

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ .....	ฅ
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฐ
<b>บทที่</b>	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด .....	7
ภารกิจหลักของสำนักงานจัดหางานจังหวัด.....	7
อำนาจหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัด .....	11
การให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี .....	11
กระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี .....	12
นโยบายการบริหารงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี.....	15
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	15
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	15
แนวคิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ .....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	22

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	29
	ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	32
	ทฤษฎีความคาดหวัง .....	35
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
	ผลงานวิจัยในประเทศ....	37
	ผลงานวิจัยต่างประเทศ .....	42
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	44
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
	การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการ	
	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี .....	50
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	
	ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี.....	52
	ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ	
	การให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี.....	58
	ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อการให้บริการของ	
	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี .....	67
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	69
	สรุปผลการวิจัย.....	69
	อภิปรายผลการวิจัย.....	71
	ข้อเสนอแนะ.....	76

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม .....	79
ภาคผนวก .....	83
ประวัติย่อผู้วิจัย .....	89

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประเภทกิจการ และภูมิลำเนา .....	52
2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร.....	54
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ .....	55
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	56
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก .....	57
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านผลการให้บริการ .....	58
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยรวม .....	59
8 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ .....	61
9 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ..... 63
11	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา..... 64
12	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านข้อมูลข่าวสารกับระดับการศึกษา ..... 65
13	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกกับระดับการศึกษา..... 66
14	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพการทำงาน ..... 67
15	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามภูมิลำเนา..... 68
16	แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ..... 69

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	3
2 แผนภาพความสัมพันธ์สภาพภายในกับความรู้สึทักของบุคคล.....	17
3 แผนภาพตัวแบบทฤษฎีความคาดหวัง .....	38