



คุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์
เมืองหนานหนิง สาธารณรัฐประชาชนจีน



คุณฉวีนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2564



**THE QUALITY OF PUBLIC EMPLOYMENT SERVICE OF THE
DEPARTMENT OF HUMAN RESOURCE, NANNING CITY,
THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA**



**A DISSERTATION SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF DOCTOR OF PHILOSOPHY IN PUBLIC ADMINISTRATION
INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC POLICY**

GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2021

คุษฎีนิพนธ์เรื่อง

คุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์
เมืองหนานหนิง สาธารณรัฐประชาชนจีน

โดย
อู่ยเคียนลี่

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2564

รศ.ดร.เปียวกร หวังมหาพร
ประธานกรรมการสอบ

ศ.ดร.ศุภชัย ยาวะประภาษ
กรรมการ

ศ.ดร.จรัส สุวรรณมาลา
กรรมการ

รศ.ดร.ชนิดา จิตตรุทชะ
กรรมการ

รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ.ร.ต.หญิง ดร.วรรณิ สุขสาตร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

29 กันยายน 2564

Dissertation entitled

**THE QUALITY OF PUBLIC EMPLOYMENT SERVICE OF THE
DEPARTMENT OF HUMAN RESOURCE, NANNING CITY,
THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA**

by

HUIQIANLI

was submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Doctor of Philosophy in Public Administration

Rangsit University
Academic Year 2021

Assoc.Prof. Piyakorn Whangmahaporn, Ph.D.
Examination Committee Chairperson

Prof. Supachai Yavaprabhas, Ph.D.
Member

Prof. Charas Suwanmala, Ph.D.
Member

Assoc.Prof. Chanida Jittaruttha, Ph.D.
Member

Assoc.Prof. Pathan Suvanamongkol, Ph.D.
Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst.Prof.Plт.Off. Vannee Sooksatra, D.Eng.)

Dean of Graduate School

September 29, 2021

กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความอนุเคราะห์และสนับสนุนอย่างดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ที่ปรึกษา คุษฎีนิพนธ์ที่เคารพนับถือ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในคุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณคณาจารย์ สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต ที่เคารพนับถือทุกท่านที่ให้ความรู้ คำชี้แนะ และให้ประสบการณ์อันมีค่า ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณในความกรุณาไว้ ณ ที่นี้

ผู้เขียนคือ
ผู้วิจัย



6205657 : ส่วยเทียนลี่
 ชื่อคุณนิพนธ์ : คุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษาของ
 กรมทรัพยากรมนุษย์ เมืองหนานหนิง สาธารณรัฐประชาชนจีน
 หลักสูตร : ปรัชญาคุณนิตยบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
 อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาช่องว่างคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์ เมืองหนานหนิง 2) ศึกษาปัญหาอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลต่อผลคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์ เมืองหนานหนิง ในการศึกษาได้ใช้แบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งพัฒนาโดย Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1988) ที่มีการนำเสนอมิติการวัดระดับคุณภาพในงานบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) การมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) การมีการตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) และแนวคิดการบริการสาธารณะแบบใหม่ (NPS) ระเบียบวิธีการวิจัยใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธีวิทยา (Mixed Methodology) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการวิจัยเอกสาร การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและแบบสอบถาม ซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากนักศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 464 คน และข้อมูลสัมภาษณ์จากนักศึกษารายงาน 10 คน และเจ้าหน้าที่กรมทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 6 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ช่องว่างคุณภาพในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการคิดเป็น ร้อยละ 11.6 ของความคาดหวัง อยู่ในอันดับที่หนึ่ง ช่องว่างคุณภาพในด้านความน่าเชื่อถือคิดเป็นร้อยละ 11.4 ของความคาดหวัง อยู่ในอันดับที่สอง ช่องว่างคุณภาพในด้านมีการตอบสนองคิดเป็นร้อยละ 10.83 ของความคาดหวังและอยู่ในอันดับที่สาม ช่องว่างคุณภาพในด้านการให้ความเชื่อมั่นคิดเป็นร้อยละ 8.64 ของความคาดหวังและอยู่ในอันดับที่สี่ ช่องว่างคุณภาพในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ 7.5 ของความคาดหวังและอยู่ในอันดับที่ห้า 2) ปัญหาอุปสรรคสำคัญได้แก่ บริการจัดหางานขาดความหลากหลาย เจ้าหน้าที่บริการขาดความรู้ด้านเทคนิค สิ่งอำนวยความสะดวกยังขาดความทันสมัย และการมีส่วนร่วมที่จำกัดขององค์กรสังคมในการจัดบริการจัดหางาน ข้อเสนอแนะได้แก่ การใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการให้บริการจัดหางานเพิ่มขึ้น สรรหาบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีมารับผิดชอบบริการจัดหางาน ประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนให้องค์กรสังคมเข้าร่วมรับผิดชอบภารกิจจัดหางานแก่นักศึกษาที่ทำงาน

(คุณนิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 120 หน้า)

คำสำคัญ: คุณภาพ, บริการจัดหางานสาธารณะ, กรมทรัพยากรมนุษย์, เมืองหนานหนิง

ลายมือชื่อนักศึกษา ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

6205657 : Huiqianli
 Dissertation Title : The Quality of Public Employment Service of the Department of Human Resource, Nanning City, The People’s Republic of China
 Program : Doctor of Philosophy in Public Administration
 Dissertation Advisor : Assoc.Prof. Pathan Suvanamongkol, Ph.D.

Abstract

The purposes of this study were 1) to study the quality gap of public employment services for students of the Department of Human Resources, 2) to study important problems contributing to the quality of the public employment service for students of the Department of Human Resources. Based on the SERVQUAL model developed by Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1988), there are five dimensions of service quality measurement comprising tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and new public service (NPS). The study was conducted using mixed methodology of both qualitative and quantitative methods through documentary research, structured interview, and questionnaire. The data of questionnaire were collected from 464 students, while interview data were collected from 10 students and 6 staffs. The results are as follows: 1) The quality gap in tangibility was 11.65 percent of expectations and ranked first. The quality gap in reliability was 11.4 percent of expectations and ranked second. The quality gap in responsiveness was 10.83 percent of expectations and ranked third. The quality gap in assurance was 8.64 percent of expectations and ranked fourth. The quality gap in empathy was 7.5 percent of expectations and ranked fifth. 2) The main problems analyzed are as follows: the services lack diversity, the personnel lack technical knowledge, the services lack modern facilities; and participation in the services of social organizations is not enough. The suggestions of this study are as follows: to find new services with artificial intelligence and other technologies, to recruit personnel with technical knowledge, to use new media to develop facilities and to subsidize social organizations to participate in the recruitment

(Total 120 pages)

Keywords: Quality, Public Employment Service, Department of Human Resources, Nanning City

Student’s Signature Dissertation Advisor’s Signature

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูป	ช
บทที่ 1	
บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	17
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	17
1.4 สมมติฐาน	18
1.5 ขอบเขตการวิจัย	18
1.6 ข้อจำกัดของการศึกษา	19
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	19
1.8 กรอบแนวคิดการวิจัย	19
1.9 นิยามศัพท์	20
บทที่ 2	
แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	23
2.1 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะแบบใหม่ (New Public Service)	23
2.2 ทฤษฎีคุณภาพบริการ	24
2.3 แนวคิดการรับรู้	33
2.4 แนวคิดความคาดหวัง	34
2.5 วิธีการปฏิรูปภาครัฐที่เน้นคุณภาพบริการสาธารณะ	35
2.6 บทบาทหน้าที่ของรัฐบาลในการบริหารจัดการงานสาธารณะแก่นักศึกษา	40
2.7 คุณภาพการบริการสาธารณะ	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.8 การวิจัยการประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะ	46
2.9 การวิจัยสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ประชาชนชนมีต่อคุณภาพ บริการ	51
2.10 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	53
บทที่ 3	61
ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	64
บทที่ 4	66
ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิจัยช่องว่างคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะ	66
4.2 ผลการวิจัยปัญหาสำคัญที่ทำให้เกิดผลคุณภาพ	81
บทที่ 5	103
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	103
5.2 การอภิปรายผล	106
5.3 ข้อเสนอแนะ	112
บรรณานุกรม	115
ประวัติผู้วิจัย	120

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	26
2.2	29
3.1	62
4.1	67
4.2	67
4.3	69
4.4	70
4.5	70
4.6	72
4.7	74
4.8	74
4.9	75
4.10	78
4.11	78
4.12	78
4.13	78
4.14	79
4.15	80
4.16	81
4.17	91
4.18	92
4.19	97

