ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

The Satisfaction of the Service Users on the Employment Promotion, Bangkok Employment Office 3

รวมพร รัตนพันธ์

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Ruamporn Rattanapan

E-mail: 6314154028@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประเภทของผู้ใช้บริการ 2) ศึกษาปัจจัยการบริการ ของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 3) ศึกษาปัจจัยการบริการ ของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน 4) ศึกษาระดับปัจจัยการบริการของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน 5) ศึกษาผลกระทบของปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์และปัจจัยการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 โดยศึกษาปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประเภทของผู้ใช้บริการ ปัจจัยการบริการ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม

ประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติทดสอบ T-test, สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 18 – 30 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นประชาชนทั่วไป ในภาพรวมผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีความพึงพอใจกับปัจจัยการบริการในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์

ของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ต่างกัน ประเภทของผู้ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ไม่ต่างกัน ผู้มาใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดกับปัจจัยการบริการและปัจจัยการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 โดยด้านสภาพแวดล้อมมีค่าสูงสุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

Abstract

The purposes of this study were to 1) study the demographic characteristics of the services users on the Employment Promotion, Bangkok Employment Office 3 categorized according to the service users' genders, ages, educational levels and types; 2) study the service factors of the service users on the Employment Promotion, Bangkok Employment Office 3; 3) study the service factors of the service users on the Employment Promotion, Bangkok Employment Office 3 with the differently demographic characteristics; 4) study the levels of the service factors of the service users on the Employment Promotion, Bangkok Employment Office 3 and 5) study the effects of the demographic characteristics and the service factors on the satisfactions of the service users on the Employment Promotion, Bangkok Employment Office 3. The demographic characteristics that were studied included the service users' genders, ages, educational levels and types. The service factors consisted of service processes, officers and environments.

The population in this independent study were the 400 service users on the Employment Promotion, Bangkok Employment Office 3. The instruments used in this independent study were questionnaires. The data were analyzed with the SPSS statistical program for statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation. The T-test and the One – Way ANOVA and the multiple regression analysis.

According to the results of this independent study, it was found as follows. The demographic characteristics of the service users on the Employment Promotion, Bangkok Employment Office 3 showed that most of the service users were female, 18 – 30 years, graduates with bachelor degrees and civilians. The satisfactions of the service users on the Employment Promotion, Bangkok Employment Office 3 were at the highest level in the overall aspect. The service users on the Employment Promotion, Bangkok Employment Office 3 with the different demographic factors including the genders, ages and educational levels had the different satisfactions. The different types

of the service users on the Employment Promotion, Bangkok Employment Office 3 had the indifferent satisfactions. The satisfactions of the service users with the differently demographic characteristics were at the highest level for the service factors. The service factors including the service processes, officers and environments affected the satisfactions of the service users on the Employment Promotion, Bangkok Employment Office 3. The environments had the highest level followed by the officers and service processes, respectively.

Keywords : Satisfaction, The Employment Promotion, Bangkok Employment Office 3

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 65 กำหนดให้รัฐจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) เป็นเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆให้สอดคล้องและบูรณาการให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศชาติมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยมีเป้าหมายการพัฒนาประเทศ คือ “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” ซึ่ง 1 ใน 23 ประเด็นภายใต้แผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติ คือ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐที่มุ่งเน้นการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย มีขนาดที่เหมาะสมกับภารกิจ มีสมรรถนะสูง ตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชน สนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นประเทศไทย 4.0 สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ด้วยหลักการ “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” และเพื่อให้เป็นไปตามหลักการในข้างต้น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ จึงให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ

ฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ซึ่งให้บริการจัดหางานในประเทศ ส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม รับรู้ข่าวสารแรงงานที่ทันสมัยและรวดเร็ว ช่วยลดปัญหาการว่างงานและขาดแคลนแรงงาน ให้บริการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน ให้บริการกับประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้พ้นโทษ และประชาชนทั่วไป เป็นต้น โดยฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ดำเนินการตามหลักการภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม ที่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ

ดังนั้น ผู้ทำการค้นคว้าอิสระจึงมีความสนใจและต้องการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานและเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการการให้บริการของฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการค้นคว้าอิสระ

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประเภทของผู้ใช้บริการ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริการ ของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

3. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริการ ของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน

4. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริการ ของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน

5. เพื่อศึกษาผลกระทบของปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์และปัจจัยการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

สมมติฐานของการค้นคว้าอิสระ

1. เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของผู้ใช้บริการ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ต่างกัน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

ขอบเขตของการค้นคว้าอิสระ

การค้นคว้าอิสระเรื่องนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 โดยมีขอบเขตของการค้นคว้าอิสระ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของผู้ใช้บริการ
- ปัจจัยการบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม

