

บทคัดย่อ

T 159313

ชื่อภาคนิพนธ์	:	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ : ศึกษากรณี ศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน
ชื่อผู้เขียน	:	นางวิมลศรี ปัทมินทร์
ชื่อปริญญา	:	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา	:	2547

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐ :
ศึกษากรณี ศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาระดับ
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน 2)
เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน
กรมการจัดหางาน 3) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของประชาชนในการรับบริการจัดหางานจาก
ศูนย์จัดหางาน

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจากศูนย์จัดหางาน
กรมการจัดหางาน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้หางานทำ และกลุ่มนายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของ
สถานประกอบการ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ได้กลุ่มตัวอย่างของผู้หางานทำจำนวน
226 คน และกลุ่มตัวอย่างของนายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการ จำนวน 108 คน
เครื่องมือที่ศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติ
เชิงอนุมาน (t-test และ F-test)

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่าง ผู้หางานทำกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี
ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและยังไม่มียาชีพ กว่าครึ่งหนึ่งไม่มี
รายได้ และผู้หางานทำส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี

ส่วนนายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการเป็นเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน
มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ประมาณกว่าครึ่งหนึ่งมีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี
มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท/เดือนขึ้นไป ประกอบกิจการประเภทบริษัท/ห้างร้านมากกว่าครึ่งหนึ่ง

T 159313

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางานในภาพรวมของผู้หางานทำและนายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยด้านระบบและกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมากทั้งผู้หางานทำและนายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากในผู้หางานทำ แต่นายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน ทั้งผู้หางานทำและนายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการ ได้แก่ การศึกษา สำหรับรายได้และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจเฉพาะผู้หางานทำและประสบการณ์ในการใช้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจเฉพาะนายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการเท่านั้น ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนทั้งผู้หางานทำและนายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ประเภทของกิจการ ประสบการณ์ในการทำงาน การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สำหรับรายได้และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจเฉพาะนายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านระบบและกระบวนการให้บริการควรจะมีการติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ ตลอดจนขยายเครือข่ายการบริการโดยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ และระบบบริการจัดหางานผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet) ให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะในเรื่องการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มารับบริการให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการอย่างถูกต้องชัดเจน
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดหาสถานที่สำหรับผู้หางานทำสามารถนั่งกรอกใบสมัคร เพิ่มห้องน้ำให้เพียงพอ ตลอดจนจัดหาสถานที่ให้นายจ้างหรือเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการได้สัมภาษณ์ผู้หางานทำได้โดยตรง
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ ควรเพิ่มเอกสารเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน ข่าวตำแหน่งงานว่างอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ตลอดจนมีการปรับปรุงข้อมูลตำแหน่งงานว่างให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา

TE 159313

The three objectives of the study were 1) to find out degrees of people's satisfaction towards public employment services of the E-Job Center at the Department of Employment 2) to study factors affecting people's satisfaction towards services and 3) to investigate people's problems and obstacles in obtaining the services.

Population of the study were people who obtained the services of the center. They were divided into 2 groups; job seekers and employers or establishments' staff. Purposive sampling method with a questionnaire was used as an instrument of the study. Samples of the study were 226 job seekers and 108 employers or establishments' staff. In addition, descriptive and inferential statistics (t-test and F-test) were applied to analyse the set of data.

Findings

1. In a group of job seekers, more than half of them were female, aged between 21-25. Most of the job seekers were single, graduated with bachelor degree, had at least one year of working experiences and remained unemployed. Also, more than half of them had no income.

TE 159313

Among a group of employers and establishments' staff, it was found that proportion of women to men was similar with aged over 31 years. About half of them was single. Most of this group graduated with bachelor degree and had earnings with over 20,000 baht per month. In addition, more than half of them had their own business such as shops and companies.

2. In general, people of both groups were satisfied with the services at a high level. The service process and system as well as place and facilities were also found highly satisfactory among these two groups. Moreover, we found that job seekers were satisfied with information service at high level while employers or establishments' staff were satisfied at moderate level.

3. The factors affecting the satisfaction of the job seekers and employers or establishments' staff were educational background. Income and knowledge about the services were factors resulting in satisfaction of job seekers. While experiences in obtaining the services were affecting factors towards employers or establishments' staff. Besides, factors which did not affect people's satisfaction in both groups were sex, age, marital status, occupations, types of establishments, working experiences and access to information while income and knowledge about the services were factors which did not affect satisfaction of employers or establishments' staff.

Recommendations

1. It was suggested that service process and system should be followed up continuously in order to improve service efficiency. The employment services through on-line computerized system and internet should be promoted more extensively.

2. Service staff particularly public relation officials should be increased in order to provide some advice about the services to people more correctly and clearly.

3. It was recommended that the center should provide more space which is more comfortable for job seekers in filling their application forms, more rest rooms and a place for employers or establishments' staff enabling to interview job seekers right away.

4. Job vacancy and labour market information should be disseminated continuously and consistently. Furthermore, information of job vacancies should be always updated.