

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

วาสนา จันทร์แก้ว

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

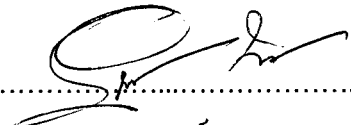
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มกราคม 2559

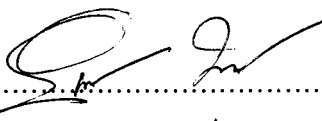
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ วาสนา จันทร์แก้ว ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

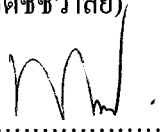
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)

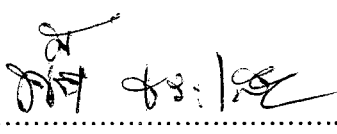
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์)


.....กรรมการ
(ดร.วิชัย จงโชติชัชวาลย์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนันย์ ธารเสนา)

วันที่ ๑๐ เดือนมกราคม พ.ศ. 2559

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ ดร.อุษณากร ทาวะรัมย์ ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่จะศึกษา ตลอดจนตรวจทานและให้คำแนะนำแก้ไข ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต, ดร.วิชัย จง โชติชัชวาลย์ ในฐานะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการดำเนินงานวิจัย นางรัตนภรณ์ วัชรโรทัย จัดหางานจังหวัดตราด อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ในฐานะผู้เชี่ยวชาญตรวจความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษาคั้งนี้จะสำเร็จลงมิได้ หากขาดความร่วมมือจากผู้ใช้บริการที่มาติดต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน และได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ตลอดจนผู้ที่มิได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัยคั้งนี้ ผู้ศึกษาขอ ขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

วาสนา จันทร์แก้ว

57930052: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; ปร.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/คุณภาพการบริการ/ สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

วาสนา จันท์แก้ว: ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงาน
จัดหางานจังหวัดตราด (OPINIONS OF SERVICE USERS TOWARDS QUALITY OF SERVICE
PROVIDED BY TRAT PROVINCIAL EMPLOYMENT CENTER) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์:
อุษณกร ทาวะรัมย์, ปร.ด. 82 หน้า, ปี พ.ศ. 2559

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ
ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ
การบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ
และประเภทงานบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สมัครงาน
นายจ้าง และผู้มาขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวที่เป็นคนไทยของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด
จำนวน 246 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ
0.85 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (SD) และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว
One-way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางาน
จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น
ต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
เป็นอันดับอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่
ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ตามลำดับ และด้านความเป็นรูปธรรม
ของการบริการ เป็นอันดับสุดท้าย และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ
การบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี
เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทของงานบริการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ
คุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

57930052: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: OPINION / QUALITY OF SERVICE/TRAT PROVINCIAL EMPLOYMENT
CENTER

WASSANA CHANKAEW: OPINIONS OF SERVICE USERS TOWARDS
QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY TRAT PROVINCIAL EMPLOYMENT CENTER
ADVISOR: AUSANAKORN TAVAROM, Ph.D. 82 P. 2016.

The purposes of this study were to examine the opinion of service users towards quality of service provided by Trat Provincial Employment Center and to compare their level of opinion as classified by gender, age, educational level, status, and type of service. The subjects participating in this study were 246 service users. These included job applicants, business employers, people who asked for work permit for their alien workers. The instrument used to collect the data was a questionnaire with the reliability of 0.85. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA.

The results of this study revealed that the service users rated their opinions towards the quality of service provided by Trat Provincial Employment Center at a very good level. When considering each aspect, the subjects rated 5 aspects of quality of service at a good level. Specifically, they rated the aspect in relation to dependability the highest, followed by the aspects relating to responsiveness, assurance, empathy, and tangibility, respectively. Based on the results from the comparisons, there were no statistically significant differences in the level of opinions towards the quality of service provided by Trat Provincial Employment Center among the subjects with different gender, age, educational level, status, and types of service. The research hypothesis was rejected.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	12
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
เกณฑ์การแปลผล	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	41
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	41
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด.....	43
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	51
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
สรุปผลการวิจัย.....	55
อภิปรายผลการวิจัย.....	56
ข้อเสนอแนะ.....	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	73
ภาคผนวก ก.....	74
ภาคผนวก ข.....	78
ประวัติย่อของผู้ทำวิจัย.....	82

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปตัวแปรที่สัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด	33
2	การสังเคราะห์ตัวแปรอิสระจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	41
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ.....	43
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ.....	44
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	46
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้มารับบริการ	48
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ.....	50
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ การบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด โดยภาพรวม.....	51
10	การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดตราด	52
11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำแนกตามอายุ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	53
13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำแนกตามสถานภาพ	53
14	การเปรียบเทียบประเภทงานบริการกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของ สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด	54
15	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	54

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
2 โครงสร้างการบริหาร	26

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมการจัดหางานจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2536 และพระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่และกิจการบางส่วน of กระทรวงมหาดไทย ไปเป็นกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2536 และกรมการจัดหางานได้มีคำสั่งแต่งตั้งหน่วยงานภายในมีฐานะเทียบเท่ากองขึ้น กรมการจัดหางานมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของการให้บริการ จัดหางานในประเทศเพื่อตอบสนองความต้องการและคาดหวังของผู้ใช้บริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีความพึงพอใจ โดยยึดผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง ในระยะเวลาต่อมาได้มีการปรับปรุงพื้นที่การปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้มีความเหมาะสม สะดวกในการประสานและให้บริการประชาชน จึงได้ตั้งเป็นสำนักจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ ซึ่งรับผิดชอบการปฏิบัติงานในเขต 5 เขต และสำนักงานจัดหางานจังหวัด ครอบคลุมทั่วทุกจังหวัด (กรมการจัดหางาน, 2558)

กรมการจัดหางาน มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางาน และคุ้มครองคนหางานกฎหมายว่าด้วย การทำงานของคนต่างด้าวและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงานและแนวโน้มความต้องการแรงงานและเป็นศูนย์ทะเบียนข้อมูล แรงงาน พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการด้านการจัดหางานจัดทำและประสานแผน การปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวง รวมทั้ง กำหนด มาตรฐานอาชีพและอุตสาหกรรม ให้คำปรึกษา ส่งเสริม และให้บริการแนะแนวอาชีพ ทดสอบความถนัดให้แก่ประชาชน ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย มีวิสัยทัศน์คือ “เป็นองค์กรหลักที่มี ประสิทธิภาพในการส่งเสริมการมีงานทำ คุ้มครองคนหางาน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตลาดแรงงานที่ทันสมัย” มีพันธกิจ คือ พัฒนาระบบและให้บริการจัดหางานทั้งในและต่างประเทศ ส่งเสริมพัฒนาให้บริการแนะแนวอาชีพและการประกอบอาชีพ ส่งเสริม กำกับดูแล การจัดหางาน และคุ้มครองคนหางาน พัฒนาระบบ สร้างเครือข่าย และผลิตข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน และ จัดระบบการทำงานของคนต่างด้าว มีค่านิยม คือ มีคุณธรรม มุ่งมั่นบริการ ทำงานเป็นทีม มุ่งผลสัมฤทธิ์ (กรมการจัดหางาน, 2558)

สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดเป็นหน่วยงานหนึ่งในส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน รับผิดชอบดูแลบริการด้านงานและอาชีพ รวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลตลาดแรงงาน มีภารกิจสำคัญ 5 ประการได้แก่ หนึ่ง ด้านการจัดหางานในประเทศ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนวัยทำงานได้มีงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม รับรู้ข่าวสารตลาดแรงงาน เพื่อลดปัญหาการว่างงานและการขาดแคลนแรงงาน สอง การบริหารแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ โดยกำกับดูแลการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ ค้ำครองสิทธิประโยชน์ เพื่อให้แรงงานไทยได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรมและมีสภาพความเป็นอยู่ที่เหมาะสม สาม การควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว โดยตรวจสอบและควบคุมการทำงานของคนต่างด้าวในประเทศให้เป็นไปตามกฎหมาย เกิดประโยชน์แก่ประเทศมากที่สุด รวมถึงการควบคุมแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองซึ่งได้รับการผ่อนผันประกอบอาชีพชั่วคราว สี่ การแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพให้กับนักเรียนนักศึกษาและประชาชนทั่วไป รวมถึงการเตรียมตัวก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน ตลอดจนการให้บริการทดสอบความพร้อมทางอาชีพให้ตรงกับบุคลิกภาพและความถนัด และประการสุดท้ายการคุ้มครองคนหางาน และป้องกันมิให้คนหางานถูกหลอกลวง ถูกเอารัดเอาเปรียบจากบริษัทจัดหางานหรือนายจ้าง (กรมการจัดหางาน, 2558)

จากภารกิจข้างต้นสำนักงานจัดหางานมีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากเป็นหน่วยงานหลักในการปฏิบัติหน้าที่แทนกรมการจัดหางานที่ให้บริการโดยตรงกับประชาชน การที่กรมการจัดหางานจะประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้นั้น จึงขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดเป็นหลัก ซึ่งรวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญด้วย เพราะความสำเร็จหรือล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสามารถในการดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายนั้นได้มากน้อยเพียงใด สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดจึงได้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการของสำนักงานด้วยวิธีการลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ลดเอกสารและวัสดุที่ไม่จำเป็นออกไป และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยตรง

ด้วยสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดตั้งอยู่ในศาลากลางจังหวัด อำเภอเมือง ไม่มีสำนักงานในส่วนอำเภอ เมื่อประชาชนที่อยู่ในอำเภออื่น ๆ ที่อยู่ห่างไกลออกไปต้องมาติดต่อราชการต้องใช้เวลามากในการเดินทางเข้ามาติดต่อกับสำนักงานจัดหางาน ปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเป็นด้านเอกสารของผู้มาใช้บริการที่มักจะนำมาไม่ครบ ทำให้ต้องเสียเวลากลับไปนำมาเพิ่มหรือต้องมาติดต่อใหม่ในวันถัดไป อีกทั้งพบปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถามข้อสงสัยของผู้มาใช้

บริการไม่ชัดเจน บางครั้งอธิบายแล้วเข้าใจไม่ถูกต้องตรงกัน การพูดจาไม่ไพเราะ ไม่มียิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ใส่ใจผู้มาใช้บริการ การให้บริการล่าช้า ขั้นตอนยุ่งยาก รอนาน ทั้งนี้ยังพบว่าสถานที่ซึ่งมีความคับแคบ ที่นั่งไม่เพียงพอ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความไม่พอใจและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด (สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด, 2558)

จากข้อมูลข้างต้นในด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ผู้วิจัยเห็นว่าหากได้มีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดก็จะทำให้ทราบว่าประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความคิดเห็นอย่างไรและมีปัญหาประการใดบ้างที่เป็นสาเหตุของการสร้างความไม่พอใจในการมาใช้บริการ ซึ่งเมื่อทราบผลการวิจัยแล้วจะสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริการให้ดีขึ้น เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทของงานบริการ

