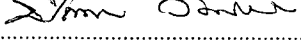


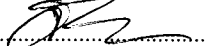
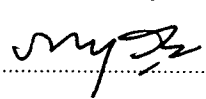
ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง
ผู้วิจัย นางสาวปัทมา วังศิริไพศาล ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.จันทวัลย์ สุนสวัสดิ์ 2) รศ. ภาภณา สรเพชญ์พิสัย
ปีการศึกษา 2553 จำนวน 113 หน้า คำสำคัญ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ การให้บริการของสำนักงาน
จัดหางานจังหวัดระยอง

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง จำนวน 278 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง ในภาพรวม คะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อย คือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น ของผู้ให้บริการต่อการให้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพดี ดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถอธิบาย ขั้นตอนการให้บริการได้เป็นอย่างดี

ลายมือชื่อนักศึกษา..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....  2..... 

Independent study title: The Opinions of Customers on the Service of Rayong Employment Agency.

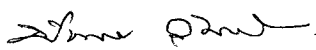
Researcher: Mrs. Pachana Wangsiripaisan. Degree: Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Dr. Chanthwan Soonsawad 2) Assoc. Prof. Bhasana Soraphetphisai. Academic year: 2010. 113 pp.


Keywords: Opinions of customers, service of Rayong employment agency

Abstract

The purposes of this research were to study the opinions of customers on the service of Rayong employment agency and to compare the opinions given based on personal factors of each customer. The sample included 278 customers of Rayong employment agency. Questionnaires were used as a research tool. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The results of research revealed that the mean score of overall opinions that customers had on the service was at high level. Analyzed in terms of aspects, the one aspect receiving the highest level was the staff aspect. The other two aspects were at high levels were service procedure aspect and place and facilities aspect, arranged in descending order. Comparison between customers' opinions on the service when they were classified by their personal factors indicated that customers having different sex, age, marital status, educational background, and working experience were not statistically significantly different. Aspect comparison in terms of staff aspect, customers having different educational level had significantly different opinions at 0.01. Item by item comparison showed the customers' significantly different opinions at 0.05 on the two items: "staff had good human relations, good personality, provided service management with care, and personnel were knowledgeable and able to explain service procedures clearly."

Student's signature.....

Independent study advisors' signature 1..... 2.....