

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จำนวน 383 ชุด ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่เป็นผู้มารับบริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางและพรรณนา แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
df	แทน	องศาแห่งความอิสระ
LSD	แทน	Least Significant Difference
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประเภทกิจการ และภูมิลำเนา ผลการวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และร้อยละ แสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ประเภทกิจการ และภูมิลำเนา

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	383	100.0
เพศ		
ชาย	156	40.7
หญิง	227	59.3
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	59	15.4
25 – 30 ปี	148	38.6
31 – 35 ปี	90	23.5
มากกว่า 35 ปี	86	22.5
สถานภาพสมรส		
โสด	252	65.8
สมรส	131	34.2
การศึกษา		
ประถมศึกษา	37	9.6
มัธยมศึกษา หรือ เทียบเท่า	98	25.6
ปวส./อนุปริญญา	76	19.8
ปริญญาตรี	158	41.3
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.7

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	383	100.0
สถานภาพการทำงาน		
มีงานทำ	59	15.4
ว่างงาน	324	84.6
ประเภทกิจการ (ตอบเฉพาะผู้มีงานทำ 59 คน)		
รับราชการ	6	10.2
รัฐวิสาหกิจ	11	18.6
บริษัทเอกชน	6	10.2
ธุรกิจส่วนตัว	36	61.0
ภูมิลำเนา		
จังหวัดนนทบุรี	211	55.1
จังหวัดกรุงเทพมหานคร	53	13.8
จังหวัดอื่นๆ	119	31.1

จากตาราง 1 ประชาชนที่ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 383 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 โดยมีอายุระหว่าง 25 - 30 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 สถานภาพโสด จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 มีสถานภาพว่างงาน จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 ผู้ที่มีงานทำจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 ภูมิลำเนาอยู่จังหวัดนนทบุรี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ ซึ่งผลการวิเคราะห์โดยหาเฉลี่ยตัวอย่าง แสดงรายละเอียดในตาราง 2 ถึงตาราง 7

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร

ด้านข้อมูลข่าวสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ปริมาณข้อมูลข่าวสารเพียงพอตามที่ต้องการ	4.02	.81	มาก
2. ความทันสมัยของข้อมูล	4.06	.78	มาก
3. ช่องทางการกระจายข้อมูลข่าวสาร เช่น ผ่านสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	3.73	.85	มาก
4. ความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล	3.92	.80	มาก
5. ความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	4.02	.80	มาก
โดยรวม	3.95	.66	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่าประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านข้อมูลข่าวสารของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$ และ S.D. = .66) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการมีความคล่องตัว	4.37	.69	มากที่สุด
2. แต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาเหมาะสม	4.24	.70	มากที่สุด
3. ทุกขั้นตอนมีความต่อเนื่อง	4.23	.72	มากที่สุด
4. เอกสารชี้แจงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.20	.71	มาก
5. การชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติ ณ จุด ประชาสัมพันธ์	4.23	.71	มากที่สุด
6. การจัดลำดับให้บริการตามคิว	4.31	.71	มากที่สุด
โดยรวม	4.26	.59	มากที่สุด

จากตาราง 3 แสดงว่าประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$ และ S.D. = .59) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจใน ข้อ 4 (เอกสารชี้แจงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	.71	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมด้านการแต่งกาย	4.21	.71	มากที่สุด
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.24	.67	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา	4.23	.72	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเท่าเทียมกัน ทุกราย	4.27	.70	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.28	.69	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตลอด ระยะเวลาทำงาน	4.22	.73	มากที่สุด
8. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.28	.72	มากที่สุด
โดยรวม	4.26	.60	มากที่สุด

จากตาราง 4 แสดงว่าประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$ และ S.D. = .60) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
ให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. สำนักงานอยู่ในทำเลที่ตั้งเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	4.15	.80	มาก
2. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้สำหรับผู้มาติดต่อ หรือน้ำดื่ม	4.00	.83	มาก
3. ความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	4.02	.78	มาก
4. จำนวนเครื่องมือ/อุปกรณ์ สำหรับให้บริการ	4.01	.76	มาก
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา	3.99	.73	มาก
6. จุดบริการแต่ละจุดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ	4.08	.73	มาก
7. เอกสาร/ สื่อประชาสัมพันธ์ จัดวางในชั้นที่พบเห็นง่าย	4.07	.78	มาก
8. ป้ายบอกจุดบริการพบเห็นง่าย	4.01	.83	มาก
9. ความสะอาดของสถานที่	4.01	.82	มาก
โดยรวม	4.04	.64	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่าประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$ และ S.D. = .64) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านผลการให้บริการ

