

นันทา สุขสมโภชน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน

จัดหางานจังหวัดนนทบุรี. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา :

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ถาวร ปลั่งกลาง

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี และ 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำนวน 383 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test, F-test และ LSD.

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 - 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพการทำงานคือว่างงาน ส่วนผู้ที่มิงานทำประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดนนทบุรี

2. ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก

3. ประชาชนมีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน และประชาชนที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

Nattha Suksompoch. (2009). **Satisfaction of People Regarding the Services of The Nonthaburi Provincial Employment Office**. An Independent Study for Master of Business Administration (Business Administration). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Associate Professor Lamyong Plangklang

ABSTRACT

This study aimed to : 1) examine personal factors of people who used the services from The Nonthaburi Provincial Employment Office; 2) investigate people's levels of satisfaction regarding the services provided by The Nonthaburi Provincial Employment Office ; and 3) compare people's levels of satisfaction regarding the services in relation to their personal factors. The data was gathered from 383 people using the services. The research instrument was a questionnaire. Statistical analysis was performed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD.

The findings were as follows :

1. The service recipients were single, female, aged between 25 - 30 years old ,and holding bachelor's degree. Most of them were unemployed . Most of those who worked had their own business . All of them resided in Nonthaburi Province .
2. People's level of satisfaction regarding the services provided by The Nonthaburi Provincial Employment Office was high when it was viewed as a whole. When it was analyzed individually, stages of servicing ,staff ,and service outcome were satisfied the highest, while the aspect of information informing, location and facilities were satisfied highly.
3. People with different gender had different degrees of satisfaction regarding information informing. Those with different marital status had different degrees of satisfaction regarding location and facilities. Those with different educational background had different degrees of satisfaction regarding information informing, and location and facilities. Those with different working, position had different degrees of satisfaction regarding servicing , staff, location and facilities, and service outcome with a statistically significant level of .05

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาให้คำแนะนำจาก ท่านรองศาสตราจารย์ถ้ายอง ปลั่งกลาง ท่าน ดร.ศิริมณี จรรยา และท่าน ดร.สอาด บรรณเจตฤทธิ ที่กรุณาเสียสละเวลาเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จึงทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ รวมถึงคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือ ประสานงาน และช่วยแนะนำตลอดงานวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ขอขอบคุณ พี่ น้องและเพื่อนทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา จึงทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นัตตา สุขสมโภชน์