

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และกระแสโลกาภิวัตน์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวในด้านบทบาทหน้าที่ วิธีการทำงาน ระบบการทำงาน รวมถึงการปรับปรุงภารกิจและเป้าหมายการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะภาครัฐที่มีการปฏิรูปโครงสร้าง และระบบการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ เช่น ปรับบทบาทภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล และ การให้ประชาชนมีส่วนร่วม (อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี. 2551 : ออนไลน์) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ทันกับเหตุการณ์ปัจจุบัน

หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานจึงต้องปรับปรุงพัฒนาให้ก้าวหน้าตลอดไป เช่นเดียวกับกรมการจัดหางานซึ่งเป็นหน่วยงานราชการ สังกัดกระทรวงแรงงาน รับผิดชอบดูแลบริการด้านงานและอาชีพ รวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลตลาดแรงงาน มีภารกิจสำคัญ 5 ประการได้แก่ ประการที่หนึ่ง ด้านการจัดหางานในประเทศ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนวัยทำงานได้มีงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม รับรู้ข่าวสารตลาดแรงงาน เพื่อลดปัญหาการว่างงานและการขาดแคลนแรงงาน ประการที่สอง การบริหารแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ โดยกำกับดูแลการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ ค้ำครองสิทธิประโยชน์ เพื่อให้แรงงานไทยได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรมและมีสภาพความเป็นอยู่ที่เหมาะสม ประการที่สาม การควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว โดยตรวจสอบและควบคุมการทำงานของคนต่างด้าวในประเทศให้เป็นไปตามกฎหมายเกิดประโยชน์แก่ประเทศมากที่สุด รวมถึงการควบคุมแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองซึ่งได้รับการผ่อนผันประกอบอาชีพชั่วคราว ประการที่สี่ การแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพให้กับนักเรียน นักศึกษาและประชาชนทั่วไป รวมถึงการเตรียมตัวก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน ตลอดจนการให้บริการทดสอบความพร้อมทางอาชีพให้ตรงกับบุคลิกภาพและความถนัด และประการสุดท้ายการคุ้มครองคนหางาน และป้องกันมิให้คนหางานถูกหลอกลวง ถูกเอารัดเอาเปรียบจากบริษัทจัดหางานหรือนายจ้าง (กรมการจัดหางาน. 2551 : ออนไลน์)

จากภารกิจของกรมการจัดหางานดังกล่าว ได้กระจายงานไปยังทุกพื้นที่โดยมีสำนักงานจัดหางานจังหวัดเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาค ปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจหลักทั้ง 5 ประการของกรมการจัดหางาน เพื่อให้เข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

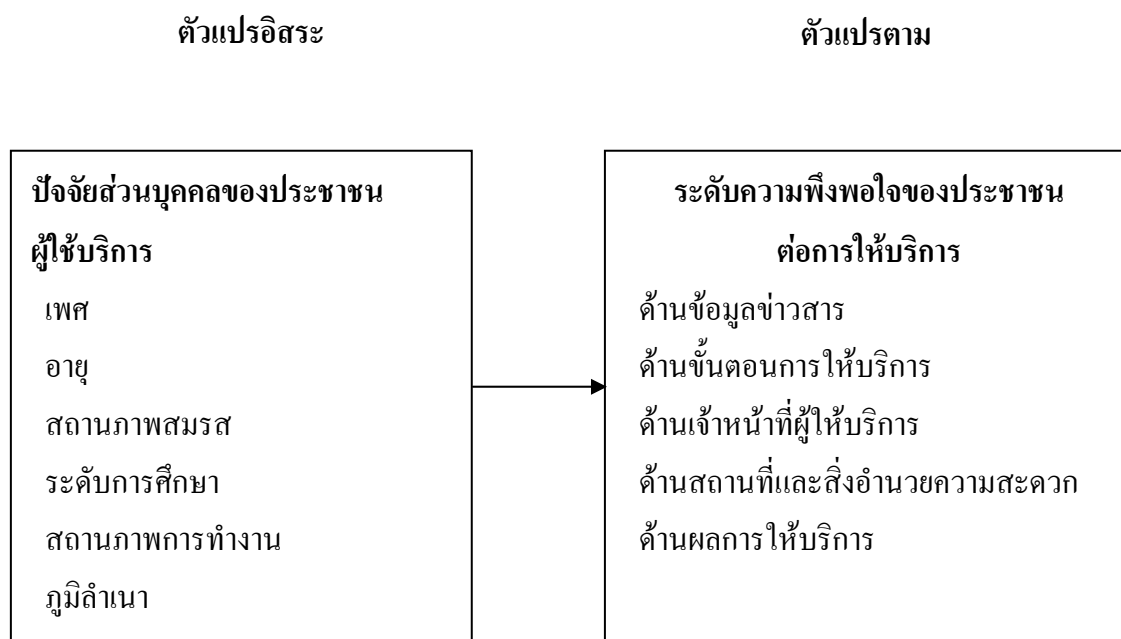
จากภารกิจของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญขององค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนตลาดแรงงาน การลดช่องว่างความไม่สัมพันธ์กันระหว่างอุปสงค์และอุปทานของนายจ้างกับลูกจ้างเพื่อลดปริมาณผู้ว่างงาน รวมถึงการเป็นแหล่งข้อมูลด้านแรงงานที่สำคัญเพื่อรองรับจำนวนนักเรียน นักศึกษาที่จบการศึกษาจากสถาบันภาครัฐและเอกชนจำนวนมากในแต่ละปี ซึ่งพบว่า สถิติการว่างงานของผู้ที่เพิ่งจบการศึกษาปี 2551 มีมากถึง 3.0 แสนคน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2550 : ออนไลน์) และเพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารนโยบายภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลและการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานของข้าราชการและหน่วยงานภาครัฐได้ทุกช่องทาง โดยพบว่า มีการร้องเรียนของภาคประชาชนมายังสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ทั้งทางจดหมาย และทางโทรศัพท์ อาทิ ร้องเรียนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาไม่ไพเราะหรือการให้บริการไม่รวดเร็วทันใจผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการ ตลอดจนสามารถเสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการแนวคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบการวิจัย สามารถนำมากำหนดสมมติฐานในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ซึ่งในปี 2550 มีจำนวน 8,542 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 คน

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการ

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 สถานภาพสมรส

2.1.4 ระดับการศึกษา

2.1.5 สถานภาพการทำงาน

2.1.6 ภูมิลำเนา

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 5 ด้าน

2.2.1 ด้านข้อมูลข่าวสาร

2.2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2.5 ด้านผลการให้บริการ

3. ขอบเขตพื้นที่ ศึกษาเฉพาะกลุ่มประชาชนที่ใช้บริการที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ชั้น 1 อาคารศาลากลางจังหวัดนนทบุรี ถนนรัตนาธิเบศร์ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

4. ขอบเขตด้านเวลาในการเก็บข้อมูล เริ่มจากเดือนเมษายน ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2551 รวมเวลาที่ใช้ในการวิจัย 4 เดือน

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

3. สามารถนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารได้พิจารณานำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี มีดังนี้

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่ได้รับการตอบสนองต่อการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ โดยวัดเป็นระดับจากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

**ประชาชน** หมายถึง บุคคลที่มาใช้บริการที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีในด้านต่างๆ ในช่วงเดือนเมษายน – กรกฎาคม 2551

**การให้บริการ** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่มาขอรับบริการที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ในด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ

**สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี** หมายถึง หน่วยงานของรัฐ สังกัดกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีหน้าที่ให้บริการประชาชนด้านการจัดหางานในประเทศ การบริการแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ การควบคุมการทำงานแรงงานต่างด้าว การคุ้มครองคนหางาน ตลอดจนการแนะแนวส่งเสริมการประกอบอาชีพให้กับประชาชน

**ข้อมูลข่าวสาร** หมายถึง ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีที่เผยแพร่ในลักษณะต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลตำแหน่งงานว่าง ข้อมูลประวัติผู้ขึ้นทะเบียนหางาน ข้อมูลการบริการจัดหาแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ และการจัดงานนัดพบแรงงาน

**ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง วิธีการ หรือ กระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นการให้บริการด้วยบุคลากรและเครื่องมือ/อุปกรณ์ ต่างๆ ตามขั้นตอนที่แต่ละจุดบริการกำหนดไว้

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง บุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนในสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

**สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สถานที่ตั้งสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี วัสดุอุปกรณ์ รวมถึงเครื่องมือต่างๆ ซึ่งใช้สำหรับทำให้เกิดความสะดวกกับประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

**ผลการให้บริการ** หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการที่ประชาชนมาใช้บริการที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ โดยพิจารณาจากการให้ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นตามแบบสอบถาม