ด้านผลการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.34	.68	มากที่สุด
2. ได้รับบริการทันตามห้วงเวลาที่ท่านต้องการ	4.24	.71	มากที่สุด
3. ผลที่ได้ถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติหรือข้อกฎหมายที่กำหนด	4.23	.70	มากที่สุด
4. คุณภาพของการบริการที่ได้รับ	4.21	.71	มากที่สุด
5. การได้รับบริการที่เสร็จสมบูรณ์ในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง	4.25	.71	มากที่สุด
โดยรวม	4.25	.62	มากที่สุด

จากตาราง 6 แสดงว่าประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$ และ $S.D. = .62$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกข้อ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยรวม

การให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.95	.66	มาก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.26	.59	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	.60	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	.64	มาก
5. ด้านผลการให้บริการ	4.25	.62	มากที่สุด
โดยรวม	4.15	.55	มาก

จากตาราง 7 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยเฉลี่ยรวมมีระดับความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$ และ S.D. = .55) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ อันดับที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับที่ 3 ด้านผลการให้บริการ ส่วนอีก 2 ด้าน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน จัดหางานจังหวัดนนทบุรี

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา
สูงสุด สถานภาพการทำงาน และภูมิลำเนา ซึ่งมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อ
การให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อ
การให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
จัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ แสดงรายละเอียดตามตาราง
8 ถึงตาราง 15

ตาราง 8 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางาน
จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 156)		หญิง (n = 227)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.05	.64	3.88	.67	2.44	.01*
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.29	.58	4.25	.59	.62	.53
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	.55	4.23	.63	1.33	.18
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	.70	4.00	.60	1.23	.21
5. ด้านผลการให้บริการ	4.24	.59	4.27	.64	-.44	.65
โดยรวม	4.19	.61	4.12	.63	1.04	.32

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่ามีค่า Sig. ที่คำนวณได้น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้มี 1 ด้าน คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร แสดงว่าเพศของประชาชนที่ใช้บริการที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 9 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางาน
จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	.268	3	8.945	.199	.897
	ภายในกลุ่ม	170.107	379	.449		
	รวม	170.375	382			
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.289	3	9.635	.272	.845
	ภายในกลุ่ม	134.067	379	.354		
	รวม	134.356	382			
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.597	3	.199	.549	.649
	ภายในกลุ่ม	137.344	379	.362		
	รวม	137.940	382			
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.533	3	.178	.428	.733
	ภายในกลุ่ม	157.556	379	.416		
	รวม	158.090	382			
5. ด้านผลการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.979	3	.326	.835	.476
	ภายในกลุ่ม	148.144	379	.391		
	รวม	149.123	382			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.533	3	3.856	.456	.720
	ภายในกลุ่ม	149.444	379	.394		
	รวม	149.977	382			

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่ามีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ทุกด้าน แสดงว่า อายุของประชาชนที่ใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางาน
จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความพึงพอใจ	สถานภาพสมรส				t	Sig.
	โสด (n = 252)		สมรส (n = 131)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.90	.65	4.04	.68	-1.947	.05
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.23	.60	4.33	.55	-1.535	.12
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	.59	4.31	.60	-1.217	.22
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	.64	4.14	.62	-2.144	.03*
5. ด้านผลการให้บริการ	4.24	.63	4.28	.60	-0.620	.53
โดยรวม	4.12	.62	4.22	.61	-1.4926	.19

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่ามีค่า Sig. ที่คำนวณได้น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงว่า สถานภาพสมรสของประชาชนที่ใช้บริการที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางาน
จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	9.840	4	2.460	5.793	.00*
	ภายในกลุ่ม	160.535	378	.425		
	รวม	170.375	382			
2. ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.592	4	.398	1.133	.34
	ภายในกลุ่ม	132.764	378	.351		
	รวม	134.356	382			
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.008	4	.752	2.107	.07
	ภายในกลุ่ม	134.932	378	.357		
	รวม	137.940	382			
4. ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5.547	4	1.387	3.436	.00*
	ภายในกลุ่ม	152.543	378	.404		
	รวม	158.090	382			
5. ด้านผลการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.058	4	.514	1.322	.26
	ภายในกลุ่ม	147.065	378	.389		
	รวม	149.123	382			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.409	4	1.102	2.758	.13
	ภายในกลุ่ม	145.567	378			
	รวม	149.976	382			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่ามีค่า Sig. ที่คำนวณได้น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้มี 2 ด้าน คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงว่า ระดับการศึกษาของ