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	แสดงแผนที่เมืองหนานหนิง	6
1.2	แสดงกรอบแนวคิด	20
2.1	แสดงโมเดลคุณภาพการบริการของ Gronroos	27
2.2	แสดงโมเดลช่องว่างของคุณภาพบริการ	28
2.3	แสดงห้ามิติคุณภาพบริการ	30
2.4	แสดงนอร์ดิกโมเดล	54
2.5	แสดง GAP Model	56
2.6	แสดงวิธีการประเมินด้วยแบบจำลอง SERVQUAL	59
2.7	แสดงดัชนีใน 5 มิติของแบบวัด SERVQUAL	60
4.1	แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวัง	74
4.2	แสดงอาชุนุคตากรของสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงาน กรม ทรัพยากรมนุษย์	96
4.3	แสดงจำนวนการเข้าชมเว็บไซต์	99

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผู้เชี่ยวชาญที่มีชื่อเสียงทางด้าน การควบคุมจัดการคุณภาพของสหรัฐอเมริกา โจเซฟ เอ็ม จูรัน (1986) ได้เคยให้เสนอความคิดหนึ่งไว้ว่า ปีศตวรรษที่ 20 คือปีแห่งการสร้างผลผลิต และส่วน ในปีศตวรรษที่ 21 กลับกันกลับกลายเป็นปีศตวรรษแห่งการเพิ่มพูนคุณภาพของผลผลิต ในทางด้าน ของ ศาสตราจารย์ โจว จื่อ เหวิน (2009) ของประเทศจีนก็ได้เสนอความคิดเห็นเอาไว้เช่นเดียวกันว่า “คุณภาพของสินค้าที่ดีและการสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าทั้งสองเรื่อง เป็นหัวใจหลักสำคัญของการจัดการที่ดีในยุคศตวรรษที่ 21” (Zhou, 2009, pp. 34-57) ปลายช่วงศตวรรษที่ 20 สืบเนื่องด้วย รูปแบบของการบริหารรัฐกิจได้มี ความเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่มุ่งเน้นให้อำนาจแก่ประชาชนเป็นหลักเปลี่ยนไปเป็นให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้นจึงทำให้การก่อตั้งรัฐบาลที่ มุ่งเน้นให้บริการแก่ประชาชนเป็นหลักกลายเป็นเป้าหมายที่รัฐบาลทุกประเทศแสวงหาเพราะการสร้างชุดรัฐบาล แบบนี้สามารถที่จะนำมาปรับปรุงพัฒนาความสามารถและระดับความรู้ด้านการบริการที่รัฐบาล ชาติไปได้และด้วยเหตุนี้ในยุคที่โครงสร้างทางสังคมได้แปรเปลี่ยนไป ผู้คนเลยได้หันมาให้ความสนใจกับคำว่าคุณภาพมากกว่าที่เคยเป็นมาก่อนเพราะยึดถือว่าคุณภาพเป็นหัวใจหลักสำคัญของการ บริการไม่เพียงแต่ทางด้านของผู้คนทั่วไปเท่านั้นที่ให้ความสนใจในด้านของเรื่องคุณภาพสินค้า แม้แต่ในด้านของภาครัฐกิจเอง คำว่าคุณภาพคำนี้ ก็ดูเหมือนจะไม่ใช่แค่ คำศัพท์ง่าย ๆ ทางธุรกิจ เหมือนเมื่อก่อนไปเสียแล้วเพราะความหมายของมันได้ถูกตีวงกว้างรวมไปถึงความหมายทั่วไปที่ ผู้คนคาดหวัง ยิ่งไปกว่านั้นคำว่าคุณภาพคำนี้ ยังถูกยกขึ้นให้มาเป็นคำตัวแทนที่แสดงถึงยุคช่วงสมัย ในช่วงนี้อีกด้วย

ดังนั้นตั้งแต่ศตวรรษที่ 20 เป็นต้นมา ทุกประเทศทั่วโลกก็ได้เริ่มปฏิรูปคุณภาพการบริการ ของหน่วยงานรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจและเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชน การพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาบทบาทของหน่วยงาน รัฐบาล และนี่เป็นอีกเหตุผลที่ทำให้การบริการสาธารณะได้รับความสนใจ การที่คุณภาพการ บริการของหน่วยงานรัฐบาลได้รับความสนใจอีกเหตุผลหนึ่งก็คือการบริการของหน่วยงานรัฐบาล

ยังคงมีปัญหาต่าง ๆ มากมาย เช่น โรนัลด์ เรแกน อดีตประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา หรือมาร์กาเร็ต แทตเชอร์ อดีตนายกรัฐมนตรีอังกฤษ และผู้นำคนอื่น ๆ ที่คิดว่าพฤติกรรมของหน่วยงานรัฐบาล เป็นสาเหตุหลักสาเหตุหนึ่งของปัญหาทางเศรษฐกิจ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของหน่วยงาน รัฐบาลจะมีส่วนช่วยในการลดปัญหาทางเศรษฐกิจ ดังนั้น ตั้งแต่ปี ค.ศ.1970 – 1980 เป็นต้นมา ประเทศแถบตะวันตกต่างได้ดำเนินการปฏิรูปหน่วยงานรัฐบาลผ่านวิธีการจัดการและดูแลคุณภาพ การวิจัยคุณภาพกลายเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ได้รับการยกย่องอย่างสูงในการดำเนินการ จัดการของหน่วยงานรัฐบาล และยังเป็นหัวข้อสำคัญของขอบเขตการจัดการดูแลสาธารณะใน ปัจจุบันอีกด้วย

เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้สื่อทางสังคมใหม่ ๆ ได้ถูกค้นพบอย่างรวดเร็ว และความคาดหวังที่เพิ่มมากขึ้น ในด้านของคุณภาพและปัญหาอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับด้านคุณภาพที่ยังมีให้เห็นกันอย่างไม่มีวันจบ การพัฒนาโลกาภิวัตน์ทางด้านเศรษฐกิจนั้น เกิดขึ้นและเป็นไปอย่างรวดเร็วอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการแพร่หลายของเทคโนโลยี ทางด้านอินเทอร์เน็ตและแผนงานปฏิบัติของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดนี้ก็เพื่อนำมาซึ่งพัฒนา คุณภาพทางด้านงานบริการของรัฐบาลและเพิ่มพูน แนวทางและวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ของรัฐบาล ให้มีช่องทางที่หลากหลายเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่มากมาย แก่ ประชาชนทั้งทางด้านชีวิต และทางด้านการผลิตด้วยก็ตาม มีคนเคยให้คำนิยามของ อินเทอร์เน็ตเอาไว้ ว่า อินเทอร์เน็ตนั้นส่งผลกระทบ โดยแท้จริงกับพื้นฐานสังคมชีวิตของมนุษย์ เพราะมันทำให้สิ่ง มากมายหลายสิ่งที่เคยไม่สามารถเป็น ไปได้ให้กลายเป็นสิ่งที่ เป็น ไป ได้ขึ้นมา (Gupta, Bhattacharya, Kumar & Xiang, 2007, p. 3) ตัวอย่างเช่น ในตอนนี้เพียงแค่เรากดคลิกเบาเบาเปิดคอมพิวเตอร์ที่ได้มีการ เชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเอาไว้แล้วพวกเราก็สามารถท่องไปในโลก แห่งอินเทอร์เน็ตได้อย่างทัน ตาแบบไม่มีขีดจำกัดแถมยังสามารถรับข้อมูลต่าง ๆ มากมายตามแต่ที่ตนเองชอบและต้องการ ได้ทุกที่ ทุกเวลาอีกด้วย ด้วยเพราะเหตุนี้เลยสามารถพูดได้ว่าอินเทอร์เน็ตเข้ามาทำให้ทุก ๆ ความต้องการส่วน บุคคลของมนุษย์เป็นจริงขึ้นมาได้ไม่ใช่เป็นเพียงแค่ความหวังลม ๆ แล้ง ๆ อีกต่อไป ด้วยเพราะเหตุนี้ ที่เทคโนโลยีทางด้านอินเทอร์เน็ตนับวันยิ่งได้รับความนิยมและมีการแพร่หลายมากยิ่งขึ้นจึงส่งผลให้ ในด้านของงานบริหารและงานบริการของรัฐบาลก็ได้มีการปรับประยุกต์และนำเอาวิธีการทาง อิเล็กทรอนิกส์มากมายมาใช้ควบคู่ไปด้วยเหมือนกัน แต่เนื่องด้วยเพราะเหตุนี้อีกด้วยเช่นเดียวกันทำ ให้ส่งผลกระทบเกิดเป็นปัญหาที่ว่า ผู้คนส่วนใหญ่เริ่มไม่พอใจกับระดับคุณภาพแบบเมื่อก่อน ต่างคิด และนำเสนอความคิดในด้านของระดับคุณภาพในรูปแบบใหม่ออกมาอย่างต่อเนื่องไม่มีจบสิ้น อาทิ เช่น ต้องมีความยืดหยุ่น หลากหลาย สะดวกรวดเร็ว ประสิทธิภาพการใช้งานสูง มีตัวเลือก และอีก

มากมายจนคำพวกนี้ได้กลายเป็นเหมือน กับคำนิยมหลักสำคัญในการอธิบายถึงคำว่าคุณภาพในยุคสมัยใหม่นี้ว่าควรจะเป็นเช่นไร ดังนั้นจึงทำให้สามารถสรุปได้เลยว่า สินค้าผลิตภัณฑ์และบริการสาธารณะทั่วไปที่อยู่ภายใต้แผนงานการบริหารจัดการรูปแบบเดิม ๆ เน้นวิธีการไปในทางรูปแบบเดียวกัน ไม่มีแตกต่างแปลกแยกออกไปเหล่านี้ ยากที่จะสามารถนำมาตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคนี้ คำว่าคุณภาพเพิ่มสูงขึ้นในทุก ๆ วันด้วยเพราะเหตุนี้วิธีการประเมินผลการทำงานของรัฐบาลที่นำเอาต้นทุนและประสิทธิผลสุทธิมาเป็นหัวใจหลักในการประเมินแบบเก่าไม่สามารถนำมาตอบสนองความต้องการในด้านของคุณภาพที่เพิ่มมากขึ้นทุกวันแบบนี้ต่อไปได้เลยทำให้ปัญหาในด้านของคุณภาพยังคงเป็นปัญหาหลักและจุดมุ่งเน้นหลักของการประเมินผลการทำงานของหน่วยงานรัฐบาลที่ยังไม่สามารถแก้ปัญหาให้หายหมดไปได้

มนุษย์มุ่งมั่นเพื่อเป้าหมายสูงสุดนั้นแล้วแต่เพื่อที่จะมีชีวิตและคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น ในกระบวนการปฏิรูปเศรษฐกิจจีนนั้น ประเทศจีนมีผลงานการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจค่อนข้างดีเยี่ยม แต่ในขณะที่ยังคงมีการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจนั้นกลับลืมนึกถึงปัญหาทางด้านคุณภาพของการผลิตไป ด้วยเหตุนี้ทำให้เกิดความกังวลใจอย่างมากเกี่ยวกับปัญหาคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ยังคงเป็นปัญหาอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาในด้านการจ้างงาน การจ้างงานประกอบไปด้วยเหล่าบุคลากรและวัสดุสินค้า เป็นวิธีการสำคัญของการเข้าถึงของมนุษย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดสรรทรัพยากรทางเศรษฐกิจและปัจจัยชีวิตพื้นฐานของเหล่าบุคลากรอันเป็นตำแหน่งหลักสำคัญของระบบเศรษฐกิจ ทฤษฎีระบบเศรษฐกิจแบบตลาดแข่งขันสมบูรณ์ระบุว่า โดยปกติการจ้างชั่วคราวจนถึงการจ้างงานเต็มรูปแบบในตลาดแรงงานนั้นสามารถเกิดขึ้นได้เอง เพียงแต่แนวคิดนี้ยังมีช่องว่างอยู่ ทั้งในด้านการจัดสรรตลาดแรงงาน การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงของโลกและผลกระทบของปัจจัยในด้านอื่น ๆ อุปสงค์และอุปทานตลาดแรงงานมักจะไม่สอดคล้องกัน ทำให้ปัญหาการจ้างงานในหลาย ๆ ประเทศกลายเป็นปัญหาที่น่าวิตกกังวล หน่วยงานบริการจัดการงานสาธารณะเป็นการร่วมมือกันของหน่วยงานรัฐและองค์กรสาธารณะต่าง ๆ เพื่อเป็นปัจจัยหลักสำคัญในการสนับสนุนการจ้างในตลาด ในปัจจุบันรัฐบาลจีนได้ใส่ใจการพัฒนาคุณภาพพื้นที่บริการจ้างงานสาธารณะมากขึ้นเรื่อย ๆ แต่ทว่าเผชิญหน้ากับสภาวะปกติใหม่ของการพัฒนาทางเศรษฐกิจ เผชิญหน้ากับแรงกดดันจากการปรับปรุงยกระดับของโครงสร้างอุตสาหกรรม และยังเผชิญหน้ากับความขัดแย้งที่เห็นได้ชัดของแรงงานวัยทำงานหลายสิบล้านคนที่เข้าสู่ตลาดแรงงาน และโครงสร้างตลาดแรงงานของนักศึกษา ปัญหาคุณภาพของการจ้างงานแบบสาธารณะนั้นก็ยังคงเกิดขึ้นเรื่อย ๆ และมีปัญหาอยู่ตลอด ในส่วนบริบททางสังคม การยกระดับการวิจัยปัญหาคุณภาพของรัฐบาลกลายเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมากในปัจจุบัน

การเพิ่มขึ้นของคุณภาพการปฏิบัติและการรับผิดชอบทางด้านคุณภาพที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจโลกที่มากขึ้นในทุกวัน ความต้องการบริโภคของเหล่าผู้คนที่มากขึ้นด้วยเช่นกัน ในปัจจุบันการสร้างประเทศที่ดีกลายเป็นสิ่งที่ผลักดันให้รัฐบาลจะต้องยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจีนได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางด้านคุณภาพรวมทั้งจัดมาตรการการพัฒนาออกมามากมาย เพื่อพยายามยกระดับคุณภาพของทั้งประเทศ แก้ไขปัญหาคุณภาพของพื้นที่สาธารณะที่พบได้บ่อยในปัจจุบัน เพื่อเพิ่มอัตราคุณภาพสำหรับการสร้างประเทศที่ดี ในปีค.ศ.1996 จีนได้มีการประกาศใช้มาตรการโครงการส่งเสริมคุณภาพ (1996-2010) สนับสนุนทุกภาครัฐริเริ่มทำกิจกรรมฝึกพัฒนาคุณภาพ เพื่อเพิ่มคุณภาพของทั้งประเทศทุกรูปแบบ ปีค.ศ.2011 สภารัฐประกาศแบบแผนการพัฒนาคุณภาพระยะยาวออกอีกครั้ง โครงการพัฒนาคุณภาพ (2011-2020) เป็นการเดินหน้าสนับสนุนภาครัฐท้องถิ่นให้จริงจังกับคุณภาพการทำงานขึ้นอีกชั้น แก้ไขปัญหาหลักด้านคุณภาพในปัจจุบัน ปี ค.ศ.2012 กรมนิเทศสัมพันธ์ได้ประกาศ ประกาศผลงานการบริหารของรัฐบาลประจำปี 2012 กล่าวถึงคุณภาพความปลอดภัยและการพัฒนาคุณภาพซึ่งเป็นผลงานหลักการบริหารของรัฐบาลในปี 2012 มีการรวมตัวกันของหน่วยจัดการผลงานและหน่วยตรวจสอบเพื่อดำเนินการดูแลตรวจสอบ โครงการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานรัฐทุกส่วน รวมไปถึงตรวจสอบการดำเนินงานยุทธศาสตร์พัฒนาของรัฐในทุกภาคส่วน อ้างอิงจากสำนักข่าวจีน ในปีค.ศ.2009 ประเทศจีนมีจำนวนหน่วยงานรัฐบาลที่ผ่านการรับรองมาตรฐานการจัดการคุณภาพ ISO 9000 มากถึง 2,000 กว่าที่และมีการจัดมาตรฐานขั้นตอนการบริหารของรัฐกิจและการสร้างระดับมาตรฐานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว (Meng, 2009, pp. 90-90) นอกจากนี้หน่วยงานรัฐทุกระดับได้มีการจัดตั้งรางวัลผู้ว่ากรมณฑลคุณภาพ รางวัลนายกเทศมนตรีคุณภาพ รางวัลผู้อำนวยการเขตคุณภาพและรางวัลอื่น ๆ อีกมากมาย เพื่อยกระดับคุณภาพของการพัฒนา ในที่ประชุมการดูแลและตรวจสอบคุณภาพภายในประเทศเคยมีการเสนอความคิดว่า “ภายในปี2012 ทั้งประเทศ 23 มณฑล 90 เมือง ต้องจัดตั้งรางวัลรัฐบาลคุณภาพให้แล้วเสร็จ โดยลำดับแรกมีการจัดตั้ง 25 เมืองให้กลายเป็น เมืองสาธิตที่มีคุณภาพสูงระดับประเทศ” (Wang, 2016, pp. 66-67) ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจีนรวมถึงท่านผู้นำจึงได้ให้ความสำคัญกับปัญหาคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ คุณภาพไม่เพียงแต่กลายเป็นใจหลักสำคัญของการบริหารงานรัฐบาลอีกต่อไป แต่ยังเป็นมาตรฐานสำคัญในการประเมินผลงานของรัฐบาลอีกเช่นกัน

