

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี และ 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำนวน 383 คน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม จากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่า t-test, F-test และ LSD โดยมีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.3 อายุระหว่าง 25 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.6 สถานภาพสมรสเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 65.8 การศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.3 มีสถานภาพการทำงาน คือว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 84.6 ส่วนผู้ที่มีงานทำประกอบกิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 61.0 และมีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 55.1

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลการให้บริการ ส่วนอีก 2 ด้าน มีระดับความพึงพอใจระดับมาก คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร

3. ผลวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ พบว่า

3.1 เพศของประชาชนที่ใช้บริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชน แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 อายุของประชาชนที่ใช้บริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3.3 สถานภาพสมรสของประชาชนที่ใช้บริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3.4 ระดับการศึกษาของประชาชนที่ใช้บริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยประชาชนที่ใช้บริการที่มีการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และ ปวส. หรืออนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร มากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี และประชาชนที่ใช้บริการที่มีการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และ ปวส. หรืออนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาปริญญาตรี

3.5 สถานภาพการทำงาน of ประชาชนที่ใช้บริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการให้บริการ ประชาชนมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3.6 ภูมิสำเนาของประชาชนที่ใช้บริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก คือ ควรมีการเสนอข้อมูลที่ทันสมัยตลอดเวลา นำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ให้มีการบริการข้อมูลทาง Internet ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลาไม่พักกลางวัน ลดระยะเวลาการให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประชาชนที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของปรัชญา จันทราภัย (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับในระดับมาก

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีประเด็นที่ควรอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1.1 ด้านข้อมูลข่าวสาร ประชาชนที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะปัจจุบันสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรีได้ดำเนินนโยบายให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจเช็คข้อมูลให้บริการประชาชนให้ทันสมัยตลอดเวลาและได้ทำการจำแนกข้อมูลเก่า ข้อมูลใหม่ออกจากกันอย่างชัดเจนทำให้สะดวกต่อการสืบค้น รวมถึงการนำอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลในปริมาณมาก ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลจำนวนมากขึ้น แต่มีข้อที่ค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำ คือ ช่องทางการกระจายข้อมูลข่าวสาร เช่น ผ่านสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ทั้งนี้เพราะเป็นงานที่ต้องใช้งบประมาณสูง หน่วยงานราชการมีงบประมาณจำกัดจึงบริการไม่ทั่วถึง ทำให้มีระดับค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำ

1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยศิริกัญญา กระจายศรี (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาการบริหารจัดการของธนาคารนคร

หลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา : เฉพาะเขตพื้นที่ 26 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านกระบวนการให้บริการ เมื่อพิจารณาผลการวิจัยอาจเป็นเพราะว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ได้จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยชี้แจงขั้นตอนการเข้ารับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ ทำให้สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเบื้องต้นได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้สำนักงานฯ ได้ดำเนินนโยบายหมุนเวียนสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามจุดบริการ ซึ่งมีผลทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้หลายหน้าที่และสามารถชี้แจงถึงขั้นตอนการเข้ารับบริการของประชาชนทำให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ยกเว้นข้อที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เอกสารชี้แจงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน อาจเป็นเพราะทางสำนักงานไม่ได้จัดทำเอกสารชี้แจงขั้นตอนการให้บริการครบทุกจุด โดยจัดทำเฉพาะจุดที่มีการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อนและต้องใช้ระยะเวลามากในการให้บริการ ส่วนบางจุดบริการที่มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก จึงไม่ได้จัดทำเอกสารแจกจ่าย จึงทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กรรณิการ์ อักษรศิริโอภาส (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริการจัดหางานนัดพบแรงงานย่อย : ศึกษากรณีสำนักจัดหางานกรุงเทพ 8 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจจากบุคลากรที่ให้บริการระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาอาจเป็นเพราะข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และงานในความรับผิดชอบของตนเอง เป็นอย่างดี มีอายุการทำงานเฉลี่ย 2 ปี มีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติของสำนักงาน ให้บริการเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ ชวงส์ ฉายะบุตร ; (2539 : 35 ; อ้างถึงใน สุดารัตน์ เชื้อสุวรรณ 2548 : 5-7. พฤติกรรมและความพึงพอใจในสำนักงาน) ได้เสนอหลักการการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก โดยกล่าวว่า ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการ

