

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มาใช้บริการ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง ระหว่างเดือน มีนาคม 2553 ถึง เดือน พฤษภาคม 2553 จำนวนประมาณ 1,000 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้มาใช้บริการ สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) และขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และประสบการณ์การทำงาน ลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และ

สิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 27 ข้อ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการ ที่มาใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง โดยการขอความร่วมมือจากผู้ให้บริการ ให้ช่วยกรุณาตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมา จำนวน 278 คน และรอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยวิธีการเก็บแบบสะดวก ในช่วงระหว่างเดือน มีนาคม 2553 ถึง เดือน พฤษภาคม 2553 ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 278 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ที่มาใช้บริการจัดหางานในสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง โดยใช้ค่า ความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t - test และ F - test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 50.72 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 59.35 รองลงมาอายุ 30 - 40 ปี ร้อยละ 35.61 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 50.00 รองลงมา สถานภาพ โสด ร้อยละ 30.94 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 52.88 รองลงมาปริญญาตรี ร้อยละ 46.40 มีประสบการณ์การทำงาน ร้อยละ 78.78 และไม่มีประสบการณ์การทำงาน ร้อยละ 21.22

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56 - 3.59$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับก่อน/หลัง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี ทุกกลุ่ม สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ไม่มีประสบการณ์การทำงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) จำนวน 1 รายการ คือ ความซื่อสัตย์ สุจริต ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี และ 30 - 40 ปี สถานภาพ โสด และสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ไม่มีประสบการณ์การทำงาน

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56 - 4.11$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. อุปกรณ์ / เครื่องมือมีคุณภาพและทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ
2. สำนักงานมีความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อใช้บริการอย่างเป็นสัดส่วน
4. ที่ตั้งของสำนักงานมีทำเลที่เหมาะสม มีความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางเข้าติดต่อขอรับบริการ
5. การให้บริการทุกด้านอยู่ใกล้เคียงกัน เพื่อความสะดวกและให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี และ 30 - 40 ปี ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ไม่มีประสบการณ์การทำงาน

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการ ของสำนักงานจัดหางาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการสำนักงานจัดหางาน ของผู้ให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ให้บริการที่มี เพศ อายุ สถานภาพ

สมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ให้บริการ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ
2. เอกสารที่ใช้ประกอบ การขอรับบริการมีความเหมาะสม

ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ

1. ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการสะดวกไม่ซับซ้อน
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับก่อน/หลัง
3. การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับก่อน/หลัง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและ เอาใจใส่ ในการให้บริการเป็นอย่างดี

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพดี ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้เป็นอย่างดี

ผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ให้บริการ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการควรรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 50.72 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 59.35 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 50.00 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 52.88 มีประสบการณ์การทำงาน ร้อยละ 78.78

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1

ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่ามากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน ของผู้ให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพดี ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้เป็นอย่างดี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวนัย ดิทองอ่อน (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรีในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ซึ่งส่วนใหญ่พอใจเรื่องความเสมอภาคด้านการให้บริการที่มีให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลัง มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการสมัครงาน รวมทั้งมีการจัดทำเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานและการหางาน การรับสมัครงาน และมีระยะเวลาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับสมัครงานให้ประชาชนทราบอย่างเพียงพอ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่สำเร็จการศึกษา ระยะเวลาการว่างงาน ตำแหน่งงานที่ต้องการ ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณรงค์ จองใจนุรักษ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกงานของคนหางานที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีประสบการณ์การทำงาน มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการสำนักงานจัดหางานของรัฐ เนื่องจากมีตำแหน่งงานให้เลือกหลายตำแหน่ง และมีความคิดเห็นในด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นัตตา สุขสมโภชน์ (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี มีอายุระหว่าง 25 – 30 ปี สถานภาพโสด และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด

นันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ที่ให้บริการ และด้านผลการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ประชาชนส่วนใหญ่พอใจเรื่องความเสมอภาคด้านการให้บริการที่มีให้กับทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลัง มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการสมัครงาน รวมทั้งมีการ จัดทำเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานและการหางาน การรับสมัครงาน และมี ระยะเวลาการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับสมัครงานให้ประชาชนทราบอย่างเพียงพอ

จากการศึกษาพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการ ที่สะดวก รวดเร็ว และมีขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย มีเจ้าหน้าที่คอยบริการให้คำปรึกษา ณ จุด ประชาสัมพันธ์ ทำให้การบริการเป็นระบบและมีความคล่องตัว รวมทั้งควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับสถานที่ตั้งและหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงานจัดหางาน ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ว่างงาน มีความคาดหวังต่อการรับบริการของสำนักงานฯ ต่างจากผู้ที่มีงานทำ การมาใช้บริการของ ผู้ว่างงาน คือการได้รับบริการข้อมูลตำแหน่งงานว่าง การได้ขึ้นทะเบียนผู้หางาน เมื่อได้รับการ บริการในเรื่องที่ตนคาดหวัง จึงมีระดับความพึงพอใจต่างจากผู้ที่มีงานทำอยู่แล้ว ผู้ใช้บริการที่มารับ บริการต้องการความถูกต้องทางด้านข้อมูลข่าวสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ การให้บริการที่มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการชี้แจงให้ผู้ใช้บริการ ผู้มาใช้ บริการทราบอย่างทั่วถึง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความ กระตือรือร้น และไม่เลือกปฏิบัติ ตามหลักการให้บริการจะต้องเป็นตามหลักความเสมอภาคภายใต้ ระเบียบและโอกาสเดียวกัน การให้บริการเริ่มต้นเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่ตนมี หน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ซึ่งจะต้องจัดการบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ ตามสิทธิประโยชน์เท่าที่ควร จะ ได้รับในการบริการนั้น ๆ ควรจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยให้ ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์เท่าที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว ทั้งในแง่ของเชิงปริมาณ คุณภาพ ความรวดเร็ว ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการด้วย และ จะต้องมองผู้มารับบริการว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้และให้ความเห็น ได้ หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้การ บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการด้วยความถูกต้องชอบธรรมมีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการให้บริการของภาครัฐ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดงาน จังหวัดระยอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรรักษาระดับการให้บริการให้มีความน่าเชื่อถือ และมีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม ควรมีการรักษาระดับขั้นตอนในการที่ผู้บริการติดต่อขอรับบริการสะดวกไม่ซับซ้อน และเจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างเสมอภาค ตามลำดับก่อน/หลัง เพื่อให้การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ พร้อมทั้งระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม เพื่อให้ผู้บริการ เกิดความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด และประทับใจในการให้บริการของสำนักงานจัดงานจังหวัดระยอง

ควรทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้บริการ ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการรับสมัครงานอยู่ตลอดเวลา และควรมีตำแหน่งรองรับผู้สมัครงานให้เพียงพอและตรงกับความรู้ความสามารถของผู้สมัครงานในแต่ละระดับการศึกษา และควรมีการจัดทำเอกสารขั้นตอนการให้บริการที่เข้าใจง่าย และทำให้ครบทุกจุดบริการ จัดวางไว้ในที่พบเห็นง่ายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ อีกทางหนึ่ง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรรักษาระดับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้นและ เอาใจใส่ ในการให้บริการแก่ผู้บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ควรมีมุขยิ้มพินัย์ บุคลิกภาพดี ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ผู้บริการ ควรมีความรู้ ความสามารถ สามารถอธิบายขั้นตอนการให้บริการให้แก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี เพื่อให้ผู้บริการสามารถเข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และรู้สึกประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดงานจังหวัดระยอง

ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลาราชการ ไม่หยุดพักกลางวัน ควรมีการกำหนดการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้เป็นแบบฟอร์มเดียวกัน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือแสดงความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร และยังสามารถแสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงการยกระดับคุณภาพการบริการผู้บริการ ให้สูงขึ้น เพราะงานบริการต้องทำด้วยใจจึงจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ แม้ว่าผลการวิจัยจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ควรรักษาคุณภาพการบริการไว้ตลอดไป

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการเตรียมความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ และตรวจเช็คสภาพ ของอุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ก่อนเวลาทำการ เพื่อให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา สามารถให้บริการผู้บริการ ได้ทันทีที่เปิดทำการ

4. การให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง มีการให้บริการที่อยู่ในระดับที่สูง ทั้งในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ทำให้ทราบได้ว่า ปัจจุบันนี้สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง ได้ดำเนินการให้บริการตามภารกิจ ที่ได้เป็นอย่างดี แม้ปัจจุบันการให้บริการจะอยู่ในระดับที่สูง มีการบริการที่ดีอยู่แล้วก็ตาม แต่ควรมีการกำหนดระดับมาตรฐานของการให้บริการในแต่ละด้าน ไว้ด้วย พร้อมทั้งกำหนดการประเมินผลการให้บริการไว้เป็นระยะ ๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบผลการให้บริการของสำนักงาน หากพบปัญหาในการให้บริการจะได้แก้ไข ปรับปรุงได้ทันที และยังสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของหน่วยงาน ได้อีกทางหนึ่ง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ นายจ้าง ผู้สมัครงาน ฯลฯ
2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบหน่วยงานในสังกัดของกรมการจัดหางาน ได้แก่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10 และสำนักงานจัดหางานจังหวัด เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการจัดหางานของกรมการจัดหางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค หรือข้อขัดข้องในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยองเพิ่มเติม เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาหน่วยงานให้มีศักยภาพในการบริการ สอดรับกับการบริหารงานตามแนวทางของสำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ที่ได้นำมาดำเนินการกับหน่วยงานราชการอยู่ในปัจจุบัน
4. ควรศึกษาการให้บริการของหน่วยงานจัดหางานในพื้นที่อื่นที่มีผลต่อการให้บริการที่เป็นที่ยอมรับ มีระดับการให้บริการที่อยู่ในระดับสูงมาก เพื่อพัฒนาการให้บริการของสำนักงานจัดหางานของภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น