

ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน กรณีศึกษา ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวง
แรงงาน ¹

Satisfaction of Service Recipients Towards Public Service: A Case Study of
The Smart Job Center, Ministry of Labour

รัชฎา จรรย์ ²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน และสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนให้ดียิ่งขึ้นโดยใช้การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากการสัมภาษณ์แบบบังเอิญจากประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 30 คน โดยมีการทบทวนวรรณกรรมและใช้แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In - depth Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (2) สภาพแวดล้อมขององค์กร (3) พฤติกรรมบริการของบุคลากร และ (4) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ารับบริการที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ทั้ง 30 คน โดยรวมมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ทั้ง 4 ด้าน แต่มีข้อเสนอแนะบางประการที่ต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้ (1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศูนย์บริการฯ ให้ทราบมากยิ่งขึ้น พร้อมประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยแห่งอื่นๆ ที่มีบริการในลักษณะเดียวกันให้ทราบด้วย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่นั้นๆ ไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการที่กระทรวงแรงงาน ซึ่งจะช่วยลดภาระงานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน และควรมีการปรับปรุงเทคโนโลยีในศูนย์ฯ ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ (2) ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน เช่น สถานที่ตั้งของศูนย์ฯ สะดวกแก่การมารับบริการ ศูนย์บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีสุขอนามัยดี ในศูนย์บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานอย่างเพียงพอ แต่ประชาชนมีความต้องการให้เพิ่มบริการเครื่องถ่ายเอกสาร หรือการใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน อีกทั้งควรมีวัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น กระดาษชำระ น้ำยาทำความสะอาด และเพิ่มพื้นที่จอดรถ (3) ด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการเนื่องจากมีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย มีความเอาใจใส่ และพูดจาไพเราะ แต่ยังมีที่ต้องการให้ปรับปรุง คือ ควรยิ้มแย้ม หรือปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการมากขึ้น และควรเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในเนื้องานที่รับผิดชอบ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน กรณีศึกษา ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

² นิสิตปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อยู่เสมอ รวมถึงควรทราบข้อมูลอื่นๆ ของกระทรวงแรงงานด้วย และ (4) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่าทุกคนได้รับบริการตามที่คาดหวังเรียบร้อยสมบูรณ์ดีตามจุดประสงค์ที่เดินทางมาใช้บริการ ทั้งนี้ หากศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงานมีการรักษามาตรฐานและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการทั้ง 4 ด้านให้ดียิ่งขึ้นตามผลวิจัยดังกล่าว ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นพร้อมกับเป็นการยกระดับคุณภาพของศูนย์บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, บริการ, กระทรวงแรงงาน

Abstract

The purpose of this research was to survey the satisfaction of service recipients at the Smart Job Center, Ministry of Labour, and synthesize guidelines to improve services, in order to create greater satisfaction of service recipients by interviewing 30 random recipients as samples. This research is qualitative research which had 3 methodologies namely; document research, review relevant literature, and in-depth interviews. The researcher divided 4 factors that affected the recipients' satisfaction of the service into 4 areas which were (1) The service process (2) The environment of the office (3) Staff service behaviors and (4) The responding to the needs of service recipients.

The results showed that the 30 sampling recipients as key informants were very satisfied with the service at the Smart Job Center, Ministry of Labour in all 4 areas, but there were some suggestions to improve the services as follows: (1) The service process: more publicizing the center to be well known, as well as publicizing other Smart Job Centers that provide similar services in different areas for their convenience were suggested. Those implements would reduce people's cost of traveling to the Ministry of Labour, and also reduce workload of the Smart Job Center, Ministry of Labour. And updating technology that is used in the Center to be efficient at all times were examples of suggestions. (2) The environment of the office: the research showed that most recipients were satisfied with the convenience of the Smart Job Center, Ministry of Labour, such as the location, cleanliness, and sufficient basic facilities. However, the service recipients suggested that the Center should have had more photocopying, printing and scanning service, including additional equipment and facilities such as toilet papers, correction fluids and parking space. Moreover using technology to increase the efficiency of the public services to reduce costs of photocopying and burden of carrying documents. (3) Staff service behaviors: the research showed that most service recipients were satisfied with the staff services due to their polite manners and service mindset. Nevertheless, there

were some aspects that needed to be improved such as smiling, or interacting more with recipients and always increasing knowledge and understanding work responsibilities, including knowing other general information of the Ministry of Labour as well and (4) the responding to the needs of service recipients: it found out that every recipient received all the service as they expected. However, if it is possible that the Smart Job Center, the Ministry of Labour could maintain standards and improved services in all 4 areas as mentioned above, service recipients would be more satisfied. In addition, it would be a good opportunity to improve the better service standards in the future.

Keywords: Satisfaction, Service, Ministry of Labour

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หนึ่งในความจำเป็นสำหรับเลี้ยงชีพของประชาชนคนไทย อันดับแรกย่อมไม่พ้นการทำงานทำเพื่อเป็นที่มาสำหรับรายได้เพื่อช่วยเหลือตนเองและจุนเจือครอบครัว ซึ่งการมีหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการสร้างงานให้คนไทยนอกจากจะเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับประชาชนและเป็นพลังขับเคลื่อนของสังคมในการพัฒนาบ้านเมืองแล้ว ยังเป็นการสร้างฐานรากในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

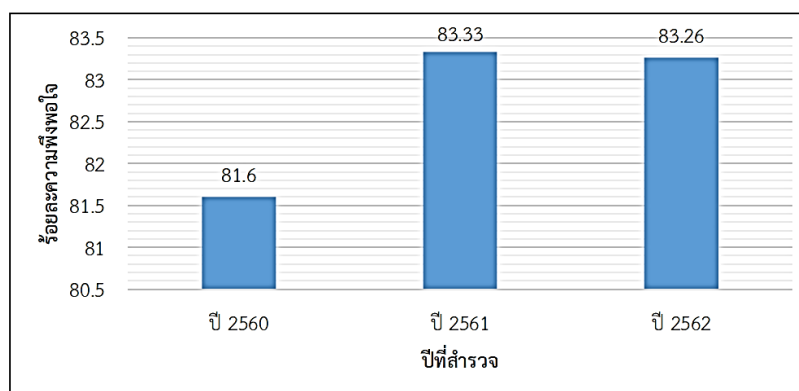
ภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรหลักที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมการมีงานทำ ค้ำครองคนหางาน และให้บริการข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานที่ทันสมัย” ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ประกอบกับข้อสั่งการของ พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ในคราวประชุมร่วมคณะรักษาความสงบแห่งชาติและคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2557 ให้ทุกส่วนราชการเร่งดำเนินโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชนอย่างทั่วถึง โดยให้พิจารณาแนวทางการดำเนินการ หรือกิจกรรมตามความเหมาะสม กระทรวงแรงงานจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart Job Center) แห่งแรกขึ้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2558 ณ อาคาร 3 ชั้น ภายในบริเวณกระทรวงแรงงาน ถนนมิตรไมตรี ดินแดง กรุงเทพมหานคร เพื่อมอบให้เป็นของขวัญปีใหม่แก่ประชาชน มีการให้บริการและอำนวยความสะดวกประชาชนคนไทยทุกคนในรูปแบบบริการพร้อมสรรพเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และได้มีการขยายศูนย์บริการฯ ไปยังภูมิภาคครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศในปีงบประมาณ 2560 พร้อมทั้งเปิดให้บริการที่สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 – 10 เพื่อเข้าถึงประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีนโยบายที่จะพัฒนาศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย “ก้าวสู่งานที่ดี คนมีคุณภาพ Smart Jobs Smart Workers” และสร้างความเชื่อมั่นในงานบริการจัดหางานของภาครัฐตามสโลแกนที่ว่า “คิดถึงงาน คิดถึงเรา” โดยจำแนกการให้บริการประชาชนตามรายละเอียดกิจกรรมได้เป็น

1. การให้บริการจัดหางานในประเทศ
2. การให้บริการผู้ประกันตนขอรับประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน
3. การให้บริการจัดหางานต่างประเทศ
4. การให้บริการแนะแนวอาชีพสำหรับนักเรียน/นักศึกษา และ
5. การให้บริการให้คำปรึกษาและแนะแนวอาชีพประชาชนทั่วไป

โดยในปีงบประมาณ 2559 นับจากวันที่เปิดให้บริการ (19 มกราคม 2558) จนถึงปัจจุบัน (ข้อมูล ณ วันที่ 16 มิถุนายน 2563) มีประชาชนมารับบริการที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย ณ กระทรวงแรงงาน จำนวนทั้งสิ้น 265,109 คน (ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กรุงเทพมหานคร, 2563)

ทั้งนี้ แม้ว่าในปีงบประมาณ 2563 จะเกิดสถานการณ์โควิด - 19 และมีมาตรการรณรงค์ให้ประชาชนลดการเดินทางออกไปยังสถานที่ให้บริการสาธารณะต่างๆ ตามนโยบาย “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” และประชาชนก็สามารถใช้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยผ่านเว็บไซต์ www.doe.go.th/smartjob และช่องทางการใช้งานทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านทาง Mobile Application ชื่อ Smart Job Center เพื่อตอบสนองการทำงานของคนยุคใหม่ พร้อมทั้งสามารถยื่นแบบผู้ประกันตนขอรับประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงานและรายงานตัวได้ที่สำนักงานจัดหางานทุกจังหวัด สำนักงานประกันสังคมและสำนักงานจัดหางานพื้นที่กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 10 หรือยื่นแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ <https://empui.doe.go.th> แต่จากข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นว่ามีประชาชนจำนวนไม่น้อยที่ยังเลือกเดินทางมาใช้บริการที่กระทรวงแรงงาน ซึ่งจากที่ผู้วิจัยได้สังเกตรวมถึงศึกษานั้น พบว่ายังมีผู้มารับบริการกระทรวงแรงงานบางส่วนยังไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานมากนัก กล่าวคือ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน ณ จุดให้บริการของหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ (1) ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (2) กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ (3) สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว (4) กองทะเบียนจัดหางานกลาง และคุ้มครองคนหางาน และ (5) สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมการจัดหางานโดยรวมอยู่ที่ร้อยละ 83.33 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีความพึงพอใจลดลง อยู่ที่ร้อยละ 83.26 (กรมการจัดหางาน, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, 2562)

ภาพแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562



ที่มา. จาก กรมการจัดหางาน, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (2562). ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562, ค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.doe.go.th/prd/main/knowledge/param/site/1/cat/99/sub/0/pull/category/view/cover-view>

ซึ่งแม้ว่าความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมดังกล่าวจะอยู่ในระดับที่สูง แต่ผู้วิจัยพบว่าจากผลสำรวจดังกล่าว มีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขในปีงบประมาณ 2561 และยังคงเป็นข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงแก้ไขต่อเนื่องในปีงบประมาณ 2562 เช่น ปัญหาที่จอดรถ วัสดุ/อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการยังไม่เพียงพอ ปัญหาการเข้าถึงข้อมูลบนเว็บไซต์ที่ยุ่งยากและข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน น้ำเสียงและกิริยาของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน โดยเฉพาะนักศึกษาเฉพาะศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนผู้รับบริการที่ศูนย์ฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน
2. เพื่อสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กิตติมา ปรีดีติลล (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกชอบหรือ พอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการ

ซีคอร์ดและแบคแมน (Secord and Backman, 1991) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการของบุคคล และความต้องการนั้นๆ ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

คอตเลอร์ (Kotler) (อ้างถึงใน กิตติวัลย์ ทองอร่าม, 2561) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

วรูม (Vroom, 1964) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งหรือกิจกรรมนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงถึงความพอใจในสิ่งนั้น ขณะที่ทศนคติด้านลบจะแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

โวลแมน (Wolman, 1973) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือ แรงจูงใจ (Motivation)

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในด้านบวก ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกมีความสุข ชอบ ประทับใจ เมื่อรับรู้ได้ถึง การถูกสนองตอบความต้องการ หรือความต้องการนั้นๆ สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย และจะมีความพึงพอใจอย่างยิ่งหากได้รับการตอบสนองมากกว่าที่คาดหวัง ซึ่งอาจส่งผลให้มนุษย์มีความคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ได้อีกเช่นกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายแนวคิด ทฤษฎีการบริการที่สอดคล้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

ฮินชอว์ และแอทวูด (Hinshaw and Atwood, 1982) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์การประเมินผลลัพธ์ และวัดระดับความสอดคล้องกันของความคาดหวังจากผู้รับบริการในอุดมคติ กับการรับรู้ตามความเป็นจริงของผู้รับบริการ ซึ่งนักวิจัยพฤติกรรมได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการว่า เป็นความรู้สึก ความเห็น หรือทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์ของผู้รับบริการ ที่ไปใช้บริการ ณ สถานที่ให้บริการนั้นๆ ซึ่งประสบการณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

แมคคัลลัช (McCullough) (อ้างถึงในเทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2535) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency)
2. บริการ (Service) ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยงานให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ และ
3. ผู้รับบริการ (Service Recipient) ซึ่งประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการดังกล่าว ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ และวัดความพึงพอใจออกมาในรูปแบบทัศนคติได้

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma, 1986) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการดังนี้

1. ความเพียงพอของการให้บริการที่มีอยู่ คือ ความเพียงพอระหว่างบริการ ที่มีอยู่กับการความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Access to Service) ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง และการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Convenience and Amenities) ของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (The Ability of the Patient) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

กิลเบิร์ต และเบิร์คเฮด (Gilbert & Birkhead, 1977) มองว่า การให้บริการสาธารณะมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) คือกระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นกระบวนการของการบริหารทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกระบวนการ
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นการมองการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่ได้บริการหรือความสามารถให้บริการนั้น ได้มาจากความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
- 4 ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพอใจต่อการใช้บริการ ต่อการใช้จ่ายในการบริการ

จอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet, 1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลัก หรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐ ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีแบ่งแยกกีดกันในกาให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่มาตราฐานให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการที่เหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้หลักทรัพยากรเท่าเดิม

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543) กล่าวเกี่ยวกับระบบบริการที่จะสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อประชาชน ดังนี้

1. ระบบบริการ คือ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในส่วนของผู้ให้บริการ องค์ประกอบย่อยที่สำคัญของระบบประกอบด้วย ผู้บริการ กฎระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขบริการต่างๆ

2. ผู้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการบริการแก่ประชาชน ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

3. กฎระเบียบ การปฏิบัติราชการในประเทศไทยนั้นยึดเอาตัวบทกฎหมายเป็นหลักทุกอย่างต้องมีกฎหมายรองรับ มีระเบียบ กฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานบริการประชาชนก็อาศัยงานดังกล่าวเช่นกัน

4. ขั้นตอนในการบริการหรือการปฏิบัติงานทุกชนิด การกำหนดขั้นตอนหรือกระบวนการมาตรฐานในการทำงาน ซึ่งกำหนดว่าจะต้องทำอะไรก่อน ทำอะไรหลัง ต้องใช้ทรัพยากรใด ในช่วงขั้นตอนใด ต้องใช้เวลาประมาณเท่าใด เพื่อให้ผู้รับผิดชอบในการจัดระบบบริการจะได้จัดเตรียมคน เครื่องมือให้เหมาะสมมีประสิทธิภาพ

5. เงื่อนไขบริการ หมายถึง ข้อกำหนดที่หน่วยบริการตั้งไว้สำหรับผู้รับบริการ กล่าวคือ ใครก็ตามที่มาใช้บริการต้องเตรียมตัวอะไรบ้าง ต้องนำอะไรมาบ้าง เงื่อนไขที่หน่วยบริการกำหนดนั้น โดยหลักการแล้วต้องมีความพอดี คือ เรียกเท่าที่จำเป็นสำหรับงานบริการนั้น ไม่มากเกินไป ไม่น้อยเกินไป ไม่เป็นภาระวุ่นวายสำหรับผู้รับบริการ

ราชันย์ ธงชัย (อ้างใน รักษ์สา พานิกุล, 2552) ได้แบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ และระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจ หรือประทับใจในบริการที่ได้รับ

ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management) ของ ประยงค์ เต็มขวลา (2546) ที่กล่าวถึงปัญหาสำคัญที่พบบ่อยประการหนึ่งโดยเฉพาะในภาคบริการสาธารณะคือคุณภาพของผลผลิต หรือคุณภาพของบริการ โดยจะต้องสอดคล้องหรือสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า คือ