สมมติฐานการวิจัย

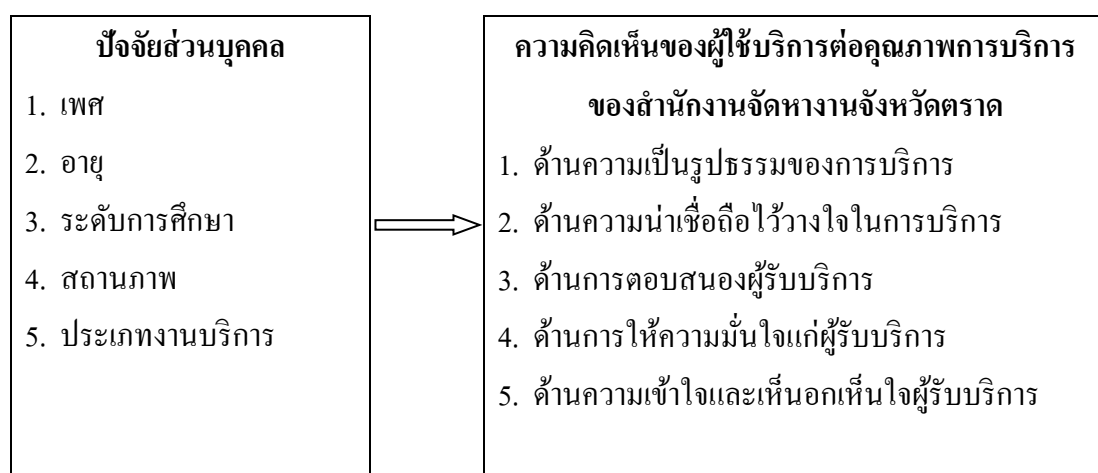
1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการประเภทงานบริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการวัดคุณภาพในการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990) กำหนดเป็นกรอบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยกำหนด ตัวแปรอิสระเป็น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและประเภทงานบริการ ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด
3. ผลการศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทงานบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย คุณภาพบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำนวน 5 ด้าน Parasuraman et al. (1990) คือ

- 2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
- 2.3 ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ
- 2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 2.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้วิจัย คือ ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สมัครงาน นายจ้าง และผู้มาขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวที่เป็นคนไทย ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำนวน 246 คน (สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด, 2558)

ขอบเขตด้านเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ในครั้งนี้ได้กำหนดคำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง ไว้ดังต่อไปนี้

ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ผู้มาใช้บริการแสดงออกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สมัครงาน นายจ้าง และผู้มาขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวที่เป็นคนไทย ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่สามารถสร้างความประทับใจ ให้กับผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวก ทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ ประกอบด้วย เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีเอกสารเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ การเก็บรักษาข้อมูลและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการ มีการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย และให้ความสำคัญปัญหาของผู้มาใช้บริการ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการให้อย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ มีตัวอย่างคำแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน ทำให้เข้าใจได้ถูกต้อง และมีการวางแผนในการปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ผู้มาใช้บริการทราบ มีแจ้งเบอร์โทรศัพท์ สถานที่และบุคคลเพื่อที่จะสามารถติดต่อได้ และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ

5. ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ช่วยเหลือให้ความสะดวก เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มีติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผล และยอมรับคำตำหนิตามสมควร สำนวณกิริยาท่าทางแก่ผู้รับบริการ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด หมายถึง สำนักงานจัดหางานของรัฐซึ่งตั้งอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดตราด สังกัดกระทรวงแรงงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
3. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกภายในนั้น อาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อหรือความนิยมที่ได้แสดงออกมา โดยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออกมา ซึ่งแต่ละคนอาจจะมีความเห็นเหมือนกันหรือต่างกันได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ ทบทวนเอกสารแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักวิชาการได้ให้แนวความคิดไว้ดังนี้

Issak (1981) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออกทางคำพูดหรือคำตอบ ที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่ว ๆ ไป โดยปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ขณะที่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป มีความหมายที่กว้างกว่า

บังอร ชลสกุลถาวร (2550) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึกถึง เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และ สภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานในการแสดงออก ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ตาม อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิบัติจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงตามเวลา สภาพแวดล้อมอื่น โดยการแสดงออกด้วยคำพูด การเขียน หรือท่าทางก็ได้

สมนึก วงษ์มะเขาะ (2550) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินหรืออย่างลึกซึ้ง สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคติ (Attitude) นั้นเป็นความคิดเห็นอย่าง ลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่ว ๆ ไปไม่เฉพาะอย่างซึ่งมีประจำตัวของบุคคล ทุกคน ส่วนความคิดเห็นจะมีลักษณะที่ไม่ลึกซึ้ง เป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เวลาสั้น ๆ

เรียกว่า Opinion ซึ่งเป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อย เกิดขึ้นง่ายแต่สลายเร็ว

สงวน คารศ (2551) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกโดยการพูดหรือเขียนเกี่ยวกับทัศนคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมของบุคคล ความคิดเห็น ไม่เหมือนทัศนคติตรงที่ไม่จำเป็นต้องแสดงความรู้ อารมณ์หรือการแสดงพฤติกรรมที่จะตอบสนองต่อสิ่งหนึ่ง เป็นคำพูดพร้อมเหตุผลที่บุคคลคิดขึ้นมา และถ้าไม่มีคนเห็นด้วยก็อาจเปลี่ยนคำพูดดังกล่าวได้ ดังนั้น บุคคลที่มีทัศนคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ถ้าไม่แสดงความคิดเห็นออกมา ก็จะไม่มีความใดทราบเลยว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติความเชื่อหรือค่านิยมเช่นใด

สุพรรณิษา นาคทองอินทร์ (2551) ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้ ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้น โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น เป็นพื้นฐานการแสดงออก ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาและบุคคลอื่นอาจเห็นด้วยหรือไม่ก็ได้

จิตภา สุกพลทอง โชติ (2551) ความคิดเห็น คือสิ่งที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจากการประเมินค่าเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งไม่อาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนตัดสินใจแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้นจาก จะเห็นว่าความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงออกนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย ระดับบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน ระยะเวลาการทำงาน อาชีพ รายได้ ภูมิฐานะก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจจะเปลี่ยนไปตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจจะทำได้ด้วยคำพูดหรือเขียนก็ได้

เสกสรร คามรักษ์ (2556) ได้ให้คำนิยามว่า ความคิดเห็นการแสดงออกด้านความรู้สึก สิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุน หรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

อำพร สกรรัมย์ (2557) ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความรู้สึก ความเชื่อ เจตคติและค่านิยมบางอย่างของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความรู้หรือประสบการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของบุคคลโดยไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว การแสดงความคิดเห็นนั้นอาจแสดงได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้เช่นกัน

จากความหมายของความคิดเห็นพอสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกของแต่ละบุคคลในการ ประเมินหรือแสดงทรรศนะเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยมเป็นองค์ประกอบ ความคิดเห็นแสดงออกได้ทางการพูดหรือการ โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ แล้วเกิดการเรียนรู้ การตีความหรือลงมติ ข้อมูลข่าวสารของแต่ละบุคคลซึ่งไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว และไม่สามารถบอกได้ว่าความคิดเห็นนั้นถูกต้องหรือไม่

ประเภทของความคิดเห็น

สัทยา กระแสชล (2549) กล่าวว่า ความคิดเห็นสามารถจำแนกได้ 2 ประการ คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุดได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุดได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นประการนี้รุนแรงและเปลี่ยนแปลงยาก
2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ เป็นความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ ความเข้าใจในทางที่ดี คือ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้สึกความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็นเป็นเรื่องเฉพาะของปัจเจกบุคคลอย่างอิสระต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือแม้แต่ในสิ่งเดียวกัน จึงไม่จำเป็นจะต้องมีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือเหมือนกันเสมอไป ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นในสิ่งนั้น ๆ ปัจจัยพื้นฐานได้มีผู้เสนอแนวคิดไว้โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

Oskamp (1977) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น มีดังนี้

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย (Gene and physiological factors) เป็นปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อการศึกษาเจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้ ปัจจัยทางร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และผลกระทบจากการใช้ยาเสพติด จะมีผลต่อความคิดเห็น และเจตคติของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษนิยมมักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล (Direct personal experience) คือ บุคคลได้รับความรู้สึก และความคิดต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรงเป็นการกระทำ หรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเองทำให้เกิดเจตคติ หรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ เช่น เด็กทารกที่แม่ได้ป้อนน้ำสั้มคั้นให้ทาน เขาจะมีความรู้สึกชอบ เนื่องจากน้ำสั้มหวาน เย็น หอมชื่นใจ ทำให้เขามีความสุขต่อน้ำสั้มที่ได้รับประทานเป็นครั้งแรก เป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว (Parental influence) เป็นปัจจัยที่บุคคลที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่ และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอนทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งเด็กจะได้รับจากครอบครัวและจากประสบการณ์ที่ได้รับมา

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม (Group determinants of attitude) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็น หรือเจตคติของแต่ละบุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความคิดเห็นและเจตคติต่าง ๆ จะได้รับการถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่มไม่ว่าจะเป็นเพื่อนในโรงเรียนกลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตาม เป็นไปตามกลุ่มได้

5. สื่อมวลชน (Mass media) เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับสื่อต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

รวิชช์ นาคฤทธิ์ (2550) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติหรือความคิดเห็นไว้ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ ความคิดเห็นหรือทัศนคติจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ค้นเคย หรือ ได้ยิน ได้ฟัง ได้อ่านหนังสือเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ

2. ระบบค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมแตกต่างกัน ดังนั้น จึงอาจมีความเห็นที่แตกต่างกัน

โสภา พิสมัย (2553) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ลึกซึ้งความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบต่องานซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่

- 2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล
- 2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง อิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใด หรือสังคมใดก็จะต้องยอมรับ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่
- 2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องหรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้ เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกันก็จะส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

การวัดความคิดเห็น

สิริอร วิชชาวูช (2554) กล่าวถึง การวัดเจตคติว่า เมื่อเจตคติต่องาน คือความเชื่อและความรู้สึกที่มีต่องาน การวัดเจตคติจึงมักวัดความรู้สึกต่องานนั้น ๆ ผู้วิจัยมักสอบถามความรู้สึกเกี่ยวกับงานมากกว่าความเชื่อ หรือความรู้ในเรื่องงาน การวัดเจตคติมีหลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถามและการสังเกตพฤติกรรมภายนอก ในการวัดเจตคติ การสร้างแบบสอบถามตามลำดับคือ กำหนดเป้าหมายที่จะวัด เลือกรามาตราวัดเจตคติ สร้างข้อคำถามทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม จัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม ส่งแบบสอบถามให้ กลุ่มตัวอย่างตอบ และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้สรุปว่า มาตราวัดเจตคติที่นิยมใช้กันมาก ได้แก่