1.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นผู้ทำการค้นคว้าอิสระจึงใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เมื่อยอมให้ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าสัดส่วนเกิดขึ้นได้ในระดับ ±5% ของค่าสัดส่วนสูงสุด ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

4. ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ คือ ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประเภทของผู้ใช้บริการ

2. ทราบถึงปัจจัยการบริการ ของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

3. ทราบถึงปัจจัยการบริการ ของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน

4. ทราบถึงระดับปัจจัยการบริการ ของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน

5. ทราบถึงผลกระทบของปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์และปัจจัยการบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

6. ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปวัดผลการปฏิบัติงานและเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ให้มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Maynard W.Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ

Kotler (1994) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่หากตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจ และถ้าสูงกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความประทับใจ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555) ความสำคัญของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งนับเป็นความพึงพอใจทั้ง 2 ลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาการบริการที่มีคุณภาพและการดำเนินงานบริการให้เกิดความสำเร็จลุล่วง เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพ รายได้ อาชีพและระดับการศึกษา ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้กำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา ซึ่งตัวแปรทางด้านประชากรที่สำคัญประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ การศึกษา และอาชีพ

กอบกาญจน์ เหรียญทอง (2556) ทฤษฎีประชากรศาสตร์หมายถึง ศาสตร์วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร คำว่า “Demo” หมายถึง “People” แปลว่า ประชาชน หรือ ประชากร “Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description”

แปลว่า ลักษณะ ดังนั้น Demography จะมีความหมายว่าวิชาที่เกี่ยวข้องกับประชากร ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคม เช่น อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ เป็นต้น

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน มีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคล

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริการ

วิจิตรา พลสำโรง และคณะ (2561) การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่ทำเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ๆ ที่มาใช้บริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจและความรู้สึกยินดีเมื่อได้รับบริการจากองค์กรนั้น ๆก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดี

งานวิจัยและการค้นคว้าอิสระที่เกี่ยวข้อง

ดั่งฝัน แง้เจริญกุล (2565) ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรผู้รับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรผู้รับบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ สถานะ และช่องทางการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านการประชาสัมพันธ์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด มีขั้นตอนการให้บริการสะดวกเข้าถึงง่าย การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การประสานงานการสื่อสารกระบวนการ ขั้นตอนและหลักเกณฑ์รวดเร็วถูกต้องและให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

รัญชนา นิธิสุนทรพงศ์ (2565) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 มีสถานภาพโสด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 มีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 10-15 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 2) ความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด

คือ ด้านบุคลากร ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ และด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสถานที่ให้บริการ

ปกรณ์ วงษ์เวช (2565) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านรูปแบบของ Application ด้านความปลอดภัยและด้านการให้บริการ ตามลำดับ

ธีรพจน์ ชาลี (2562) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด่านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ผลการศึกษาพบว่า ด้านประชากรศาสตร์ เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในส่วนคุณภาพการบริการด้านสิ่งมีตัวตนเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งด้านความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านเข้าใจและเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ ไม่มีผลและไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

อัจฉรา รอดมาก (2560) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ ที่บินภายในประเทศ ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินนกแอร์ ที่บินภายในประเทศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท 2) ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินนกแอร์ ที่บินภายในประเทศส่วนใหญ่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสายการบินนกแอร์ บินภายในประเทศแตกต่างกัน และอาชีพที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสายการบินนกแอร์ บินภายในประเทศไม่แตกต่างกัน 3) ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินนกแอร์ ที่บินภายในประเทศมีความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรหรือพนักงาน และด้านลักษณะทางกายภาพและนำเสนออยู่ในระดับมาก และด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

จิตพิสุทธิ์ สมทา (2560) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือก จอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือก จอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 400 คน พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายรับต่อเดือนที่ระดับ 25,001-50,000 บาท ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือก จอมทอง โรงพยาบาลตำรวจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือก จอมทอง โรงพยาบาลตำรวจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ฐปนีกานต์ ทักษกุลเสฏฐ์ (2560) ศึกษาพฤติกรรมและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์บี-ควิก และผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์แอค ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของทั้งสองศูนย์บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25 – 31 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 40,000 บาท ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันและผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการของทั้งสองศูนย์บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ทั้งด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานของศูนย์บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์บริการ

พัฒน์ธีรา วงษ์ปภานนท์ (2560) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการของโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่ระดับความพึงพอใจมากสุด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในด้านอายุและอาชีพ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการค้นคว้าอิสระ

การศึกษานี้เป็นการค้นคว้าอิสระแบบไม่ทดลอง เป็นการค้นคว้าอิสระที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปโดยธรรมชาติ ไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงอย่างเดียว ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

ผู้ค้นคว้าอิสระไม่ทราบจำนวนผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ที่แน่นอน ดังนั้นผู้ค้นคว้าอิสระจึงใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประชากร ผู้ค้นคว้าอิสระจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenient Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ

เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเบื้องต้น, ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม, ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3, ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือผู้ค้นคว้าอิสระนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปใช้จริง จากนั้นทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้หรือไม่ โดยการหาค่า IOC (Item – Objective Congruence Index) ซึ่งได้ค่า IOC เท่ากับ 0.945 และนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.950

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ค่าร้อยละและความถี่ ใช้กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของผู้ใช้บริการ

1.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยการบริการ ประกอบด้วย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทยสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทยสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำแนกตามเพศและประเภทของผู้ใช้บริการ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ การทดสอบ t-test

2.2 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทยสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จำแนกตามอายุและระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทยสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 สามารถจำแนกได้ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.70 และเพศชาย จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30 ส่วนใหญ่มีอายุ 18 – 30 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมาอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28, อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22, อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25, อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50, ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18, ระดับ ปวส. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75, ระดับ ปวช. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75,

ระดับปริญญาโท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4, ระดับต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1, และระดับประถมศึกษาและระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.50 และเป็นนายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50

ผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีความพึงพอใจกับปัจจัยการบริการในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่สูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ในภาพรวมผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

ผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ต่างกัน และประเภทของผู้ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ไม่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

สรุปผลการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 18 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป ในภาพรวม ผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 มีความพึงพอใจกับปัจจัยการบริการในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ต่างกัน ประเภทของผู้ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ไม่ต่างกัน ปัจจัยปัจจัยการบริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม โดยพบว่าผู้มาใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดกับปัจจัยการบริการด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อม มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 โดยด้านสภาพแวดล้อมมีค่าสูงสุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์

เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของ ธีรพจน์ ชาลี (2562) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด่านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร) ผลการศึกษาพบว่า ด้านประชากรศาสตร์ เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของ อัจฉรา รอดมาก (2560) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ ที่บินภายในประเทศ ผลการศึกษาพบว่า ผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินนกแอร์ ที่บินภายในประเทศส่วนใหญ่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสายการบินนกแอร์บินภายในประเทศแตกต่างกัน และสอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของ ฐปนีกานต์ ทักษกุลเสฏฐ์ (2560) ศึกษาพฤติกรรมและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์บี-ควิก และผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์แอค ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกัน

ประเภทของผู้ใช้บริการต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ วิจิตรา พลสำโรง และคณะ (2561) การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่ทำเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ๆ ที่มาใช้บริการและก่อให้เกิดความพึงพอใจและความรู้สึกยินดีเมื่อได้รับบริการจากองค์กรนั้น ๆก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกดี

ปัจจัยการบริการ ด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัยการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดกับการมีจุดประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในการแนะนำขั้นตอนการใช้บริการเบื้องต้น มีป้ายประเภทการให้บริการที่ชัดเจน มีจุดกรอกเอกสาร มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการกรอกเอกสาร มีพื้นที่สำหรับนั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ และมีบริการน้ำดื่มฟรี และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากกับสภาพแวดล้อมของจุดให้บริการมีความสะอาด บรรยากาศดี ซึ่งสอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของ จิตพิสุทธิ์ สมทา (2560) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือก จอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือก จอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ

ปัจจัยการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่

ปัจจัยการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดกับเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบนหรือร้องขอสิ่งตอบแทนจากผู้มาใช้บริการ

เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ สามารถตอบคำถามได้อย่างครบถ้วน และเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามและแนะนำด้วยความสุภาพ ใจเย็น เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากกับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นกันเองและเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของ รัญชนา นิธิสุนทรพงศ์ (2565) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด ผลการค้นคว้าอิสระพบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคาร ออมสิน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร

ปัจจัยการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดกับการเข้าใช้บริการตามลำดับคิว ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เข้าใจง่าย และขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากกับระยะเวลาของการเข้าใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของ ดั่งฝัน แง้เจริญกุล (2565) ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าด้านกระบวนการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด มีขั้นตอนการให้บริการสะดวกเข้าถึงง่าย การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การประสานงานการสื่อสารกระบวนการ ขั้นตอน และหลักเกณฑ์รวดเร็วถูกต้อง และให้บริการตามลำดับก่อนหลัง สอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของ ปกรณ์ วงษ์เวช (2565) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการ และสอดคล้องกับการค้นคว้าอิสระของ พัฒน์ธีรา วงษ์ปภานนท์ (2560) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโรงแรมระดับห้าดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการของโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยด้านกระบวนการให้บริการเป็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 ทำให้ทราบว่าผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาสามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ในการใช้บริการของผู้สูงอายุหรือผู้พิการ อาจได้รับความไม่สะดวกในกรณีที่ลิฟต์เสีย เนื่องจากฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย ซึ่งตั้งอยู่ชั้น 5 ของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 การมีเจ้าหน้าที่ลงไปให้บริการ ณ ชั้น 1 ของสำนักงานจะมีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ในการเข้าใช้บริการแต่ละครั้ง หากมีตัวอย่างการกรอกเอกสารที่ถูกต้องมากกว่าที่มีอยู่ตอนนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถกรอกเอกสารได้อย่างครบถ้วนก่อนที่จะเข้าใช้บริการ ซึ่งการกรอกเอกสารอย่างถูกต้องและครบถ้วนจะสามารถลดระยะเวลาของการเข้าใช้บริการได้ อีกทั้งยังลดขั้นตอนการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ได้ และการลดขั้นตอนบางอย่างลงส่งผลต่อการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการเจ้าหน้าที่ทุกท่านจะมีช่วงที่หยุดให้บริการ คือ ช่วงพักเที่ยง ที่จะมีผู้ใช้บริการเข้ามาสอบถามอยู่เป็นจำนวนมาก จนต้องรอเวลาบ่ายโมงจึงจะให้บริการอีกครั้ง หากมีการผลัดเปลี่ยนกันไปรับประทานอาหารเที่ยง จะทำให้มีความพร้อมในการให้บริการ และเนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านต้องมีฉากกั้นและใส่หน้ากากอนามัย ทำให้การพูดคุยหรือตอบข้อซักถามต้องใช้เสียงที่ดังขึ้น อาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดในเรื่องของความไม่เต็มใจในการให้บริการหรือ ไม่มี Service Mind ควรจะนำฉากกั้นออกและใส่หน้ากากอนามัยที่สามารถมองเห็นหน้าเจ้าหน้าที่ได้อย่างชัดเจน การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่จะส่งผลดีต่อการให้บริการ คือ การบริการจะรวดเร็วยิ่งขึ้นมีระยะเวลาในการแนะนำขั้นตอนต่าง ๆหรือมีเวลาตอบข้อซักถามมากขึ้น เนื่องจากไม่ต้องรีบเพื่อที่จะให้บริการคนถัดไป อีกทั้งหากมีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นจะสามารถมีเวลาแนะนำการใช้ระบบด้วยตนเอง เพื่อที่จะสามารถทำทุกอย่างผ่านระบบออนไลน์ได้โดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงาน เป็นการประหยัดทั้งเวลาและค่าเดินทางให้กับผู้ใช้บริการ

ปัจจัยการบริการ ด้านสภาพแวดล้อม จุดที่ให้บริการตั้งอยู่บริเวณชั้น 5 ของสำนักงาน ส่งผลให้แสงธรรมชาติไม่สามารถเข้าถึงได้เนื่องจากมีการปิดผ้าม่านทั้งหมด อาจทำให้บรรยากาศดูไม่ปลอดโปร่ง อาคารสำนักงานค่อนข้างเก่าสีหม่น ดังนั้นการเปิดผ้าม่านหรือทาสีใหม่ที่ดูแล้วสว่างจะสามารถช่วยให้มองแล้วสบายตาและรู้สึกบรรยากาศดีเพิ่มขึ้นได้ นอกจากนั้นการปรับเวลาการเข้ามาทำความสะอาดของแม่บ้านบริเวณจุดที่ให้บริการบ่อยขึ้น จะส่งผลดีต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

ข้อเสนอแนะในการค้นคว้าอิสระครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษา ติดตามผลการดำเนินงานจากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ จากการค้นคว้าอิสระเรื่องนี้เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 เช่น การเดินทาง สถานที่จอดรถ ฯลฯ

3. จากข้อมูลที่ศึกษาเฉพาะผู้มาใช้บริการฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 นั้น ควรมีการเพิ่มเติมขอบเขตการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและแนวทางการดำเนินการครอบคลุมทุกฝ่ายของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3

เอกสารอ้างอิง

จิตพิสุทธิ์ สมทา. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

ฐปนีกานต์ ทักษกุลเสฏฐ์. (2560). *การศึกษาพฤติกรรมและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์ บี-ควิก และผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์แอค ในกรุงเทพมหานคร.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

ดั่งฝัน แง้เจริญกุล. (2565). *ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ธีรพจน์ ชาลี. (2562). *ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริหารจัดการด่านตรวจสัตว์น้ำเขต 2 (กรุงเทพมหานคร).* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปกรณ์ วงษ์เวช. (2565). *ความพึงพอใจในการใช้บริการ Application Krungthai NEXT ของบุคลากรการกีฬาแห่งประเทศไทย.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พัฒน์ธีรา วงษ์ปภานนท์. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโรงแรมระดับห้าดาวในเขตกรุงเทพมหานคร.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

รัญชนา นิธิสุนทรพงศ์. (2565). *ความพึงพอใจในการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานธนาคารออมสิน จำกัด.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อัจฉรา รอดมาก. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินนกแอร์ ที่บินภายในประเทศ.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด