

## บทที่ 1

## บทนำ

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผลกระทบทางเศรษฐกิจจากความผันผวนของเศรษฐกิจโลก ธุรกิจจึงจำเป็นต้องปรับตัว และเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์เพื่อรักษาธุรกิจให้อยู่รอดท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจถดถอยที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการลดคำสั่งซื้อ โดยเฉพาะจากตลาดต่างประเทศ สถานประกอบการปิดกิจการลงอย่างมากมาย หรือลดพนักงานลง หรือไม่รับพนักงานเพิ่มและหลังจากสืบเนื่องภาวะเศรษฐกิจที่ฟื้นตัวยังไม่ชัดเจน อัตราการจ้างงานปี 2552 มีแนวโน้มลดลงจากปี 2551 จึงเป็นที่คาดได้ว่า ปัญหาการว่างงานเป็นปัญหาหลักปัญหาหนึ่งเพื่อสร้างโอกาสให้นายจ้างและผู้หางาน มาพบกัน โดยตรง การให้บริการจัดหางานจึงเป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาการว่างงาน และช่วยทำให้นายจ้างได้บุคคลที่ตรงตามความต้องการ

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมการมีงานทำ และคุ้มครองคนหางาน ศึกษาวิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงาน แนวโน้มตลาดแรงงาน เป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน รวมทั้งพัฒนาและส่งเสริมระบบการบริหารด้านการส่งเสริมการมีงานทำ เพื่อให้ประชากรมีงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม และมีความรู้ ไม่ถูกหลอกลวง ตลอดจนจัดหางานให้กับนายจ้างและสถานประกอบการที่ขาดแคลนแรงงานบริการจัดหางานให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นงานบริการจากภาครัฐโดยไม่คิดค่าบริการ มีวิธีการดำเนินงานตามรูปแบบ ดังนี้

1. บริการจัดหางาน ณ สำนักงาน รับสมัครงาน บรรจุงาน จัดหาตำแหน่งงานว่าง
2. บริการจัดหางานเคลื่อนที่ โดยเจ้าหน้าที่จัดเตรียมตำแหน่งงานว่างออกไปรับสมัครในชุมชน สถานที่จัดงานต่าง ๆ
3. จัดงานวันนัดพบแรงงาน เพื่อให้คนหางานและนายจ้างหลายๆรายที่ต้องการคนงานได้มาพบกัน โดยตรงเพื่อสัมภาษณ์ และบรรจุงาน
4. ประสานการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเป็นระบบ
5. จัดหางานพิเศษ เป็นการให้บริการเฉพาะกลุ่ม
6. บริการจัดหางานทาง Internet ที่ <http://www.doe.go.th>

7. การให้บริการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานตลอด 24 ชั่วโมง ที่หอซิด และหัว  
ลำโพง

การแก้ไขปัญหาการว่างงานและการขาดแคลนแรงงาน จากผลการปฏิบัติงานการบริการ  
จัดหางานในประเทศของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง ในปีงบประมาณ 2552 มีนายจ้าง /  
สถานประกอบการ แจ้งตำแหน่งงานว่า 7,656 อัตรา และผู้สมัครงานทั้งสิ้น จำนวน 2,928 คน  
และมีการบรรจุงานได้ จำนวน 2,655 คน คิดเป็นร้อยละ 90.67 ของผู้สมัครงานและคิดเป็น ร้อยละ  
34.67 ของตำแหน่งงาน จากข้อมูลสถิติการบรรจุงานดังกล่าว จะเห็นได้ว่ามีผลการบรรจุงาน  
จำนวนน้อยเมื่อเทียบกับตำแหน่งงานว่างและมีผู้มาใช้บริการสมัครงานกับสำนักงานจัดหางานน้อย

#### ความต้องการแรงงานจังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา

มกราคม 2552 - ธันวาคม 2552

ระดับการศึกษา	ตำแหน่งงานว่าง	คิดเป็นร้อยละ
1. ประถมศึกษา	2,467	32.22
2. มัธยมศึกษา	2,497	32.61
3. ปวช.	882	11.52
4. ปวส.	1,144	14.94
5. อนุปริญญา	24	0.3
6. ปริญญาตรี	642	8.39
7. ปริญญาโท	0	0
<b>รวม</b>	<b>7,656</b>	<b>100.00</b>

จากข้อมูลข้างต้นชี้ให้เห็นสถานการณ์การจ้างงานของประเทศในปัจจุบันและแนวโน้ม  
ในอนาคตข้างหน้า มีแนวโน้มการจ้างงานลดลง ผู้ว่างงานมากขึ้น รัฐบาลยังคงให้ความสำคัญกับ  
ปัญหาดังกล่าว เพราะอัตราว่างงานของประชาชนสามารถบ่งชี้ถึงสภาพเศรษฐกิจ รายได้ และ  
ความเป็นอยู่ของคนในสังคมได้เป็นอย่างดี และเพื่อช่วยลดปัญหาการว่างงานและการขาดแคลน  
แรงงาน ควรพัฒนาระบบการให้บริการจัดหางานให้เหมาะสมสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อหาแนวทาง  
วิธีการให้ผู้ว่างงานที่ขึ้นทะเบียนสมัครงานได้งานทำ และเพื่อให้การบริการจัดหางานสามารถเพิ่ม  
การบรรจุงานเพิ่มขึ้น ลดจำนวนผู้ว่างงาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพ ให้ประชาชนมีรายได้ ส่งผล  
ให้เศรษฐกิจของประเทศก้าวหน้าอย่างมั่นคง

สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ที่ต้องการแรงงานจำนวนมาก และมีผู้ใช้บริการเดินทางเพื่อหางานทำจำนวนมากเช่นกัน ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง จึงสนใจทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง ตลอดจนศึกษาถึงลักษณะต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงาน สร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ ตลอดจนหาแนวทางในการแก้ปัญหาเพื่อให้การให้บริการของหน่วยงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง จำนวน 1,000 คน ระหว่างเดือน มีนาคม 2553 ถึง เดือน พฤษภาคม 2553 โดยเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608)

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามสำหรับการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- ประสบการณ์การทำงาน

2. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง

- ด้านกระบวนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ

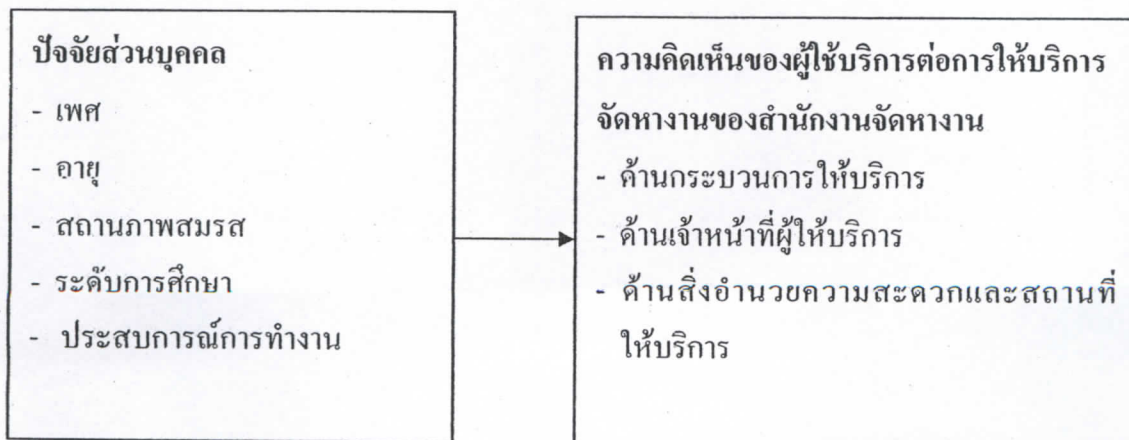
3. ขอบเขตด้านเวลา ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2553 ถึงเดือน สิงหาคม 2553

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการของ Gronruse (1990) และผลงานวิจัยของ สุวนัย คีทองอ่อน (2547) และพาราซูรามัน และบาร์รี่ (Parasuraman and Barry, 1985, pp.79-80) มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

#### ตัวแปรอิสระ

#### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบสนองต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง ได้แก่

- ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้บริการที่มาขอรับบริการที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง ด้วยความเสมอภาคในการให้บริการ เป็นไปตามขั้นตอนที่แต่ละจุดบริการได้กำหนดไว้ และระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้บริการในด้านต่าง ๆ

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ หมายถึง สถานที่ตั้งของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง มีความสะดวกในการเดินทาง และสำนักงานมีความสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย มีวัสดุ อุปกรณ์ รวมถึงเครื่องมือต่าง ๆ ซึ่งใช้สำหรับทำให้เกิดความสะดวกกับผู้บริการที่มาใช้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยองอย่างเพียงพอ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง หมายถึง หน่วยงานของรัฐ สังกัดกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีหน้าที่ให้บริการผู้บริการด้านการจัดหางานในประเทศ การบริการแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ การควบคุมการทำงานแรงงานต่างด้าว การคุ้มครองคนหางาน ตลอดจนการแนะแนวส่งเสริมการประกอบอาชีพให้กับผู้บริการ

ผู้บริการ หมายถึง บุคคลที่มาใช้บริการที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยองในด้านต่าง ๆ ช่วงเดือน มีนาคม 2553 ถึงเดือน พฤษภาคม 2553

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง
2. ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน กระบวนการให้บริการ และพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้อย่างตรงจุด มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

3. เพื่อนำผลจากการศึกษาใช้เป็นแนวสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง และหน่วยงานในสังกัดกรมการจัดหางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

4. ผู้ที่สนใจสามารถนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษาวิจัย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการด้านอื่น ๆ ต่อไป