1. วิธีวัดสเกลวัดความต่างทางศัพท์ (Semantic differential scale) ของ ออสกู๊ด (Osgood) เป็นวิธีวัดที่คิดค้นโดย ออสกู๊ด (Osgood) มีลักษณะสำคัญคือ ใช้วัดความรู้สึกของบุคคลต่อบุคคล ต่อพฤติกรรมบางอย่าง หรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยใช้คำคุณศัพท์เป็นคู่ที่มีความหมายตรงข้ามกัน และแบ่งคำคุณศัพท์ที่เป็นคำตอบออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มศักยภาพ (Potential) เช่น แข็งแรง-อ่อนแอ, ใหญ่-เล็ก กลุ่มกิจกรรม (Activity) เช่น เร็ว-ช้า, ขยัน-ขี้เกียจ กลุ่มประเมิน (Evaluation) เช่น ดี-เลว, ถูก-ผิด โดยในการตอบคำถามจะใช้ส่วนของคำตอบเป็นแบบกราฟฟิก

2. วิธีวัดลิเคิทสเกล (Likert scale) Liker คิดวิธีการนี้ในปี ค.ศ. 1932 เพื่อใช้สร้างแบบวัดเจตคติ เป็นการสร้างข้อความขึ้นจำนวนหนึ่งเพื่อวัดทัศนคติต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากนั้นนำผลที่ได้จากข้อความทั้งหมดมารวมกันเพื่อประเมินเจตคติของผู้ตอบแบบวัดนั้น ทำให้เรียกวธีการนี้ว่า “Summated rating” โดยมีหลักสำคัญในการสร้าง คือข้อความทั้งหมดต้องเป็นเรื่องเดียวกัน ข้อความที่ใช้จะต้องมีทั้งข้อความบวกและทางลบใกล้เคียงกัน จำนวนไม่น้อยกว่า 20 ข้อ การให้คะแนนต้องเป็นไปกันทิศทางเดียวกันกับลักษณะของข้อความ โดยกำหนดคำตอบอาจจะเป็น 3-5 หรือ 7 คำตอบก็ได้ แต่ส่วนมากจะใช้ 5 คำตอบ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย

ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนน 5, 4, 3, 2 และ 1 สำหรับคำถามด้านบวก ส่วนคำถามด้านลบจะให้คะแนนกลับกัน

3. วิธีวัด สเกลความห่างทางสังคมของโบการ์ดัส (Bogardus) เป็นสเกลที่ใช้วัดความห่างหรือการยอมรับทางสังคมของคนบางกลุ่มต่อบางกลุ่ม ความห่างดังกล่าวครอบคลุมความห่างต่าง ๆ เช่น ความห่างทางชาติพันธุ์ (Racial distance) ความห่างทางภูมิภาค (Regional Distance) ความห่างทางชนชั้น (Occupation distance) และความห่างทางศาสนา (Religions Distance)

4. วิธีวัด กัทแมนสเกล (Guttman scale) วิธีนี้ไม่ใช่การพัฒนามาตรวัดเจตคติ เป็นวิธีการประเมินชุดของข้อความที่ใช้วัดเจตคติ โดย Guttman เรียกวิธีการของเขาว่า การวิเคราะห์มาตราส่วน ซึ่งวิธีการนี้พยายามที่จะหาชุดของข้อความคำถามวัดเจตคติหนึ่ง ๆ นั้น ถ้าหากผู้ตอบเห็นด้วยกับข้อความข้อ 2 เขาจะต้องเห็นด้วยกับข้อความข้อ 1 มาก่อน และถ้าเห็นด้วยกับข้อ 3 ก็ต้องเห็นด้วยกับข้อ 1 มาก่อน ดังนั้นจึงสามารถเห็นถึงแบบแผน (Pattern) ของเจตคติที่มีต่อเรื่องนั้นของกลุ่มบุคคลที่วัดได้อีกด้วย

5. วิธีวัดเทอร์สโตนสเกล (Thurstone scale) วิธีการนี้สร้างและพัฒนารวัดโดย Thurston โดยอาศัยหลักการสร้างที่เป็นคุณสมบัติของการวัดในด้านความเท่ากันของแต่ละช่วงคะแนนความคิดเห็น วิธีการนี้จะเน้นในแง่ที่ว่าคะแนนความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้นมีช่วงห่างเท่า ๆ กัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเรื่องการวัดระดับความคิดเห็นและเจตคติ พบว่าส่วนใหญ่ นิยมใช้วิธีการวัดแบบลิเคิทสเกล ของลิเคิท ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงได้นำ วิธีการวัดแบบลิเคิทสเกล มาสร้างข้อความเป็นเครื่องมือวัดระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ (Service quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความ เป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิด จากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น

ความหมายของคุณภาพบริการ

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ไว้หลายทัศนะ ดังต่อไปนี้

นัตยาพร เสมอใจ (2549) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

นายิกา เดิคนุทศ (2548) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการ ว่าหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2549) อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ว่า จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค นักวิชาการทางการตลาดจำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติ โดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการตามการรับรู้ ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับการคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพอใจที่มีต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความหวังของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพอใจ หรือไม่พึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผล โดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อน กับผลที่ได้รับจริง

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

จิตภา สุกพลทอง โชติ (2551) คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริการการบริการ หรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่มีโอกาสจะได้ด้วยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง

และสม่ำเสมอ หัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นกับผู้รับบริการ

ซัวลาห์ ทัดศิวัช (2554) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ Lovelock (1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหาสามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ คือ ลักษณะที่แสดงถึงผลของการให้บริการที่สมบูรณ์แบบ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของการพัฒนาคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ หัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจ ประทับใจ และหันกลับมาใช้บริการอีก

องค์ประกอบคุณภาพบริการ

ปรัชญา เวสารัชช (2549) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการ มีดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญได้แก่
 - 1.1 การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ
 - 1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ สถานที่รับบริการ ต้องมีลักษณะและสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด และปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ
2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ
3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก
4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ มีดังนี้

4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

4.2 การพุดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

อำพร สครรัมย์ (2557) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการว่า ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ระดับความสามารถของการบริการต่อการบำบัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว

สรุป องค์ประกอบคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าความสามารถของการบริการต่อการบำบัดความต้องการของลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้รับการบริการแล้ว สภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการ การเดินทาง การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้ให้บริการ

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพบริการเพื่อค้นหาว่าอะไรเป็นปัจจัยที่ตัดสินคุณภาพบริการ ในสาขาผู้รับบริการนั้น Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) นักวิชาการ นักวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิทางการตลาดที่มีชื่อเสียงของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ศึกษาและพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการบริการมุมมองของผู้รับบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service quality) ประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้านคือ

1. ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรให้การบริการที่อย่างสม่ำเสมอ นั่นคือการที่องค์กรได้ให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ และรวมถึงการที่องค์กรได้ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ
2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจ หรือความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างทันทีทันใด ทันใจแก่ผู้มารับบริการ
3. ความสามารถในการให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะในเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ในการติดต่อกับบุคคลอื่น ความรู้ทักษะที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน
4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวกของสถานที่ที่ให้บริการ สะดวก หรือความง่ายในการที่ผู้รับบริการ จะติดต่อหรือเข้าถึง การบริการ เช่น การติดต่อที่คล่องตัว ขั้นตอนการให้บริการไม่ติดขัด และช่วงเวลาให้บริการอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ

5. อหฺยาศยไมตรี (Courtesy) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับควมสุภาพ การให้เกียรติ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ เช่น การให้การดูแลทรัพย์สินของผู้รับบริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การที่องค์กรพยายามให้ข้อมูลข่าวสาร แก่ผู้รับบริการอยู่เสมอ โดยใช้ภาษาหรือคำพูดที่ลูกค้่าเข้าใจง่าย เช่น การอธิบายวิธีการใช้บริการ การอธิบายถึงค่าใช้จ่ายที่ผู้รับบริการต้องจ่ายหากผู้บริการได้รับบริการนั้น ๆ

7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) จะเกี่ยวข้องกับการบริการที่มีคุณค่า มีความน่าเชื่อถือ และซื่อสัตย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรมีสิ่งให้ผู้รับบริการให้ความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือนในการบริการที่ได้รับ เช่น ชื่อเสียงขององค์กร บุคลิก และลักษณะของผู้ให้บริการทำให้น่าเชื่อถือ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการที่ปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความสงสัย เช่น ความปลอดภัยด้านร่างกาย ความปลอดภัยด้านการเงิน หรือการเก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการ ให้เป็น ความลับ

9. การเข้าใจ การรู้จักผู้รับบริการ (Understanding/ Knowing) เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ให้บริการรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการที่ตรงความสนใจของผู้บริการแต่ละราย รวมถึงการที่ผู้ให้บริการมีความสามารถจำผู้รับบริการประจำของตนเองได้

10. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถจับต้องได้ หรือสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ

หลังจากนั้นได้มีการวิจัยต่าง ๆ มากมายเกี่ยวกับ ปัจจัย หรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ ซึ่งพบว่าแต่ละเกณฑ์มีความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียงกันมาก และบางเกณฑ์สามารถรวมเข้าไว้เป็นเกณฑ์เดียวกันได้ Parasuraman et al. (1990) ได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับส่วนใหญ่วประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการเพียง 5 ด้าน โดยเรียกเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการนี้ว่า “RATERW” (Reliability, Assurance, Tangibility, Empathy & Responsiveness) ที่ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อม ทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นใน 2 ส่วนคือ

- 1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ
- 1.2 เน้นที่เจ้าหน้าที่ และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่
 - 1.2.1 องค์กรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย
 - 1.2.2 ผู้รับบริการสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขององค์กรได้ง่าย
 - 1.2.3 เจ้าหน้าที่ขององค์กรมีความสุภาพเรียบร้อย
 - 1.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการขององค์กร
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้องและสม่ำเสมอโดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่
 - 2.1 องค์กรได้ให้บริการตามที่สัญญาไว้
 - 2.2 เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา องค์กรแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา
 - 2.3 องค์กรให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก
 - 2.4 องค์กรได้ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้
 - 2.5 องค์กรไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว นับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้การบริการแก่ผู้รับบริการ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่
 - 3.1 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับบริการ
 - 3.2 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริการที่มาใช้บริการด้วยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ
 - 4.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ซึ่งหมายถึง ความรู้ และทักษะในการบริการของเจ้าหน้าที่เพื่อนำความเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ผู้รับบริการ
 - 4.2 มารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลผู้รับบริการรวมถึงทรัพย์สินของผู้รับบริการ
 - 4.3 ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึง

ความปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงและความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ได้แก่

4.3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยแสดงออกให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ

4.3.2 ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

4.3.3 เจ้าหน้าที่มีมารยาทที่ดีต่อผู้รับบริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ

4.3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้รับบริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และการให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่

5.1 องค์กรให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.2 องค์กรเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของผู้รับบริการ

5.3 เจ้าหน้าที่ขององค์กรให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.4 องค์กรยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ

5.5 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า แนวคิดเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1990) จะเกิดขึ้นจากข้อผิดพลาดระหว่าง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงจากผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการปิดกั้นช่องว่างดังกล่าว และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในที่สุด ความคาดหวังของผู้บริการจะมีบทบาทสำคัญมาก เพราะคุณภาพเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ คือ คุณภาพที่ผู้รับบริการได้รับจากการใช้บริการ เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ผู้รับบริการได้คาดหวังไว้

Gronroos (1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism & Skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิด

ความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้โดยง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียง ของผู้ให้บริการจากการให้ผู้บริการดำเนินกิจการด้วยดีตลอดมา

คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos (1984) ตามที่ได้กล่าวมานั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคูณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของ Gronroos คือข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived service quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total perceived quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว

ต่อมาในปี ค.ศ. 1990 Gronroos (Gronroos, 1990) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด ว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร

(Corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) ทศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของ Gronroos ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total perceived quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived service quality-PSQ) นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่คืออย่างไร

Buzzle and Gale (1985) ได้กล่าวถึง เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ตาม ไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่จะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลุกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้อความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกมามีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กร ที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ ได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

Steve and Cook (1995) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการ ได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

นักวิชาการที่ได้กล่าวถึงหลักการพิจารณาคุณภาพการให้บริการยัง ได้แก่ Krutz and Clow (1998) ซึ่งได้เสนอ หลักพิจารณา 3 ประการ ประกอบด้วย

1. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า
2. คุณภาพการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการ และจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น
3. คุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และหลากหลายในแง่มุมมองของการพิจารณา แต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

จากหลักการและแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของ Parasuraman et al. (1990) ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ประกอบด้วย

- 1.1 เน้นที่อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น โต๊ะให้บริการเก้าอี้สำหรับนั่งรอ ชั้นวางของป้ายหรือสัญลักษณ์ ฯลฯ
- 1.2 เน้นที่เจ้าหน้าที่ และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่
 - 1.2.1 องค์กรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย
 - 1.2.2 ผู้รับบริการสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขององค์กรได้ง่าย
 - 1.2.3 เจ้าหน้าที่ขององค์กรมีความสุภาพเรียบร้อย
 - 1.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีนั้นสอดคล้องกับการให้บริการขององค์กร

สรุป ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวก ทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ ประกอบด้วย เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ประกอบด้วย

- 2.1 องค์กรได้ให้บริการตามที่สัญญาไว้
- 2.2 เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา องค์กรแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา
- 2.3 องค์กรให้การบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก
- 2.4 องค์กรได้ให้บริการตรงตามเวลาที่ได้สัญญาไว้
- 2.5 องค์กรไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

สรุป ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ประกอบด้วย

3.1 เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะได้รับบริการ

3.2 เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ

สรุป การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการให้อย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ประกอบด้วย

4.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ซึ่งหมายถึง ความรู้ และทักษะในการบริการของเจ้าหน้าที่เพื่อนำความเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ผู้รับบริการ

4.2 มารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องสุภาพ มีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลผู้รับบริการรวมถึงทรัพย์สินของผู้รับบริการ

4.3 ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ต้องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัย จากอันตราย ความเสี่ยง และความกังวล เมื่อมาใช้บริการ ซึ่งประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ได้แก่

4.3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยแสดงออกให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ

4.3.2 ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ

4.3.3 เจ้าหน้าที่มีมารยาทที่ดีต่อผู้รับบริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ

4.3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้รับบริการ

สรุป การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) ประกอบด้วย

5.1 องค์กรให้ความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.2 องค์กรเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการของผู้รับบริการ

5.3 เจ้าหน้าที่ขององค์กรให้ความเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

5.4 องค์กรยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ

5.5 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ

สรุป ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกัน

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีงานทำและคุ้มครองคนหางาน โดยการศึกษา วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงาน และแนวโน้มตลาดแรงงาน เป็นศูนย์กลางข้อมูลตลาดแรงงาน รวมทั้งพัฒนาและส่งเสริมระบบ การบริหารด้านการส่งเสริมการมีงานทำ เพื่อให้ประชากรมีงานทำที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและความถนัด ไม่ถูกหลอกลวง ตลอดจนได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและเป็นธรรม มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครอง คนหางาน กฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงานและแนวโน้มความต้องการแรงงานและเป็นศูนย์กลางทะเบียนข้อมูลตลาดแรงงาน
3. พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการด้านการจัดหางาน จัดทำและประสานแผนการปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวง รวมทั้งกำหนดมาตรฐานอาชีพและอุตสาหกรรม
4. ให้คำปรึกษา ส่งเสริม และให้บริการแนะแนวอาชีพตามแนวหน้าที่ให้แก่ประชาชน
5. ปฏิบัติอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่ กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

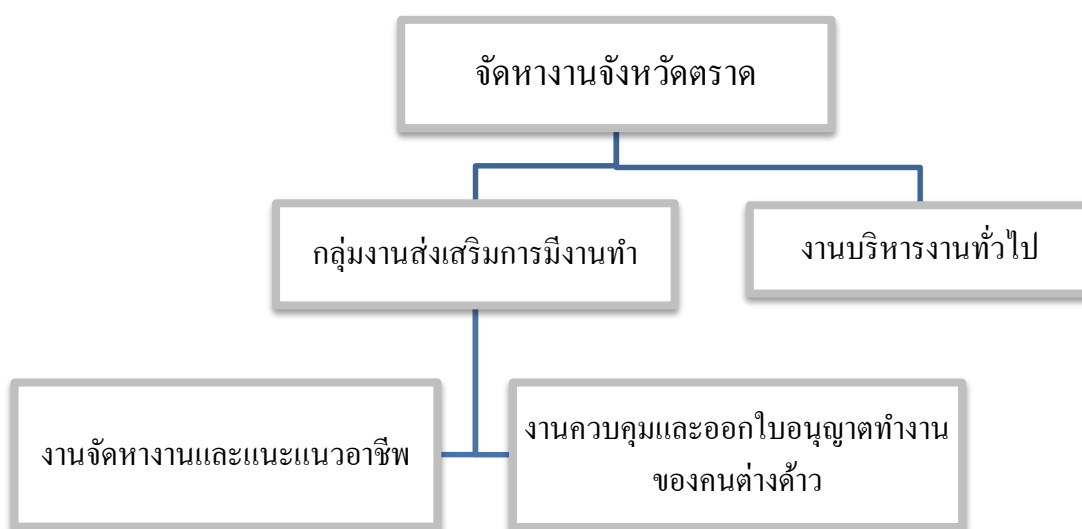
หน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานจัดหางาน

1. บริการจัดหางานในประเทศ
 - 1.1 บริการรับสมัครงาน และจัดหางานให้บุคคลทั่วไป
 - 1.2 จัดหางานให้นักเรียน/ นักศึกษาที่ประสงค์จะทำงานระหว่างปิดภาคเรียน (Part time)
 - 1.3 จัดหางานให้คนพิการ ผู้พ้ันโทษ ผู้ประสบภัยต่าง ๆ
 - 1.4 ให้บริการแก่นายจ้าง/ สถานประกอบการที่ต้องการแรงงานทุกระดับ โดยแจ้งตำแหน่งงานว่างที่สำนักงาน ฯ
 - 1.5 จัดงานนัดพบแรงงาน
 - 1.6 ประสานการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างมีระบบ
 - 1.7 ให้บริการศูนย์จัดหางานระยะสั้น

- 1.8 ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการหางานทำ
- 1.9 จัดหางานเคลื่อนที่
- 1.10 บริการจัดหางานตามโครงการประกันการมีงานทำ
- 1.11 จัดหางานเคลื่อนที่
- 1.12 บริการจัดหางานตามโครงการประกันการมีงานทำ
- 1.13 เผยแพร่ข่าวสาร ตำแหน่งงานว่าง ทั้งภาครัฐ/ เอกชน
2. บริการจัดหางานไปทำงานต่างประเทศ
 - 2.1 เพื่อกำกับดูแลการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ คู่ครองสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อให้แรงงานไทยได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม สภาพความเป็นอยู่และสภาพการทำงานที่เหมาะสมโดย
 - 2.2 พิจารณาคำขออนุญาตจัดส่งคนหางานไปทำงานต่างประเทศของบริษัทจัดหางานในพื้นที่
 - 2.3 พิจารณาคำขออนุญาตพาลูกจ้างไปทำงานหรือส่งไปฝึกงานในต่างประเทศ
 - 2.4 รับแจ้งการส่งลูกจ้างไปฝึกงานในต่างประเทศกรณีไม่เกิน 45 วัน
 - 2.5 รับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง
 - 2.6 รับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศของคนหางานที่เดินทางกลับประเทศไทยเป็นการชั่วคราว (Re-entry visa)
 - 2.7 เป็นศูนย์ให้บริการให้ข้อมูลแก่คนหางานที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ รับลงทะเบียนผู้ที่ประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ (ศูนย์ทะเบียนคนหางาน)
3. ควบคุม ดูแล การทำงานของคนต่างด้าว
 - 3.1 ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการทำงานของคนต่างด้าว รวมทั้งสืบสวน สอบสวนหาเบาะแส ตรวจสอบ ตรวจสอบปราบปรามจับกุมดำเนินคดีแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองทำงานโดยไม่ได้รับอนุญาตและนายจ้างซึ่งกระทำผิดกฎหมาย
 - 3.2 พิจารณาออกใบอนุญาตทำงาน/ ต่ออายุใบอนุญาตทำงาน/ ขยายระยะเวลาใบอนุญาตทำงาน/ เปลี่ยนหรือเพิ่มการทำงานท้องถิ่นและสถานที่ในการทำงาน/ ออกใบแทนใบอนุญาตทำงาน/ รับแจ้งคนต่างด้าวเข้า ย้าย ออกจากงาน/ คำร้องแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในใบอนุญาตทำงาน
 - 3.3 จัดประชุมคณะกรรมการพิจารณาการทำงานของคนต่างด้าว
 - 3.4 ออกใบอนุญาตทำงานให้แก่แรงงานต่างด้าวที่หลบหนีเข้าเมือง (สัญชาติพม่า ลาว และกัมพูชา) ตามมติคณะรัฐมนตรี

4. งานแนะแนวอาชีพ/ การประกอบอาชีพอิสระ
 - 4.1 ให้บริการแนะแนวอาชีพแก่นักเรียน/ นักศึกษาและประชาชนทั่วไป
 - 4.2 แนะนำและให้คำปรึกษาด้านอาชีพและทดสอบความพร้อมทางอาชีพ
 - 4.3 บริการส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ
 - 4.4 จัดวันแนะแนวอาชีพ
 - 4.5 ศูนย์บริการจ้างงานระยะสั้น/ ศูนย์บริการรับงานไปทำที่บ้าน
 - 4.6 สัมมนาครูแนะแนวในสถาบันการศึกษา
 - 4.7 บริการให้คำแนะนำปรึกษา/ บริการข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน
 - 4.8 ให้บริการส่งเสริม การรับงานไปทำที่บ้านและให้คำปรึกษาแนะนำขอกู้เงินจากกองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้าน
5. งานคุ้มครองคนหางาน
 - 5.1 รับเรื่องราวร้องทุกข์ของคนหางานที่ขอความช่วยเหลือในประเทศ/ ต่างประเทศ
 - 5.2 การอนุญาตจัดตั้งบริษัทจัดหางาน/ สำนักงานจัดหางาน เพื่อไปทำงานในประเทศและต่างประเทศ
 - 5.3 สืบสวน สอบสวนบุคคลที่มีพฤติกรรมหลอกลวงต้มตุ๋นคนหางานเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายอย่างเฉียบขาด

