212576

วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของคนหางานทำในต่างประเทศต่อการให้บริการของด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของคนหางานทำในต่างประเทศต่อการให้บริการของด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของคนหางานทำในต่างประเทศต่อการให้บริการของด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ และ (3) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ คนหางานทำในต่างประเทศที่ใช้บริการต่อด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ ระหว่างเดือนสิงหาคม 2551 ถึงเดือนกันยายน 2551 จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เนื้อหาค่า t – test และ F – test

ผลการศึกษา มีดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 45 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น ประสบการณ์ในการทำงาน 21 เดือนขึ้นไป สถานภาพสมรสแล้ว/สมรสแล้วแยกกันอยู่/หม้ายหรือหย่าร้าง สภาพทางเศรษฐกิจไม่มีหนี้สิ้น ระยะทางจากบ้านพักถึงด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ ไม่เกิน 300 กิโลเมตร และจำนวนครั้งที่มาติดต่องานกับด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ ไม่เกิน 3 ครั้ง

2. กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับมาก

3. กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อระบบราชการอยู่ในระดับปานกลาง

4. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรและการต้อนรับ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ

5. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ คือ สภาพทางเศรษฐกิจ และระยะทางจากบ้านพักถึงด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ

6. ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของคนหางานทำในต่างประเทศต่อการให้บริการของด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สถานภาพสมรส และทัศนคติที่มีต่อระบบราชการ

ข้อเสนอแนะ

- ควรมีการส่งเสริมการจัดทำวารสาร แผ่นพับ เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประเภทต่างๆ ให้ประชาชนได้รู้จักหน่วยงาน และทราบถึงการบริการด้านต่าง ๆ และเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากประชาชน

- ควรมีการปฏิรูประบบราชการด้วยการลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยลง และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำการควบคุมตรวจสอบการทำงานของข้าราชการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และกำหนดบทลงโทษที่รุนแรงกับข้าราชการที่ทุจริตคอรัปชั่น

- ควรส่งเสริมให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความพร้อมในการให้บริการกับประชาชนอยู่เสมอ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความราบรื่นและรวดเร็ว

- ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของคนหางานทำในต่างประเทศต่อการให้บริการของด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิเท่านั้น ในโอกาสต่อไปจึงควรศึกษาถึงความพึงพอใจของคนหางานทำในต่างประเทศที่มาใช้บริการ ณ ด่านตรวจคนหางานอื่นๆ หรือกำหนดช่วงในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กว้างขึ้น เช่น กรกฎาคม - กันยายน เป็นต้น

212576

The three objectives of the study were (1) to find out the level of satisfaction of workers seeking overseas jobs with the service of the Suvarnabhumi Job-seekers checkpoint , (2) to identify the factors related to their service satisfaction , and (3) to use the research results as a guideline to improve the service at the Suvarnabhumi Job-seekers Checkpoint.

A questionnaire was employed to collect the data from 250 overseas job-seekers during August and September, 2008. These job-seekers were selected by systematic random sampling. Frequency, percentage, mean , and standard deviation were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypotheses.

The findings were summed up as follows :

1. Most of the respondents were men, aged 31-45 and finished elementary school/secondary school. They had at least 21 months of work experience. The sample group consisted of married / unmarried but separate/ widowers/ divorced job-seekers. They had no debt. The distance from home to the Suvarnabhumi Job-seekers Checkpoint was not over 300 kilometers. They contacted the checkpoint not more than 3 times.

2. The respondents had a good knowledge and understanding of the checkpoint operation.

212576

3. The respondents had a moderately positive attitude toward the bureaucracy.

4. The respondents were also satisfied with the service of the checkpoint at a high level. The highest mean belong to the service staff and reception, followed by service procedures.

5. The factors significantly affecting their service satisfaction were economic status and distance from home to the Suvarnabhumi Job-seekers Checkpoint.

6. The factors that had no effect on the their service satisfaction were sex, age, education, work experience, marital status, and attitude toward bureaucracy.

Recommendations

1. A journal and a brochure should be published to dissiminate information about the organization to the public so that they would acknowledge the services at the checkpoint. Different communication channels should be available to listen to opinions and suggestions from services users.

2. There should be bureaucratic reform to reduce the work procedures. Also, more staff should be added to control the work of officials at the checkpoint so that the latter would work more efficiently and transparently. There should also be severe penalty for corrupt officials.

3. The officials and employees at the checkpoint should always be ready to serve the people. They should work rapidly and provide convenience to those who contact the checkpoint.

4. This research focused only on overseas job-seekers who contacted the Suvarnabhumi Job-seekers Checkpoint, further research should be conducted at other checkpoints and the period of data collection should be extended (e.g. July - September).