1. ความต้องการของลูกค้า (Customers' Wants) อาทิ ความรวดเร็วมากกว่า (Faster) ดีกว่า (Better) และราคาถูกลงกว่า (Cheaper)

2. ความคาดหวังของลูกค้า (Customers' Expectations) ซึ่งมีหลายระดับ ทั้งที่แสดงออก (Explicit) และไม่แสดงออก (Implicit)

โดยเป้าหมายสำคัญของการบริหารคุณภาพ คือมุ่งตอบสนองทั้งที่เป็นความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ทั้งนี้ Noriaki Kano (อ้างใน ประยงค์ เต็มขวลา, 2546) ก็ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับคุณภาพไว้ว่า คุณภาพอาจจะมีได้ใน 2 ลักษณะด้วยกัน คือ

1. คุณภาพที่ต้องมี (Must-be Quality) เป็นระดับขั้นต่ำที่ต้องทำให้มีขึ้น เพราะหากไม่มีคุณภาพในส่วนนี้จะยังผลให้เกิดความไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง และ

2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นคุณภาพที่หากไม่มีส่วนนี้ ลูกค้าก็จะรู้สึกเฉยๆ แต่ถ้าหากจัดให้มีขึ้นก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความชื่นชม ประทับใจ มีความผูกพันที่จะมาใช้บริการต่อและกล่าวชื่นชมซึ่งจะเป็นขวัญ และกำลังใจแก่ผู้ให้บริการ

สรุป จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการนั้น จะพบว่า มีปัจจัยมูลเหตุสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระบบขั้นตอน ภาวะแวดล้อม การให้บริการ สถานที่บริการที่เหมาะสม ผู้ให้บริการการสนองตอบความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้ และผู้บริการสามารถสร้างบริการที่มากขึ้นกว่าความคาดหวังเพื่อให้เกิดความประทับใจยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นในการวิจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจได้ 4 ด้าน ดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

มีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพใน 2 ลักษณะ ได้แก่ (1) การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลทั้งจากสื่อออนไลน์ เอกสารของทางราชการ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการวิเคราะห์ผลการศึกษาวิจัย และกำหนดเป็นกรอบแนวคิด และจัดทำเค้าโครงแบบสัมภาษณ์เพื่อให้สอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย และ (2) การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview Research) จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน กรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience Sampling) มาเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) คือ ตีความและสร้างข้อสรุปข้อมูลจากสิ่งที่เก็บรวบรวมมาได้ (เอี่ยมพร หลินเจริญ, 2555) โดยนำถ้อยคำ ประโยค หรือใจความที่ปรากฏมาเรียบเรียงเพื่อจัดระเบียบคำให้สัมภาษณ์ แล้วตีความแปลผลออกมาเป็นข้อมูล รวมทั้งใช้แนวคิด ทฤษฎี ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมจากการวิจัยเอกสารมาสนับสนุนในการวิเคราะห์

ผลการวิจัย

พบว่าประเด็นสำคัญซึ่งสรุปได้โดยสังเขป ดังนี้

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว เหมาะสมกับเวลา เข้าใจง่าย โดยงานบริการแต่ละด้านแบ่งแยกเป็นสัดส่วนชัดเจนดี ในส่วนของปัญหาที่ผู้รับบริการบางคนพบ ได้แก่ปัญหาด้านเทคโนโลยีของศูนย์บริการ ไม่ว่าจะเป็นระบบประตูอัตโนมัติไม่ทำงานหรือตอบสนองช้า การเรียกคิวที่เป็นไปตามระบบอัตโนมัติ ที่บางครั้งมีการเรียกคิวให้ผู้รับบริการเดินเข้าไปที่โต๊ะเจ้าหน้าที่ แต่ปรากฏว่ายังมีผู้รับบริการใช้บริการที่โต๊ะนั้นอยู่ ทำให้ต้องเดินกลับมารอข้างนอก จึงสร้างความสับสนให้ผู้รับบริการ และมีเหตุการณ์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ตรวจไม่พบข้อมูลของผู้รับบริการ ทั้งที่จุดแรกที่ยืนยันบัตรประชาชนและรับคิว มีการบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ซึ่งอาจจะเกิดจากระบบฐานข้อมูล หรือระบบอินเทอร์เน็ต จึงทำให้ต้องมีการขอบัตรประชาชนผู้รับบริการไปทำบริการอีกครั้งซึ่งทำให้เสียเวลา ทั้งนี้ ป้ายต่างๆ ประชาสัมพันธ์ในศูนย์บริการฯ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์กระทรวงแรงงานไม่ค่อยมีหรือไม่ชัดเจนมากนัก จึงควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับศูนย์บริการฯ หรือให้ข้อมูลงานบริการของสำนักงานจัดหางานเขต สำนักแรงงานจังหวัด ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยแห่งอื่นๆ และสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ต่างๆ ที่มีบริการในลักษณะเดียวกันให้ทราบด้วย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่ และช่วยลดภาระงานของศูนย์บริการฯ