ประชาชนที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพื่อให้ทราบค่าจึงวิเคราะห์ต่อไปเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 12 - 13 ต่อไปนี้

ตาราง 12 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านข้อมูลข่าวสารกับระดับการศึกษา

ด้านข้อมูลข่าวสาร	ประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา			.3962*	.6143*
มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า			.2513*	.4694*
ปวส. หรืออนุปริญญา			.2725*	.4906*
ปริญญาตรี				
สูงกว่าปริญญาตรี				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 12 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการที่มีการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และ ปวส. หรืออนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร มากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (.3962, .2531 และ .2725) และสูงกว่าปริญญาตรี (.6143, .4694, และ .4906)

ตาราง 13 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางาน
จังหวัดนนทบุรี เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะดวกกับระดับการศึกษา

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา				.3556*	
มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า				.1775*	
ปวส. หรืออนุปริญญา				.2241*	
ปริญญาตรี					
สูงกว่าปริญญาตรี					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 13 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการที่มีการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และ ปวส. หรืออนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาปริญญาตรี (.3556 ,.1775 และ .2241)

ตาราง 14 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางาน
จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

ระดับความพึงพอใจ	สถานภาพการทำงาน				t	Sig.
	มีงานทำ (n = 252)		ไม่มีงานทำ (n = 131)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.91	.51	3.95	.69	-.568	.57
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.97	.43	4.32	.60	-5.344	.00*
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.99	.42	4.31	.61	-4.871	.00*
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	.51	4.07	.66	-2.434	.01*
5. ด้านผลการให้บริการ	4.01	.48	4.30	.63	-4.047	.00*
โดยรวม	3.95	.47	4.19	.64	-3.453	.11

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่ามีค่า Sig. ที่คำนวณได้น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้มี 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านผลการให้บริการ แสดงว่า สถานภาพการทำงานของประชาชนที่ใช้บริการที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางาน
จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามภูมิลำเนา

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.941	2	2.471	.055	.946
	ภายในกลุ่ม	170.326	380	.448		
	รวม	170.375	382			
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.236	2	.118	.334	.716
	ภายในกลุ่ม	134.120	380	.353		
	รวม	134.356	382			
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.376	2	.188	.520	.595
	ภายในกลุ่ม	137.564	380	.362		
	รวม	137.940	382			
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.240	2	.120	.289	.749
	ภายในกลุ่ม	157.849	380	.415		
	รวม	158.090	382			
5. ด้านผลการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.395	2	.197	.504	.604
	ภายในกลุ่ม	148.728	380	.391		
	รวม	149.123	382			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.237	2	.618	.340	.722
	ภายในกลุ่ม	149.717	380	.393		
	รวม	149.976	382			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่ามีค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ทุกด้าน แสดงว่า ภูมิลำเนาของประชาชนที่ใช้บริการที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

ตาราง 16 แสดงจำนวนและร้อยละความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ด้านข้อมูลข่าวสาร	25	17.9
1. ควรมีการเสนอข้อมูลที่ทันสมัยตลอดเวลา	18	12.8
2. ให้มีการบริการข้อมูลทาง Internet	9	6.4
3. ให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจัดกิจกรรมของสำนักงานจัดหางานจังหวัด		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
1. นำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	20	14.3
2. ลดระยะเวลาการให้บริการ	14	10
3. เพิ่มช่องทางการให้บริการ	5	3.6
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลาไม่พักกลางวัน	17	12.1
2. ควรมีการแต่งกายเป็นแบบฟอร์มเดียวกัน	6	4.3
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. จัดให้มีที่จอดรถเพิ่มขึ้น	11	7.9
2. จัดให้มีม้านั่งพักผ่อนอ่านหนังสือ	7	5
3. มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม สะอาด	5	3.6
ด้านผลการให้บริการ		
1. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3	2.1

จากตาราง 16 ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ ของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรีของประชาชนที่ใช้บริการเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรมีการเสนอ ข้อมูลที่ทันสมัยตลอดเวลา นำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ให้มีการบริการ ข้อมูลทาง Internet ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลาไม่พักกลางวัน ลดระยะเวลาการให้บริการ จัดให้มีที่จอดรถเพิ่มขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการจัดกิจกรรมของสำนักงานจัดหางานจังหวัด จัดให้มีมุมนั่งพักผ่อนอ่านหนังสือ ควรมีการแต่งกายเป็นแบบฟอร์มเดียวกัน เพิ่มช่องทางการ ให้บริการ มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม สะอาด มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง