดเห็นว่ามีความพึงพอใจกับระบบการให้บริการด้านจัดหางานของศูนย์ฯ ในภาพรวม					

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้ารับบริการจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

1.1 ด้านระบบการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

1.2 ด้านพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

1.3 ด้านอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีความคาดหวังต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน อย่างไร

2.1 ด้านระบบการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

2.2 ด้านพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

2.3 ด้านอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาการให้บริการจัดหางานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยกระทรวงแรงงาน

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

บรรณานุกรม

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางาน. (2559). ราชกิจจานุเบกษา, 133(61ก), 9-15.

กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ. (2536). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโรงเรียน. คุษฎีนิพนธ์การศึกษาคุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรมการจัดหางาน. (2560). จำนวนผู้มาใช้บริการศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (smart job center) ประจำเดือนตุลาคม 2559-กรกฎาคม 2560. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

กรมการจัดหางาน, กองวิจัยตลาดแรงงาน. (2559). วารสาร Smart Job Magazine ฉบับครบรอบ 1 ปี Smart Job Center. ค้นเมื่อ 1 เมษายน 2560, จาก <https://www.doe.go.th/prd/main/knowledge>

กรมการปกครอง. (2538). รายงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม. (2541). การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตจตุจักร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กิตติศักดิ์ พรพรมวินิจ. (2553). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตามหลักการบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-กัมพูชา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

เกศนราภรณ์ สัตยาชัย. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service) ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- เกียร ฤาวงศ์. (2553). ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ. สารนิพนธ์-
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- กุลชน ชนาพงศธร. (2538). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. นนทบุรี: สำนักพิมพ์-
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอ
ด้านงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม
จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบัน-
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). การตรวจสอบผลการดำเนินงาน: กลยุทธ์ในการปรับปรุง
บริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- จริน อุดมเลิศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของ
สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองละเซิงเทรา. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร-
มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2529). เอกสารประกอบการสอนชุดวิชานโยบายสาธารณะ
และการวางแผน. ใน การประเมินผลนโยบาย (หน่วยที่ 6). นนทบุรี: สำนักพิมพ์-
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชนิดา วันวงษ์. (2544). ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการบริการของ
แผนกสอบถามและรับรองที่นั่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณค์. (2542). การบริหารมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการ-
ปฏิรูประบบราชการ.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบาย
การให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาเฉพาะสำนักงานเขตกรุงเทพ-
มหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิต-
พัฒนบริหารศาสตร์.

- ธัญพล ชะอู่. (2558). *ตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย*. คุุณิพนธ์ปรัชญาคุุณิบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ธรรมนุญ พันธุ์วิบูลย์. (2547). *ประสิทธิผลการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีสาขาหัวหมาก*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธานีพร ศิลปจารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วี อินเตอร์ พรินท์.
- นพวรรณ โอสากุล. (2540). *ปัญหาการบริหารที่คลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นิลบล เพ็งพานิช. (2539). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญเรือง หมั่นทรัพย์. (2538). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนเอกชนคาทอลิก*. คุุณิพนธ์ศึกษาศาสตรคุุณิบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปฐม มณีโรจน์. (2528). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปราณี อินทวงศ์. (2550). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ปรัชัย เปี่ยมสมบุญ. (2526). *การวิจัยประเมินผล: หลักการและกระบวนการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พระมหาเถรจันทร์ สิทธาภิกขุ (ผากา). (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบล-
คงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545. (2545). *ราชกิจจานุเบกษา*,
119(99ก), 12.
- พิทักษ์ ทรุษิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ
ให้บริการของกรุงเทพฯ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา*.
วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภรณ์ กิริติบุตร. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ*. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ภักดี แก้วคุณ. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียน
ราษฎร: ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหาร-
ศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภูธรา อินทรประสงค์. (2538). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงพยาบาล-
ชุมชนในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหาร-
ศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มนีวรรณ ต้นไทย. (2533). *พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา*.
สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รภัสสา พานิกุล. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ
ตามหลักสัจจวัตถุ 4: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวง-
แรงงาน*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช-
วิทยาลัย.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ :
ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สำนัก-
ประกันสังคม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

- รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2536). แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพองค์การ. ใน *แนวการศึกษาจุฬาลงกรณ์และแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา* (หน่วยที่ 11). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). *สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิชการพิมพ์.
- วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2541). *การประเมินผลในระบบเปิด*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรเดช จันทรศร. (2524). *รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรเดช จันทรศร. (2539). *ปรัชญาของการบริการภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักเลขาธิการคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
- วัลลภา ขายหาด. (2532). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิต อุ๋น. (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เซลล์ทรัลเอ็กซ์เพรส.
- ศิริพร แจ่มจั่น. (2551). *ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1 กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริพร ตันติพูนวินัย. (2538). *กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะพยาบาลศาสตร์.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2540). *นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย อินสุวรรณ. (2551). *ประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ศุภินญา โขวแข็ง. (2554). *ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด-ปทุมธานี สาขาคลองหลวง*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ศุภินธิ์ โตศุกลวรรณ. (2554). *ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะ-กรณีสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- เสกฐวุฒิ แก้ววิเศษ. (2552). *ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดพะเยา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุกัญญา โอภากุล. (2544). *ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุจินต์ ธารายุทธ. (2538). *ประสิทธิผลการบริหาร โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเพื่อขอใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง: ศึกษาเฉพาะกรณีเขตสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุพจน์ ทราชแก้ว. (2545). *การวัดผลการปฏิบัติงาน*. เชียงราย: สำนักพิมพ์สถาบัน-ราชภัฏเชียงราย.
- สุภารัตน์ บุญยามิน. (2558). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-เกษตรศาสตร์.
- อมร รักษาสัตย์. (2522). *บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมรัฐศาสตร์แห่งประเทศไทย.

เอกสิริ สิริพงษ์ทักษิณ. (2533). *การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเขตเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุดมพร สุคนธฉายา. (2547). *การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ: กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Bedeian, G. A., & Zammuto, F. R. (1991). *Organization theory and design*. Oriando, OH: The Dryden.

Etzioni, A. (1964). *Modern organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Hinkle, D. E. (1998). *Applied statistics for the behavior sciences* (4th ed). New York: Houghton Mifflin.

Katz, D., & Kahn, R. (1973). *The social psychology organizations*. New York: John Wiley.

Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.

Pfeffer, J., & Gerald, R. S. (1978). *The external control of organizations*. New York: Harper & Row.

Reddin, W. J. (1970). *Managerial effectiveness*. New York: McGraw-Hill.

Schien, E. (1970). *Organizational psychology* (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Verma, B. M. (1986). *The agricultural delivery system in India*. New Dehli, India: Naurang Rai for Mittal.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวกรภัทร์ บึงดี
วัน เดือน ปีเกิด	27 กันยายน 2513
สถานที่เกิด	จังหวัดหนองคาย
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนพรเจริญวิทยา ปีการศึกษา 2530 สำเร็จปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สถิติประยุกต์) จากวิทยาลัยครูอุดรธานี ปีการศึกษา 2535
ตำแหน่งหน้าที่ การงานปัจจุบัน	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงแรงงาน กรุงเทพมหานคร