โครงสร้างการบริหาร



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บงกช ลิงหะ (2549) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสะดวก สบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความทั่วถึงและผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ อายุและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่มาติดต่อ

กชพร วัฒนาธรรม (2550) เรื่อง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลมีความเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลในด้านความเชื่อถือได้เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการให้บริการ สำหรับอันดับ 3 คือ ด้านความมั่นคงในการให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขตในภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลแตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ และระยะทางที่ใช้ในการเดินทางต่างก็มีความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลที่ไม่แตกต่าง และข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยควรมีการกำหนดคิห้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลทุกแห่งให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล ผ่านสื่อต่าง ๆ มีเอกสารชี้แจงโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลให้ทราบมากขึ้น พร้อมทั้งอบรมพนักงานให้มีบริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ

จิตภา สุกพลทองโชติ (2551) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรี โดยรวมหลายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ศาลจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพและฐานะต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ประสงค์ จิตงามสุจริต (2551) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แพนกคดียาวชนและครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรีแพนกคดียาวชนและครอบครัว ในแต่ละด้านอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการเข้าใจบริการตรงความต้องการอยู่ในระดับดีอันดับที่หนึ่ง รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์สุจริตของบุคลากร ส่วนด้านที่มีอันดับการให้บริการดีน้อยที่สุดคือ ความเพียงพอของการบริการซึ่งอยู่ในอันดับที่ 8 จากคุณภาพการบริการทั้งหมด 8 ด้าน แต่ในภาพรวมของความคิดเห็นของประชาชนอยู่ในระดับดี ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แพนกคดียาวชนและครอบครัว จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แพนกคดียาวชนและครอบครัวไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แพนกคดียาวชนและครอบครัวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุพรรณนิษา นาคทองอินทร์ (2551) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานให้บริการ 2 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพเป็นผู้ประกันตน มารับบริการอย่างน้อยเดือนละครั้ง และมีระยะเวลาขอรับบริการในแต่ละครั้งมากกว่า 10 นาที แต่ไม่เกิน 15 นาที สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของกลุ่มงานให้บริการ 2 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยในด้านสถานที่ให้บริการมีคะแนนสูงที่สุด รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระบบการให้บริการตามลำดับ จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาขอรับบริการแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานให้บริการ 2 ไม่ต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่มีประสบการณ์ การใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานให้บริการ 2 ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าผู้มารับบริการอย่างน้อยเดือนละครั้ง มีความเห็นต่อการให้บริการมากกว่าผู้มารับบริการ 2-3 ครั้งต่อเดือน

อัสวประกายณ์ สนิทจันทร์ (2551) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านความทั่วถึงและด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยในด้านประสิทธิภาพ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า เทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ มีความรวดเร็วของการให้บริการในด้านความทั่วถึงประชาชนมีความคิดเห็นว่า มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและในด้านความพร้อมในการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และผลเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

กล้าณรงค์ คำโสภา (2553) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสถานธนาอนุบาลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า คุณภาพการบริการของสถานธนาอนุบาลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการมากที่สุดคือ ด้านการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสถานธนาอนุบาลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสถานธนาอนุบาลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ให้บริการที่มีอายุ จำนวนสมาชิกที่มีอยู่ในการอุปการะเลี้ยงดู ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ และประเภทของบริการที่ใช้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสถานธนาอนุบาลในเขตอำเภอเมืองชลบุรีแตกต่างกัน

กรณิศา อินทสุวรรณ (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเกาะเปอรัน จังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการในภาพรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเกาะเปอรันในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับแรกคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ รองลงมาได้แก่ การเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐาน

การบริการ และอันดับสุดท้าย คือด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอะเปอร์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอะเปอร์ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาอะเปอร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เจนนิธรา เกศรินทร์ (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมากและมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการอยู่ในระดับดีและมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง พบว่าประชาชนที่ใช้บริการที่มีเพศและการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่อายุ รายได้ และอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ฉัตรเชษฐ์ ทองฤกษ์ (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 สาขากระบี่ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานเจ้าท่า ภูมิภาคที่ 5 สาขากระบี่ อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ รองลงมาคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุและสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกัน

ภัทพล ชูชาติ (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ

ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในการคำนวณเนื้อที่ของเจ้าหน้าที่ที่มีความละเอียดถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ และในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในส่วนของความเอาใจใส่ กระทือหรือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัดเป็นอย่างดี ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง เมื่อจำแนกตามปัจจัย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมัชช วุฒิชัย (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนทอง อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนทอง อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ด้านความพร้อมในการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสะดวกสบาย และด้านที่ประชาชนมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านความทั่วถึง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนทองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรรรตศรี มูลเงิน (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ประกอบด้วยด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านความเสมอภาคของการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับมาก ได้แก่ ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ รองลงมาระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และลำดับสุดท้าย ระดับน้อย มี 3 ลำดับ คือ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ การเปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย โดยจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิงหา เกตุแก้ว (2556) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับดีที่สุด เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับดี เป็นลำดับที่ 3 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับดีเป็นลำดับที่ 4 ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน และประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เสกสรร คามรักษ์ (2556) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้ บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้ บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลการศึกษาคำเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน

สรุปจากงานวิจัยทั้งหมดที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน คือ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ รูปลักษณ์ ความใส่ใจ การตอบสนองลูกค้า ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่รับราชการที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จึงมีความสนใจในการทำงานวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ตัวแปรอิสระ													
	เพศ	อายุ	อาชีพ	รายได้ต่อเดือน	ฐานะ	ระดับการศึกษา	สถานภาพสมรส	ประเภทงานบริการ	ระยะเวลาที่อาศัยอยู่	ระยะทางที่ใช้ในการเดินทาง	ระยะเวลาขอรับบริการ	ประสบการณ์การใช้บริการ	จำนวนสมาชิกที่มีอยู่ในการอุปการะเลี้ยงดู	ความถี่ในการใช้บริการ
เขมนริศรา เกศรินทร์ (2554)	✓	✓	✓	✓		✓								
นัตร์เชษฐ์ ทองฤกษ์ (2554)	✓	✓	✓	✓		✓	✓							
ภักพล ชูชาติ (2554)	✓	✓	✓	✓		✓	✓							
สมัย วุฒิชัย (2554)	✓	✓	✓	✓		✓								
อรรถศรี มูลเงิน (2554)	✓	✓	✓	✓		✓								
สิงหา เกตุแก้ว (2556)	✓	✓	✓			✓								
เสกสรร คามรักย์ (2556)	✓	✓	✓	✓		✓	✓							
รวม	14	15	14	11	1	14	6	2	2	1	1	1	1	1

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ซึ่งมีทั้งหมด 14 ตัว ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฐานะ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประเภทงานบริการ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ ระยะทางที่ใช้ในการเดินทาง ระยะเวลาขอรับบริการ ประสบการณ์การใช้บริการ จำนวนสมาชิกที่มีอยู่ในการอุปการะเลี้ยงดู และความถี่ในการใช้บริการ

ผู้วิจัยเลือกตัวแปรอิสระ 5 ตัว ใช้ในการวิจัยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทงานบริการ

ตารางที่ 2 การสังเคราะห์ตัวแปรอิสระจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรอิสระ	ที่มา / แหล่งอ้างอิง
1. เพศ	บงกช สิงหะ (2549), กชพร วัฒนาธรรม (2550), จิดาภา ศุภพลทองโชติ (2551), ประสงค์ จิตงามสุจริต (2551), สุพรรณิษา นาคทองอินทร์ (2551), อัสวประภาญจน์, สนิทจันทร์ (2551), กรณิศา อินทรสุวรรณ (2554), เขมนริสรา เกศรินทร (2554), นัตริเชษฐ์ ทองฤกษ์ (2554), ภัคพล ชูชาติ (2554), สมัย วุฒิชัย (2554), อรรธศรี มูลเงิน (2554), สิงหา เกตุแก้ว (2556), เสกสรร คามรักย์ (2556),
2. อายุ	บงกช สิงหะ (2549), กชพร วัฒนาธรรม (2550), จิดาภา ศุภพลทองโชติ (2551), ประสงค์ จิตงามสุจริต (2551), สุพรรณิษา นาคทองอินทร์ (2551), อัสวประภาญจน์ สนิทจันทร์ (2551), กล้าณรงค์ คำโสภา (2553), กรณิศา อินทรสุวรรณ (2554), เขมนริสรา เกศรินทร (2554), นัตริเชษฐ์ ทองฤกษ์ (2554), ภัคพล ชูชาติ (2554), สมัย วุฒิชัย (2554), อรรธศรี มูลเงิน (2554), สิงหา เกตุแก้ว (2556), เสกสรร คามรักย์ (2556),
3. ระดับการศึกษา	บงกช สิงหะ (2549), กชพร วัฒนาธรรม (2550), ประสงค์ จิตงามสุจริต (2551), สุพรรณิษา นาคทองอินทร์ (2551), อัสวประภาญจน์ สนิทจันทร์ (2551), กล้าณรงค์ คำโสภา (2553), กรณิศา อินทรสุวรรณ (2554), เขมนริสรา เกศรินทร (2554), นัตริเชษฐ์ ทองฤกษ์ (2554), ภัคพล ชูชาติ (2554), สมัย วุฒิชัย (2554), อรรธศรี มูลเงิน (2554), สิงหา เกตุแก้ว (2556), เสกสรร คามรักย์ (2556),
4. สถานภาพ	บงกช สิงหะ (2549), ประสงค์ จิตงามสุจริต (2551), สุพรรณิษา นาคทองอินทร์ (2551), นัตริเชษฐ์ ทองฤกษ์ (2554), ภัคพล ชูชาติ (2554), เสกสรร คามรักย์ (2556),
5. ประเภทงานบริการ	บงกช สิงหะ (2549), กล้าณรงค์ คำโสภา (2553)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทงานบริการ โดยเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สมัครงาน นายจ้าง และผู้มาขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวที่เป็นคนไทยของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม 2558-พฤศจิกายน 2558

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สมัครงาน นายจ้าง และผู้มาขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวที่เป็นคนไทยของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดและเป็นผู้กรอกแบบสอบถามงานวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณในกรณีไม่ทราบขนาดประชากร โดยใช้สูตร Zikmund (2003) กำหนดสัดส่วนประชากร 0.2 กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ คือ 5% ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

กำหนดให้ n = แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

P = เป็นสัดส่วนประชากร

Z = เป็นความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ คือ 1.96 คือมั่นใจ 95%

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ คือ 5%

สามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{(0.2)(1-0.2)(1.96)^2}{0.05^2} \\ n &= \frac{0.2 \times 0.8 \times 3.8416}{0.0025} \\ n &= \frac{0.615}{0.0025} \\ &= 246 \end{aligned}$$

ดังนั้นจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เมื่อคำนวณแล้วจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นแบบวิธีบังเอิญ (Accidental sampling) โดยใช้วิธีเมื่อพบผู้มาใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ไม่ระบุเจาะจงลักษณะ ก็จะสอบถามความคิดเห็นให้ครบจำนวน 246 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทงานบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามรายการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด เป็นแบบสอบถามที่ให้แสดงความคิดเห็นตามระดับความคิดเห็น จำนวน 5 ด้าน 20 ข้อ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ โดยมีเกณฑ์การตรวจให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้ 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด

ให้ 1 คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของ สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุม วัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ (ผศ.ดร.พงษ์เสฐียร เหลือง อลงกต) แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่

3.1 นางรัตนาภรณ์ วัชรโรทัย จัดหางานจังหวัดตราด

3.2 ดร.วิชัย จงโชติชัชวาล อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

3.3 อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราค (Cronbach's alpha) ได้ค่า Reliability ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.85 ถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์จันทบุรี ถึง จัดหางานจังหวัดตราดเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลผู้ที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงาน จัดหางานจังหวัดตราด ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม-30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

2. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้มาใช้บริการในสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดในการตอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบอิสระ

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 246 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 246 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของตัวบุคคลและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทงานบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ

2. ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe test

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลความ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4-1}{5} = 0.75 \end{aligned}$$

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความ

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการดีมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการดี
ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการไม่ดี
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการไม่ดีเลย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทของงานบริการ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สมัครงาน นายจ้าง และผู้มาขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวที่เป็นคนไทย จำนวน 246 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 246 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	109	44.31
หญิง	137	55.69
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	2	.81
21-30 ปี	111	45.12
31-40 ปี	68	27.64
41-50 ปี	39	15.85
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	26	10.57

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 246 คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ไม่เกินประถมศึกษา	113	45.93
มัธยมศึกษาตอนต้น	52	21.14
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	27	10.98
อนุปริญญา หรือ ปวส.	37	15.04
ปริญญาตรีขึ้นไป	17	6.91
สถานภาพ		
ผู้ว่างงาน ต้องการหางานทำ	125	50.81
ผู้มีงานทำ ต้องการเปลี่ยนงาน	15	6.10
ผู้มาแจ้งตำแหน่งงานว่างหรือคัดลอกรายชื่อ	13	5.28
ผู้สมัครงาน		
ผู้มายื่นคำร้องขอรับใบอนุญาตทำงานของ	93	37.80
คนต่างด้าว		
ประเภทงานบริการ		
งานจัดหางานและแนะแนวอาชีพ	153	62.20
งานควบคุมและออกใบอนุญาตทำงานของ	93	37.80
คนต่างด้าว		

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.69 ซึ่งมีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 45.12 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.64 และ 15.85 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับไม่เกินประถมศึกษา ร้อยละ 45.93 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้นและอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 21.14 และ 15.04 ตามลำดับ มีสถานภาพเป็นผู้ว่างงาน ต้องการหางานทำ ร้อยละ 50.81 รองลงมาคือ ผู้มายื่นคำร้องขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว คิดเป็นร้อยละ 37.80 ประเภทงานที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ งานจัดหางานและแนะแนวอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 62.20

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ความทันสมัยของ อุปกรณ์	170 (69.11)	41 (16.67)	22 (8.94)	13 (5.28)	3.50	0.87	ดีมาก	2
2. สภาพแวดล้อมของ สถานที่ให้บริการ	114 (46.34)	41 (16.67)	68 (27.64)	23 (9.35)	3.00	1.06	ดี	4
3. การแต่งกายของ พนักงาน	157 (63.82)	71 (28.86)	17 (6.91)	1 (0.41)	3.56	0.64	ดีมาก	1
4. เอกสารเผยแพร่ ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ	152 (61.79)	28 (11.38)	43 (17.48)	23 (9.35)	3.26	1.05	ดีมาก	3
ภาพรวม					3.33	0.47	ดีมาก	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในเรื่องการแต่งกายของพนักงาน อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.56$, $SD = 0.67$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง ความทันสมัยของอุปกรณ์ มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.87$) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ มีคุณภาพการบริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 1.05$) และสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีคุณภาพการบริการในระดับดี ($\bar{X} = 3.00$, $SD = 1.06$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ได้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ	169 (68.70)	36 (14.63)	24 (9.76)	17 (6.91)	3.45	0.93	ดีมาก	4
2. การเก็บรักษาข้อมูลและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ	192 (78.05)	26 (10.57)	20 (8.13)	8 (3.25)	3.63	0.77	ดีมาก	1
3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	179 (72.76)	40 (16.26)	15 (6.10)	12 (4.88)	3.57	0.81	ดีมาก	3
4. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญปัญหาของผู้มาใช้บริการ	191 (77.64)	28 (11.38)	15 (6.10)	12	3.62	0.81	ดีมาก	2
ภาพรวม					3.57	0.41	ดีมาก	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

สรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการในเรื่องการเก็บรักษาข้อมูลและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.63$, $SD = 0.77$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญปัญหาของผู้มาใช้บริการ มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.81$) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพการบริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.81$) และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ มีคุณภาพการบริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.91$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ผู้มาใช้บริการมาติดต่องานที่สำนักงานนี้แล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการในเรื่องที่มาติดต่อ	200 (81.30)	20 (8.13)	15 (6.10)	11 (4.47)	3.66	0.79	ดีมาก	1
2. เจ้าหน้าที่ได้มีการให้บริการที่รวดเร็วฉับไว มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการเสมอ	187 (76.02)	31 (12.60)	14 (5.69)	14 (5.69)	3.59	0.84	ดีมาก	2

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. เอกสารที่สำนักงาน เตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างคำแนะนำ ประเภทบริการอย่าง ชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้อง มากขึ้น	131 (53.25)	73 (29.67)	26 (10.57)	16 (6.50)	3.30	0.90	ดีมาก	4
4. เจ้าหน้าที่มีการ วางแผนในการปฏิบัติ ต่อผู้มาใช้บริการอย่าง สม่ำเสมอ	144 (58.54)	71 (28.86)	19 (7.69)	12 (4.88)	3.41	0.83	ดีมาก	3
ภาพรวม					3.49	0.43	ดีมาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ
ผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อ
ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในเรื่องผู้มาใช้บริการมาติดต่องานที่
สำนักงานนี้แล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการในเรื่องที่มาติดต่อ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.66$
 $SD = 0.79$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่ได้มีการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว มีความ
กระตือรือร้นพร้อมให้บริการเสมอ มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.84$)
เจ้าหน้าที่มีการวางแผนในการปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีคุณภาพการบริการในระดับดีมาก
($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.83$) และเอกสารที่สำนักงานเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างคำแนะนำ ประเภทบริการ
อย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น มีคุณภาพการบริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.30$, $SD = 0.91$)
เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจ
แก่ผู้มารับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้มารับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่เป็นให้ท่าน ทราบอย่างทั่วถึง เช่น การขึ้นทะเบียนหางาน การขอใบอนุญาตทำงาน ของคนต่างด้าว	155 (63.01)	57 (23.17)	22 (8.94)	12 (4.88)	3.44	0.85	ดีมาก	2
2. มีการแจ้งเบอร์ โทรศัพท์ที่สามารถ ติดต่อได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้มารับบริการ ที่มีข้อสงสัยได้ติดต่อ สอบถาม	128 (52.03)	80 (32.52)	24 (9.76)	14 (5.69)	3.31	0.87	ดีมาก	4
3. มีการแจ้งสถานที่ และบุคคลที่สามารถ ร้องทุกข์หรือร้องเรียน ได้โดยมีหน่วยงานที่รับ เรื่องร้องทุกข์ที่ชัดเจน	137 (55.89)	76 (30.89)	18 (7.32)	15 (6.10)	3.36	0.86	ดีมาก	3
4. มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารในช่องทาง ต่าง ๆ เช่น เสี่ยงตามสาย เว็บไซต์, วิทยุชุมชน ฯลฯ	140 (56.91)	85 (34.55)	13 (5.28)	8 (3.25)	3.45	0.74	ดีมาก	1
	ภาพรวม				3.39	0.41	ดีมาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.39, SD = 0.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน ฯลฯ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.45, SD = 0.74$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง เช่น การขึ้นทะเบียนหางาน การขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.44, SD = 0.85$) มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยมีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์ที่ชัดเจน มีคุณภาพการบริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.36, SD = 0.87$) และมีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ที่รับบริการที่มีข้อสงสัยได้ติดต่อสอบถาม มีคุณภาพการบริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.87$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใสทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก	154 (62.60)	59 (23.98)	22 (8.94)	11 (4.47)	3.45	.84	ดีมาก	2
2. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ	154 (62.60)	65 (26.42)	16 (6.50)	11 (4.47)	3.47	.81	ดีมาก	1

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟัง ประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ ชี้แจง ด้วยเหตุผลเสมอ	133 (54.07)	69 (28.05)	25 (10.16)	19 (7.72)	3.28	.94	ดีมาก	3
4. เจ้าหน้าที่ยอมรับคำ ตำหนิตติชมและสำรวจ กิริยาท่าทาง	(143 58.13)	51 (20.73)	31 (12.60)	21 (8.54)	3.28	.99	ดีมาก	4
ภาพรวม					3.37	.44	ดีมาก	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในเรื่องเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.47$, $SD = 0.81$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.84$) เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ มีคุณภาพการบริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.94$) และเจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตติชมและสำรวจกิริยาท่าทาง มีคุณภาพการบริการในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.99$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ
การบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด โดยภาพรวม

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.33	0.47	ดีมาก	5
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.57	0.41	ดีมาก	1
3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	3.49	0.43	ดีมาก	2
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.39	0.41	ดีมาก	3
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.37	0.44	ดีมาก	4
ภาพรวม	3.43	0.21	ดีมาก	

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.41$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการตอบสนองผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.43$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.41$) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.44$) ตามลำดับ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.47$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	109	3.44	0.21	.397	.691
หญิง	137	3.43	0.21		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 10 การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .691 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.24	.059	1.372	.244
ภายในกลุ่ม	241	10.31	.043		
รวม	245	10.54			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำแนกตาม

อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	.16	.040	.931	.446
ภายในกลุ่ม	241	10.38	.043		
รวม	245	10.54			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	.23	.077	1.803	.147
ภายในกลุ่ม	242	10.31	.043		
รวม	245	10.54			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการประเภทงานบริการที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบประเภทงานบริการกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

ประเภทงานบริการ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
งานจัดหางานและแนะแนวอาชีพ	153	3.4225	.21306	- .710	.478
งานควบคุมและออกใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว	93	3.4419	.19840		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 14 การเปรียบเทียบประเภทงานบริการกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .478 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการประเภทงานบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
4. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
5. ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการประเภทงานบริการที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด และ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทของงานบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่มีความเชื่อถือได้ (Reliability) เท่ากับ 0.85 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สมัครงาน นายจ้าง และผู้มาขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวที่เป็นคนไทย ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำนวน 246 คน โดยใช้สูตรของ Zikmund (2003) เนื่องจากไม่ทราบขนาดประชากร และมีความคลาดเคลื่อนที่ 5% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe test ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด
3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพบว่าโดยทั่วไปกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.69 ซึ่งมีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 45.12 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับไม่เกินประถมศึกษา ร้อยละ 45.93 มีสถานภาพเป็นผู้ว่างงาน ต้องการหางานทำมากที่สุด ร้อยละ 50.81 โดยมาใช้บริการประเภทงานบริการงานจัดหางานและแนะแนวอาชีพมากที่สุด คือ คิดเป็นร้อยละ 62.20
2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด โดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการตอบสนองผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก ตามลำดับ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับดีมาก แต่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเป็นอันดับสุดท้าย

3. การทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทของงานบริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

จากการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดโดยภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุพรรณิษา นาคทองอินทร์ (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานให้บริการ 2 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ ภักพล ชูชาติ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของจิตภา ศุภพลทองโชติ (2551) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรี โดยรวมหลายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ขัดแย้งกับการศึกษาของ เขมนริสรา เกศรินทร์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุงในภาพรวมอยู่ในระดับดี ขัดแย้งกับการศึกษาของ อรรถศรี มูลเงิน (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ

ให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัด นครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และขัดแย้งกับการศึกษาของ เสกสรร คามรัมย์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสรุปเป็นรายด้านเรียงลำดับมากไปน้อยดังนี้

1.1 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นของ ผู้ใช้ บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ภักพล ชูชาติ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ สิงหา เกตุแก้ว (2556) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีความ คิดเห็นในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับดีที่สุด และขัดแย้งกับการศึกษา ของ ฉัตรเชษฐ์ ทองฤกษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 สาขากระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับดี ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ยังไม่มีความสามารถในการให้บริการ ได้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้ บริการ มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันบ่อยครั้ง ทำให้ขาดประสิทธิภาพความเชี่ยวชาญในงาน

1.2 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นของ ผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ภักพล ชูชาติ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัด ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ สิงหา เกตุแก้ว (2556) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่จังหวัด ตราด มีความคิดเห็นในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี และขัดแย้งกับการศึกษา ของ ฉัตรเชษฐ์ ทองฤกษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

ของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 สาขากระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า อาจเป็นเพราะสำนักงานยังเตรียมเอกสารไว้บริการไม่เพียงพอ มีตัวอย่างคำแนะนำประเภทงานบริการยังไม่ชัดเจนนัก ทำให้มีความเข้าใจยังไม่ถูกต้องเท่าที่ควร

1.3 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นของผู้ใช้ บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ภักพล ชูชาติ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัด ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ สิงหา เกตุแก้ว (2556) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีความคิดเห็นในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี และขัดแย้งกับการศึกษาของ ฉัตรเชษฐ์ ทองฤกษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 สาขากระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า อาจเป็นเพราะสำนักงานมิได้มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาให้ผู้รับบริการที่มีข้อสงสัยได้ติดต่อสอบถาม

1.4 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นของผู้ใช้ บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เขมนริศรา เกศรินทร์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ สิงหา เกตุแก้ว (2556) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีความคิดเห็นในด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี และขัดแย้งกับการศึกษาของ ฉัตรเชษฐ์ ทองฤกษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 สาขากระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยตั้งใจฟังผู้ใช้บริการหรือผู้มาติดต่อ เพียงแต่ทำให้หน้าที่ของตนเท่านั้น

1.5 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ภัคพล ชูชาติ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ สิงหา เกตุแก้ว (2556) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีที่สุด และขัดแย้งกับการศึกษาของ ฉัตรเชษฐ์ ทองฤกษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 สาขากระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า อาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมของสำนักงานซึ่งเป็นสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในศาลากลางจังหวัดมีความคับแคบ ไม่สามารถจะปรับภูมิทัศน์ได้ตามความต้องการสำนักงานได้ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ในเชิงลบ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด โดยนำปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมาทดสอบหาความแตกต่างกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประเภทของงานบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บงกช สิงหะ (2549) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ประสงค์ จิตงามสุจริต (2551) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผลการศึกษา

พบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุพรรณิษา นาคทองอินทร์ (2551) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานให้บริการ 2 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานให้ บริการ 2 ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ อัสวประภาชญ์ สนิทจันทร์ (2551) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษา พบว่าประชาชน ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ กรณิศา อินทรสุวรรณ (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการ บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเกาะเปอร์ จังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการ ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ฉัตรเชษฐ์ ทองฤกษ์ (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน เจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 สาขากระบี่ ผลการศึกษาพบว่า เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ภักพล ชูชาติ (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้ บริการของฝ่ายรังวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สมัย วุฒิชัย (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนทอง อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ อรรถศรี มุลเงิน (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หนองสาหร่าย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า เพศต่างกันของผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่คำนึงถึงเพศของผู้มาใช้บริการ นอกจากนั้นขัดแย้งกับการศึกษาของ กชพร วัฒนารธรรม (2550) เรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ต ตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองนรเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลแตกต่างกัน ขัดแย้งกับการศึกษา ของ จิตภา สุภพลทอง โชติ (2551) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน ชัดแจ้งกับการศึกษาของเขมนริสรา เกศรินทร์ (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน อุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ชัดแจ้งกับการศึกษาของ สิงหา เกตุแก้ว (2556) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน และชัดเจนกับการศึกษาของเสกสรร คามรักษ์ (2556) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศต่างกัน ประชาชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า เพศต่างกันของผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการถ้าเป็นเพศเดียวกันจะให้บริการผู้มาใช้บริการที่เป็นเพศเดียวกันดีกว่าผู้มาใช้บริการที่เป็นเพศต่างกัน

2.2 อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกชพร วัฒนารธรรม (2550) เรื่อง ความคิดเห็นต่อการคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของสุพรรณิษา นาคทองอินทร์ (2551) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานให้บริการ 2 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานให้บริการ 2 ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ กรณิศา อินทสุวรรณ (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเกาะเปอร๋ จังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ เขมนริสรา เกศรินทร์ (2554) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน อุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ภักพล ชูชาติ (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ

อรรถศรี มูลเงิน (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองสาหร่ายไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ สิงหา เกตุแก้ว (2556) เรื่อง ความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอ คลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ชัดแย้งกับการศึกษาของ บงกช สิงหะ (2549) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้ บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ชัดแย้งกับการศึกษาของ จิตภา ศุภพลทองโชติ (2551) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศาลจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน ชัดแย้งกับการศึกษาของ ประสงค์ จิตงามสุจริต (2551) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชน และครอบครัว ผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการบริการแตกต่างกัน ชัดแย้งกับการศึกษาของ อัสวประภาญจน์ สนิทจันทร์ (2551) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัด สุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน ชัดแย้งกับการศึกษาของ กล้าณรงค์ คำโสภา (2553) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของสถานธนาอนุบาลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสถานธนาอนุบาลในเขตอำเภอ เมืองชลบุรีแตกต่างกัน ชัดแย้งกับการศึกษาของ นัทรเชษฐ์ ทองฤกษ์ (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 สาขากระบี่ ผลการศึกษาพบว่า อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน ชัดแย้งกับการศึกษาของ สมัย วุฒิชัย (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้ บริการของเทศบาลตำบล ตะเลียบทอง อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเลียบทองแตกต่างกัน และ ชัดแย้งกับการศึกษาของ เสกสรร คามรักษ์ (2556) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน

ประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าผู้มาใช้บริการที่มีอายุมากจะมีความรู้ประสบการณ์ ความคาดหวัง ต้องการให้หน่วยงานมีคุณภาพการบริการที่ดีมาก แตกต่างจากผู้มาใช้บริการที่มีอายุน้อยอาจจะยังไม่มีประสบการณ์ จึงมิได้คาดหวังอะไรกับคุณภาพการบริการของส่วนราชการมากนัก

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บงกช สิงหะ (2549) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปอทอง อำเภอปอทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ กชพร วัฒนาธรรม (2550) เรื่อง ความคิดเห็นต่อการคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุพรรณิษา นาคทองอินทร์ (2551) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานให้บริการ 2 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของกลุ่มงานให้บริการ 2 ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ กรณิศา อินทรสุวรรณ (2554) เรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขากระบี่ จังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ เขมนริสรา เกศรินทร์ (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ฉัตรเชษฐ ทองฤกษ์ (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 สาขากระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ภักพล ชูชาติ (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ อรรถศรี มูลเงิน (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ สิงหา เกตุแก้ว (2556) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ขัดแย้งกับการศึกษาของ ประสงค์ จิตงามสุจริต (2551) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว ผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ขัดแย้งกับการศึกษาของ อัสวประภาญจน์ สนิทจันทร์ (2551) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ขัดแย้งกับการศึกษาของ กล้าณรงค์ คำโสภา (2553) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสถานธนาอนุบาลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสถานธนาอนุบาลในเขตอำเภอเมืองชลบุรีแตกต่างกัน ขัดแย้งกับการศึกษาของ สมัย วุฒิชัย (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนทอง อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนทองแตกต่างกัน และขัดแย้งกับการศึกษาของ เสกสรร คามรักษ์ (2556) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการแตกต่างกันย่อมมีความคาดหวัง ความคิดความเข้าใจในขั้นตอนและระเบียบกฎหมายของงานราชการไม่เท่ากัน ส่งผลให้มีความคิดเห็นในคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

2.4 สถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บงกช สิงหะ (2549) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ประสงค์ จิตงามสุจริต (2551)

เรื่อง ความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี แผนกคดีเยาวชน และครอบครัว ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับการศึกษาของ สุพรรณิษา นาคทองอินทร์ (2551) เรื่อง ความคิดเห็นของ ผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้ บริการของกลุ่มงานให้บริการ 2 สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของกลุ่มงานให้บริการ 2 ไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ภักพล ชูชาติ (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้ บริการของ ฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนั้นขัดแย้งกับการศึกษาของ ฉัตรเชษฐ ทองฤกษ์ (2554) เรื่อง ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 สาขากระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน ขัดแย้งกับการศึกษาของ เสกสรร คามรักษ์ (2556) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัย เห็นว่าสถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีจุดประสงค์ในการมาติดต่อ ราชการไม่เหมือนกัน จึงมีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

2.5 ประเภทงานบริการ พบว่า แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการประเภทงานบริการ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บงกช สิงหะ (2549) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชน ที่มาใช้ประเภทงานบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้ง กับการศึกษาของ กล้าณรงค์ คำโสภา (2553) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการ บริการของสถานธนาอนุบาลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จากการศึกษาพบว่า ประเภทของบริการที่ใช้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสถานธนาอนุบาลในเขตอำเภอเมืองชลบุรีแตกต่างกัน ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังกับการให้บริการแต่ละประเภท งานบริการ มุ่งผลสำเร็จในการมาติดต่อเพียงครั้งเดียว จะได้ไม่เสียเวลาในการเดินทางมาบ่อย ๆ จึงมีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด” ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางเพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยเฉพาะเรื่องสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอให้ สำนักงานมีนโยบายในการปรับปรุงสภาพลักษณะของสำนักงาน โดยอาจขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกรมการจัดหางานในการก่อสร้างหรือเช่าอาคารภายนอก เพื่อรองรับจำนวนผู้มาใช้บริการ เพราะในสภาพปัจจุบัน สำนักงานจัดหางานตั้งอยู่ในศาลากลางจังหวัด ขนาดห้องมีความคับแคบ ห้องน้ำใช้ร่วมกับศาลากลางจังหวัด ผู้ใช้บริการมีทั้งคนไทยและคนต่างด้าว จึงทำให้เกิดภาพลักษณ์ในทางลบ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เรื่อง สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอให้ มีการปรับปรุงตกแต่งสำนักงาน เช่น ทำความสะอาด 5 ส จัดโต๊ะเก้าอี้ ตู้เก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงประชาชนที่มาใช้บริการ

2. จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ เรื่อง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอให้ มีการจัดอบรมหรือจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการหรือให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

3. จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดในด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ เรื่อง เอกสารที่สำนักงานเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างคำแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอให้ มีการจัดเตรียมเอกสารไว้อย่างพอเพียง มีตัวอย่าง คำแนะนำ การกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ จัดทำเอกสารแจกหรือทำเป็นบอร์ด พร้อมทั้งจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการมาติดต่อราชการของประชาชน

4. จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ เรื่อง มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ที่รับบริการที่มีข้อสงสัยได้ติดต่อสอบถาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอให้ มีการติดเบอร์โทรศัพท์ของสำนักงานให้ผู้มาใช้บริการ ได้เห็น ได้อย่างชัดเจนทั้งบริเวณด้านหน้าห้องและในห้อง รวมถึงเอกสารประชาสัมพันธ์ควรมีเบอร์โทรศัพท์แจ้งไว้สำหรับติดต่อด้วย

5. จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด ในด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เรื่อง เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตติชมและสำรวจ กิริยาท่าทาง และเรื่องเจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผล เสมอมีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้นจึงเสนอให้ มีการปลุกฝังให้เจ้าหน้าที่มีใจรักการบริการ ด้วยความเต็มใจ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น และให้บริการอย่างเอาใจใส่ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมผู้มาใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราดเป็นระยะ ๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด อย่างต่อเนื่อง

2. ควรศึกษามาตรการในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้รู้จักถึงปัญหาของงานและได้คำตอบจากกลุ่มตัวอย่างได้กว้างและลึกซึ้งมากขึ้น เพื่อจะได้แก้ไขปัญหามาได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กชพร วัฒนาธรรม (2550). *ความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรณิศ อินทรสุวรรณ. (2554). *ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเกาะเปอรัน จังหวัดระนอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมการจัดหางาน. (2558). *ประวัติกรมการจัดหางาน*. เข้าถึงได้จาก <http://www.doe.go.th/index.php/about-us/history>
- กล้าณรงค์ คำโสภา. (2553). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของสถานชานูบาลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เจมนริสรา เกศรินทร์. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพัทลุง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตภา ศุภพลทองโชติ. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- นัตยาพร เสมอใจ. (2549). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นัตริช ชูแก้ว. (2554). *ความคิดเห็นของผู้สื่อข่าวต่อการนำเสนออาชญากรรมทางโทรทัศน์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นัตริชเชษฐ์ ทองฤกษ์. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 5 สาขากระบี่*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัชวาลย์ ทัดสีวัช. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานสรรพากร จังหวัดตรัง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ อุตสาหกรรม, วิทยาลัยการบริหารและจัดการ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ชนพร เรืองพนิชชกุล. (2555). *ความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชา วิทยาการจัดการ, คณะการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธวัชชัย นาคฤทธิ. (2550). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร: ศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานตำรวจภาค 1*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นายิกา เดิชนันท. (2548). บุคลากรและการพัฒนาบุคลากรงานข้อมูลท้องถิ่นในห้องสมุด มหาวิทยาลัย. *วารสารอินฟอร์เมชัน*, 12(2), 63.

บงกช สิงหะ. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บั้งอร ชลสกุลถาวร. (2550). *คุณภาพในการให้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาหนองมน*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญสม รัศมีโชติ. (2550). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทฟาร์อีสท์ปิ่นทอง อุตสาหกรรม จำกัด*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ประสงค์ จิตงามสุจริต. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรีแผนกคดีเยาวชนและครอบครัว*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปรัชญา เวสารัชช. (2549). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

พระสุข จันท์แก้ว. (2553). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาเจ็ยก อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2549). *ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). *ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภักพล ชูชาติ. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายรังวัดสำนักงานที่ดินจังหวัดยะลา สาขาเบตง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ขงยุทธ ไสว. (2553). *ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักเรียน โรงเรียนเซนต์จอห์น โปล์เทคนิค กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา และศุภร เสรีรัตน์. (2550). *กลยุทธ์การตลาดและการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการ.
- สงวน คารศ. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สมนึก วงษ์มะเขาะ. (2550). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการโรงเรียนวิวัฒน์พลเมือง (บังคับ บำบัด) ของนักเรียนวิวัฒน์พลเมืองกองพลทหารราบที่ 9*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ยูนิซีแอล.
- สมัย วุฒิชัย. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนทอง อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สัตยา กระแสชล. (2549). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดตั้งอุทยานสายใจธรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด. (2558). *จำนวนผู้มาขอรับบริการ*. ตราด: สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด.
- สิงหา เกตุแก้ว. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริอร วิชาวุธ. (2554). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพรรณิษา นาคทองอินทร์. (2551). *ความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงาน ให้บริการ 2 สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 3*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรงค์ ไคววารินทร์. (2551). *ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงพิมพ์เทียนวัฒนา สำนักงานใหญ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เสกสรร คามรักษ์. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปราบเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โสภา พิสมัย. (2543). *ความคิดเห็นของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อการลาออกก่อนเกษียณอายุ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรรถศรี มูลเงิน. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัด นครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- อรวรรณ ทองหล่อเลิศ. (2550). *คุณภาพการให้บริการของห้างหุ้นส่วนเอราวัณ เทเลคอม*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อัสวประกายจน์ สนิทจันทร์. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- อำพร สครรัมย์. (2557). *ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการบริการเรือนจำจังหวัดตราด. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา .*
- Buzzell, R. D., & Bradley, T. G. (1985). *The PIMS principles*. New York: The Free Press.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Gronroos, C. (1990). Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3-17
- Isaak, A. C. (1981). *Scope and method of political science: An introduction to the methodology of political in quiry* (3rd ed.). Iillion: The Doreey Press.
- Kurtz, D. L., & Clow, K. E. (1998). *Services marketing*. New York: John Wiley & Sons.
- Lovelock, C. H. (1996). *Service marketing* (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Oskamp, S. (1977). *Attitude and option*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Steve, M., & Cook, S. (1995). *The implications of customer service initiatives for human resource professionals: Training for quality*. New York: St. Lucie.
- Tenner, A. R., & Detoro, I. J. (1992). *Total quality management: There step to continuous improvement*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Zikmund, W. G. (2003). *Essentials marketing research*. Fort Worth: Dryden Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

2. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพราะความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี

4. 41 - 50 ปี

2. 20 - 30 ปี

5. 51 ขึ้นไป

3. 31 - 40 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ไม่เกินประถมศึกษา

4. อนุปริญญา หรือ ปวส.

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

5. ปริญญาตรีขึ้นไป

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

4. สถานภาพของของผู้มาใช้บริการ

1. ผู้ว่างงาน ต้องการหางานทำ

2. ผู้มีงานทำ ต้องการเปลี่ยนงาน

3. ผู้มาแจ้งตำแหน่งงานว่างหรือคัดลอกรายชื่อผู้สมัครงาน

4. ผู้มายื่นคำร้องขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว

5. ประเภทงานที่มาใช้บริการ

1. งานจัดหางานและแนะแนวอาชีพ

2. งานควบคุมและออกใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ
ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็น
ของท่าน เพียง 1 ช่อง โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็น ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้	4 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

คุณภาพการบริการ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
1. ความทันสมัยของอุปกรณ์				
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ				
3. การแต่งกายของพนักงาน				
4. เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ				
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ				
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตาม ความต้องการของผู้มาใช้บริการ				
6. การเก็บรักษาข้อมูล และการนำข้อมูลมาใช้ในการ ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ				
7. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง				
8. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญปัญหาของผู้มาใช้บริการ				
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ				
9. ผู้มาใช้บริการมาติดต่องานที่สำนักงานนี้แล้วได้รับ ความสำเร็จตรงกับความต้องการในเรื่องที่มาติดต่อ				
10. เจ้าหน้าที่ได้มีการให้บริการที่รวดเร็ว อบอุ่น มีความ				

คุณภาพการบริการ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
กระตือรือร้นพร้อมให้บริการเสมอ				
11. เอกสารที่สำนักงานเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่าง คำแนะนำ ประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้อง มากขึ้น				
12. เจ้าหน้าที่มีการวางแผนในการปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการ อย่างสม่ำเสมอ				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ				
13. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบอย่าง ทั่วถึง เช่น การขึ้นทะเบียนหางาน การขอใบอนุญาตทำงาน ของคนต่างด้าว				
14. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ที่รับบริการที่มีข้อสงสัยได้ติดต่อสอบถาม				
15. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือ ร้องเรียนได้โดยมีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์ที่ชัดเจน				
16. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน ฯลฯ				
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ				
17. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อุบาย กลับมาติดต่ออีก				
18. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็ม ความสามารถ				
19. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ				
20. เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิติชมและสำรวมกิริยาท่าทาง				

ภาคผนวก ข
ผลการทดสอบความเชื่อมั่น

ผลการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราค

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความทันสมัยของอุปกรณ์	72.63	19.068	.287	.853
2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	72.90	14.714	.775	.830
3. การแต่งกายของพนักงาน	72.63	18.240	.532	.844
4. เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ	72.60	18.731	.420	.848
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ	72.60	17.559	.642	.839

	Scale Scale Mean if Item Deleted	Corrected Variance if Item Deleted	Cronbach's Alpha if Item Deleted
6. การเก็บรักษาข้อมูล และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ	72.60	18.593	.364
7. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย	72.57	18.392	.449
8. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญปัญหาของผู้มาใช้บริการ	72.60	18.731	.420
9. ผู้มาใช้บริการมาติดต่อกงานที่สำนักงานนี้แล้วได้รับความสำเร็จ	72.57	19.564	.186
10. เจ้าหน้าที่ได้มีการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการเสมอ	72.57	18.944	.297
11. เอกสารที่สำนักงานเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างคำแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน	72.60	19.076	.312
12. เจ้าหน้าที่มีการวางแผนในการปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ	72.60	18.041	.511
13. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง	72.63	19.068	.287
14. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	72.57	18.392	.449

	Scale Scale Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
15. มีการแจ้งสถานที่และบุคคล ที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียน ได้ๆ	72.60	18.524	.486	.846
16. มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารในช่องทางต่างๆ	72.57	18.806	.335	.852
17. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ เอื้อเพื่อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อายาก กลับมาติดต่ออีก	72.70	16.976	.701	.835
18. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้ความ สะดวกอย่างเต็มความสามารถ	72.47	19.775	.275	.853
19. เจ้าหน้าที่ตั้งใจฟังประชาชน ผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ ชี้แจง ด้วยเหตุผลเสมอ	72.77	17.289	.686	.836
20. เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิ ติชมและสำรวมกิริยาท่าทาง	72.47	19.913	.189	.855

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
76.43	20.254	4.500	20