ความพึงพอใจด้านสภาวะแวดล้อมขององค์กร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์บริการฯ เช่น สถานที่ตั้งของศูนย์สะดวกแก่การมารับบริการ ศูนย์บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีสุขอนามัย ไม่มีมลภาวะทางอากาศ กลิ่น หรือเสียง ห้องน้ำสะอาด กว้างขวาง ในศูนย์บริการมีปากกา น้ำดื่ม ที่นั่งให้บริการที่เพียงพอ แต่ยังมีบางประการที่ต้องการให้ปรับปรุงเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนมากขึ้น ได้แก่

- ควรมีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร หรือปริ้นต์งาน ซึ่งเป็นปัญหากับผู้ให้ข้อมูลหลายท่านที่มาใช้บริการ ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนขอรับประโยชน์ทดแทน กรณีว่างงาน ที่ต้องใช้สำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคารและสำเนาใบเลิกจ้างจากสถานประกอบการด้วย ซึ่งผู้รับบริการที่ไม่ได้ถ่ายสำเนาเอกสารมา ก็ต้องออกไปหาร้านถ่ายเอกสาร ซึ่งตั้งอยู่ค่อนข้างไกล และเป็นบริการของเอกชน จึงควรมีบริการถ่ายเอกสารที่ศูนย์บริการฯ เพื่อประชาชนผู้รับบริการจะได้ไม่ต้องเสียเวลา เนื่องจากบางคนเดินทางมาไกล และไม่สะดวกใช้บริการเป็นเวลานาน ทั้งนี้ มีผู้ให้สัมภาษณ์แนะนำว่าควรใช้บริการพร้อมเพย์ ในการโอนเงินประกันตนให้ประชาชนผู้มารับบริการ หรืออาจจะใช้วิธีการสแกนเอกสารเข้าระบบคอมพิวเตอร์เพื่อจะได้ไม่ต้องเก็บเอกสารกระดาษ รวมถึงลดการพกสำเนา และเป็นการลดการใช้ทรัพยากรอีกด้วย ซึ่งเป็นการสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และประชาชนยังไม่ต้องพกสำเนาบัญชีธนาคารและใบเลิกจ้างมาด้วย

- ควรมีกระดาษชำระให้บริการในห้องน้ำ น้ำยาลบคำผิด ควรเพิ่มพื้นที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการ เนื่องจากมีความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย มีความเอาใจใส่ และพูดจาไพเราะ แต่ยังมีที่ต้องการให้ปรับปรุงคือ ควรยิ้มแย้ม หรือปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการมากขึ้น ทั้งนี้ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเพียงพอและเหมาะสม ให้บริการได้รวดเร็ว แต่อาจจะยังให้ความเข้าใจในข้อมูลไม่กระจ่างบ้าง และบางคนต้องไปสอบถามจากผู้ให้บริการด้วยกัน จึงควรมีความรู้ความเข้าใจในเนื้องานมากขึ้น รวมถึงควรทราบข้อมูลเบื้องต้นในการให้บริการอื่นๆ ของกระทรวงแรงงานด้วย ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