ให้บริการยังเป็นปัจจัย สำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

1.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิภูล ทองมา (2543 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน” พบว่าลูกค้ามีความคาดหวังในระดับมาก ด้านอาคารสถานที่และด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ เมื่อพิจารณาผลการวิจัยอาจเป็นเพราะว่าสถานที่ตั้งของสำนักงานอยู่ในบริเวณอาคารศาลากลางจังหวัด ซึ่งเป็นศูนย์รวมของส่วนราชการ เส้นทางคมนาคมการจราจรค่อนข้างดี มีรถประจำทางวิ่งผ่านหลายสายจาก 6 อำเภอ และจากกรุงเทพฯ ปทุมธานี สุพรรณบุรี ทำให้สามารถเดินทางไปมาสะดวก แต่เมื่อพิจารณารายข้อย่อยพบว่า เครื่องมือ/อุปกรณ์มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจเป็นเพราะการกำหนดให้มีมาตรการประหยัดพลังงาน จึงกำหนดให้มีเวลาปิด-เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ แอร์คอนดิชัน รวมทั้งประตูเข้า-ออกของสำนักงาน หากมีประชาชนมาขอใช้บริการนอกเวลาราชการทำให้ต้องใช้เวลาเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ จึงทำให้ค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.5 ด้านผลการให้บริการ ประชาชนที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี มีนโยบายลดเวลาการมาติดต่อราชการให้น้อยลง โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่แต่ละจุดบริการต้องมีแผนการลดระยะเวลาการให้บริการโดยตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก นอกจากนี้สำนักงานฯ ยังให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับทางกฎหมายอย่างเคร่งครัด ทำให้ประชาชนที่ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กร จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538 : 145) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ ได้แก่ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ณ สถานที่ที่เขาต้องการ ในรูปแบบที่เขาต้องการ

2. ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

2.1 ประชาชนที่ใช้บริการมีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของแจ่มจันทร์ นาไชยเงิน (2547: บทคัดย่อ) ที่พบว่าผู้รับบริการเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลาลัย โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร ประชาชนเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าเป็นช่วงเวลาที่จำนวนประชาชนที่ใช้บริการมีจำนวนมาก ทำให้ข้อมูลที่จัดเตรียมไว้ไม่เพียงพอที่จะให้บริการในคราวเดียวกัน ผู้ใช้บริการจึงต้องยื่นรอคิวเพื่อขอรับบริการข้อมูล จึงทำให้ระดับความพึงพอใจต่างกัน

2.2 ประชาชนที่ใช้บริการมีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ เนื่องจากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ยึดหลักการให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่แบ่งแยก อายุ สถานะ หรือ เพศ โดยปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ทำให้ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน สอดคล้องกับแนวคิดของ ชวงส์ ฉายะบุตร (สุดารัตน์ เชื่องสุวรรณ อนุสรณ์. 2548 : 5-7 ; อ้างอิงจาก ชวงส์ ฉายะบุตร. แนวทางการบริหารและการบริการของฝ่ายปกครอง. 2539 : 11 – 14) ได้เสนอหลักการให้บริการว่า จะต้องเป็นตามหลักความเสมอภาคภายใต้ระเบียบและโอกาสเดียวกัน

2.3 สถานภาพสมรสของประชาชนที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านผลการให้บริการ ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประชาชนมาใช้บริการจำนวนมากกว่าปกติทำให้อุปกรณ์/เครื่องมือ ที่ใช้สำหรับบริการมีไม่เพียงพอ เช่น แก้วน้ำ น้ำดื่ม ระบบฐานข้อมูลเกิดความล่าช้าเนื่องจากการใช้งานจำนวนมาก เป็นต้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปรัชญา จันทราภักย์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท

กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า สถานภาพของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

2.4 ระดับการศึกษาของประชาชนที่ใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านผลการให้บริการ อาจเป็นเพราะการให้บริการที่มีความสะดวก รวดเร็วและมีขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย มีเจ้าหน้าที่คอยบริการให้คำปรึกษา ณ จุดประชาสัมพันธ์ ทำให้การบริการเป็นระบบและมีความคล่องตัว จึงทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะประชาชนที่มาใช้บริการต้องการความถูกต้องทางด้านข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่จึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบและสืบค้นข้อมูล จึงทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกศนราภรณ์ สัตยาศัย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service) ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกัน

2.5 สถานภาพการทำงาน ของประชาชนที่ใช้บริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน ด้านข้อมูลข่าวสาร ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ ประชาชนมีสถานภาพการทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาอาจเป็นเพราะผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพการทำงาน คือว่างงาน มีความคาดหวังต่อการรับบริการของสำนักงานฯ ต่างจากผู้ที่มีงานทำ ซึ่งการมาใช้บริการของผู้ว่างงานคือ การได้รับบริการข้อมูลตำแหน่งงานว่าง การได้ขึ้นทะเบียนผู้หางาน เมื่อได้รับการบริการในเรื่องที่ตนคาดหวัง จึงมีระดับความพึงพอใจต่างจากผู้ที่มีงานทำ

2.6 ภูมิลำเนาของประชาชนที่ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปรัชญา จันทราภัย (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า ภูมิลำเนาผู้มาใช้บริการแตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาผลการวิจัยอาจเป็นเพราะการให้บริการที่มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการชี้แจงให้ประชาชนผู้มาใช้บริการทราบอย่างทั่วถึง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ มีธรรมาภิบาล ยึดมั่นเสมอมา บริการด้วยความกระตือรือร้น และไม่เลือกปฏิบัติ ปัจจัยเหล่านี้ทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี พบว่า โดยรวมประชาชนมีระดับความพึงพอใจระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร มีระดับความพึงพอใจระดับมาก ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ใช้บริการ และผลการวิจัยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายข้อน้อยที่สุดในด้านต่าง ๆ มาเสนอแนะเพื่อพิจารณาปรับปรุงดังนี้

1. ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า มีข้อที่ค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำ คือ ช่องทางการกระจายข้อมูลข่าวสาร เช่น ผ่านสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ทั้งนี้เพราะเป็นงานที่ต้องใช้งบประมาณสูง หน่วยงานราชการมีงบประมาณจำกัดจึงบริการไม่ทั่วถึง ดังนั้น สำนักงานฯ ควรใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานที่มีต้นทุนต่ำ และเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยเว็บไซต์ของสำนักงานที่มีอยู่แล้ว

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีข้อที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ เอกสารชี้แจงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ดังนั้น สำนักงานฯ ควรจัดทำเอกสารขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่าย และทำให้ครบทุกจุดบริการ จัดวางไว้ในที่พบเห็นง่ายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอีกทางหนึ่ง

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชน คือ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลาราชการไม่หยุดพักกลางวัน ควรมีการกำหนดการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้เป็นแบบฟอร์มเดียวกัน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือแสดงความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร และยังสามารถแสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เครื่องมือ/อุปกรณ์มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา ดังนั้นควรมีการเตรียมความพร้อมและตรวจเช็คสภาพการทำงานของอุปกรณ์ / เครื่องมือต่างๆ ก่อนเวลาทำการ เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้ทันทีที่เปิดทำการ

5. ด้านผลการให้บริการ พบว่ามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชน คือ ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยปัญหาการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เช่น เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน นายจ้างสถานประกอบการ ผู้ว่างงาน เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะกลุ่มสามารถนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี

2. ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจและความต้องการเฉพาะด้านลึกลงไป เช่น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการประกันตนกรณีว่างงาน เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาใช้แก้ไขปัญหาได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี เปรียบเทียบกับสำนักงานจัดหางานภาคเอกชน เพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักงานจัดหางานของภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น