

ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาญจนบุรี
PUBLIC EXPECTATIONS TOWARD PUBLIC SERVICES OF DEPARTMENT OF
EMPLOYMENT OF KANCHANABURI AREA

วิลาวัลย์ พุดติ 5036500 SHPA/M

ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : สมบูรณ์ ศิริสรธริรัญ, Ph.D., ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย, Ph.D.,
นพดล อุดมวิสากุล, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาญจนบุรีเพื่อสำรวจความคาดหวังของประชาชนและหารูปแบบการให้บริการที่สนองตอบความต้องการตามความคาดหวังของประชาชนกลุ่มประชากรที่ศึกษาคือ ประชาชนในพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรีที่มาใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาญจนบุรีจำนวน 400 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะทางชีวสังคมของประชาชนจำนวน 9 ข้อ และเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของหน่วยงาน จำนวน 41ข้อนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS หาค่าสถิติ ค่าร้อยละ (Percentage)ค่าเฉลี่ย(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ค่าสถิติPaired Samples T-Test ค่าสถิติOneway Anova โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่าการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาญจนบุรีในปัจจุบันและที่ประชาชนคาดหวังตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามเป้าประสงค์หลักในการพัฒนาระบบราชการไทยเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นมีการให้บริการด้านการบริการและอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านการให้บริการตามรูปแบบการบริหารงานราชการ โดยการให้บริการในปัจจุบันอยู่ในระดับสูง และการให้บริการตามความคาดหวังอยู่ในระดับสูงสุด และพบว่าปัจจัยทางชีวสังคมของประชาชนในปัจจุบันเพศและรายได้ มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาญจนบุรี ด้าน อาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านการให้บริการตามรูปแบบการบริหารแบบราชการ

ข้อเสนอแนะด้านการบริหาร การให้บริการในแต่ละด้านควรมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการและมีการประเมินผลอยู่เสมอ เห็นควรให้มีการการศึกษาแนวทางจากหน่วยงานอื่นที่มีผลการให้บริการเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของประชาชน เพื่อประกอบการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น เป็นที่พึงพอใจตามความคาดหวัง

คำสำคัญ : ความคาดหวัง/ประชาชน/การให้บริการ/สำนักงานจัดหางานจังหวัดกาญจนบุรี

PUBLIC EXPECTATIONS TOWARD PUBLIC SERVICES OF
DEPARTMENT OF EMPLOYMENT, KANCHANABURI AREA

WILAWAN PUTTI 5036500 SHPA/M

M.A. (PUBLIC ADMINISTRATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE : SOMBOON SIRISUNHIRAN, PhD.,
SIRIRAT CHUNHAPHLAI, PhD., NOPPADOL UDOMWISSAWAKUL, PhD.

ABSTRACT

This study was to investigate public expectations of public services, to survey public expectations and to find a service model to meet public expectations in the Department of Employment, Kanchanaburi Province. Samples were 400 people visiting the department in Kanchanaburi Province. A questionnaire was used for data collection with 9 items in the area of biosociology and 41 items of service factors. SPSS was applied to find statistical values, percentage, mean, standard deviation, paired sample T-test, One-way ANOVA and setting reliability value with statistical significance at 0.05

This research studied the current service and compared it with the concept of goal based modern public management under Thai Bureaucratic Development which emphasizes quality service development for the public. There was a high level of services regarding servicing and facilitating, personnel, buildings, place and materials, public participation and bureaucracy-based service model. Public expectations were at the highest level. It was also found that gender and income of the biosociology affected public expectations, as did the service of the Department of Employment in Kanchanaburi Province in relation to building, place and materials, people participation and bureaucracy-based service model.

Recommendations on administration are that services in each area should be standardized and continuously evaluated. Service models from other state agencies should be investigated with regards to satisfactory services and acceptance by the public so that improvements can be made which satisfy public expectations

KEY WORDS : EXPECTATIONS/PEOPLE/SERVICE/DEPARTMENT
OF EMPLOYMENT OF KANCHANABURI AREA

154 pages