ความพึงพอใจด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าทุกคนได้รับข้อมูลและได้ดำเนินการตามที่คาดหวังเรียบร้อย สมบูรณ์ดี รวมถึงมีความประทับใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเข้าใจ และผู้รับบริการสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยรวมจึงมีความพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน กรณีศึกษา ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน ผู้วิจัยเห็นว่า ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงานควรมีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยในจังหวัดและเขตพื้นที่ต่างๆ ที่มีบริการในลักษณะเดียวกันให้ประชาชนรับทราบเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่ และช่วยลดภาระงานของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน รวมถึงการประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชัน และเว็บไซต์ Smart Job Center ให้ประชาชนทราบ และควรมีปรับปรุงเทคโนโลยีการให้บริการที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

2. ด้านสภาวะแวดล้อมขององค์การ

ควรมีการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น เช่น การเพิ่มที่จอดรถ การให้บริการเครื่องถ่ายเอกสาร

3. ด้านพฤติกรรมบริการของบุคลากร

ควรมีการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการอบรมกิริยามารยาท พฤติกรรมการให้บริการ และอบรมเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ให้บริการและความรู้ด้านแรงงานอยู่เสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่และก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความน่าเชื่อถือ และความประทับใจ

4. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ควรมุ่งเน้นถึงผลลัพธ์บริการโดยมิใช่เพียงการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพียงอย่างเดียว แต่ควรสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยให้บริการที่มีคุณภาพ และเกินความคาดหวังเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากการวิจัย ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแล้วเห็นว่าการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น ควรมุ่งตอบสนองทั้งที่เป็นความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการปรับปรุงองค์การในอนาคต ทำให้ทราบถึงจุดเด่น จุดด้อย

และการรู้จักพัฒนาขีดความสามารถของในการแข่งขันขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น ทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในตนเองของผู้ให้บริการอีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการสัมภาษณ์ถึงผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อทราบข้อมูลเชิงลึกถึงปัญหา ข้อจำกัดที่มีผลต่อการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กระทรวงแรงงาน เพื่อพัฒนาแนวทางการบริการประชาชนต่อไป
2. ควรมีการขยายผลการศึกษาวจัยไปยังศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยในจังหวัดและเขตพื้นที่อื่นๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

กรมการจัดหางาน, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (2561). ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. ค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.doe.go.th/prd/main/knowledge/param/site/1/cat/99/sub/0/pull/category/view/cover-view>

กรมการจัดหางาน, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (2562). ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. ค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.doe.go.th/prd/main/knowledge/param/site/1/cat/99/sub/0/pull/category/view/cover-view>

กิตติวัลย์ ทองอร่าม (2561). ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ 2561, หน้า 8

กิติมา ปรีดีติติก (2529). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2535). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ดุขฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา, คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, หน้า 10

รภัสสา พานิกุล. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2543). การบริหารมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์. คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, กรุงเทพมหานคร, หน้า 7-14

ประยงค์ เต็มชวลา (2546). กระบวนทัศน์ใหม่ การพัฒนาองค์การ.(ฉบับปรับปรุง) กรุงเทพฯ, หน้า 45

ศิริวรรณ เสรีรัตน์(2538). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร, หน้า 18

ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย, กระทรวงแรงงาน (2563). สรุปรายงานผลการให้บริการ “ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart Job Center)”, ข้อมูล ณ วันที่ 16 มิถุนายน 2563. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)

เอี่ยมพร หลินเจริญ (2555). เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในวารสารการวัดผลการศึกษา ปีที่ 17. มหาสารคาม: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, หน้า 25

Benjamin B. Wolman (1973). Dictionary of Behavioral Science, (Van Nostrand: Reinhold Company), p. 109

Hinshaw, AS and Atwood J.R (1982). A Patient Satisfaction Instrument: Precision by Replication. New York: Nursing Research, p. 170

Lucy W. H., Dennis Gilbert, and G. S. Birkhead, (1977). "Equity in Local Service Distribution" Public Administration Review, p. 37

Millet John D. (1954). Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance. New York: McGraw-Hill, p. 397

Paul F. Secord and Carl W. Backman (1991). Social psychology (2nd Ed.). New York: McGraw-Hill Book Co., p. 391

Verma, B. M. (1986). Agricultural Service Delivery System in India. Delivery of Public Service in Asia countries: Case in Development Administration. Bangkok: Thammasat University Press.