ในบริบทการมุ่งเน้นการบริการของรัฐบาลจีน การประเมินผลงานเป็นปัจจัยสำคัญส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพ เพื่อผลักดันความคิดการบริหารของรัฐที่ระบุว่า รัฐบาลเป็นหลัก ให้กลายเป็น ประชาชนเป็นหลัก หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลงานก็ได้เปลี่ยนจากการใช้ตัวเลข

แบบดั้งเดิมเป็นการประเมินระดับคุณภาพและความพึงพอใจแทน นักวิจัยจำนวนมากได้แนะนำว่า ประสิทธิภาพ ผลประโยชน์และผลลัพธ์ต่าง ๆ สามารถบ่งชี้ถึงระดับสิทธิพื้นฐาน อีกทั้งยังเพิ่ม มาตรฐานความยุติธรรม คุณภาพ ระดับความพึงพอใจและมาตรฐานอื่น ๆ ได้ด้วยเช่นกัน ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงมุ่งเน้นการบริการและคุณศัพท์สังเคราะห์อื่นทั้งคุณภาพพิเศษต่าง ๆ อีกมากมาย ในขณะที่ระดับมาตรฐานคุณภาพด้านอื่น ๆ เพิ่มขึ้นในทุกวัน คนเราก็ใส่ใจกับคุณภาพของรัฐบาล มากขึ้นเช่นกัน ถึงแม้เศรษฐกิจ ประสิทธิภาพและผลลัพธ์จะเป็นปัจจัยพื้นฐานของผลงานรัฐบาล อีกทั้งยังหมายถึงคุณภาพแล้วนั้น แต่ทว่าสิ่งที่ประเมินคุณภาพนั้นจริง ๆ แล้วคือสัญลักษณ์สำคัญ ของแนวคิดการบริหารภาครัฐในยุคใหม่ นักวิชาการเบห์น (2003) ได้เน้นย้ำว่า คุณภาพการบริการ และการเติมเต็มความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดและยังเป็นมาตรฐานการประเมิน รัฐบาล (Behn, 2003, pp. 586-606) สำหรับในบริบทนี้ การใส่ใจต่อการวิจัยประเมินการบริหารของ ภาครัฐและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของสังคมอีกทั้งให้สอดคล้องกับความต้องการของ ช่วงเวลาพัฒนาที่เป็นเรื่องที่สำคัญ

รัฐบาลในฐานะผู้นำของสังคมและผู้จัดการกิจกรรมสาธารณะ อีกทั้งยังเป็นผู้จัดการระดับ คุณภาพของภาครัฐและระดับคุณภาพการบริการต่อประชาชนและสังคม เป็นแนวทางสำคัญในการ ยกระดับคุณภาพโดยรวมของสังคมรวมถึงการชี้แนะและกำหนดแนวทาง หากศึกษาการจัดการและ พัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของภาครัฐ สิ่งแรกที่ต้องปรับปรุงคือการวัดระดับและประเมิน คุณภาพการบริการสาธารณะของภาครัฐ การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพคือสิ่งสำคัญและพื้นฐาน ของการจัดการและการปรับปรุง ดังนั้น การศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของภาครัฐไปจนถึง หน่วยงานต่าง ๆ ถือว่าเป็นการสนับสนุนการจัดการและปรับปรุงคุณภาพในส่วนอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากทั้งทางด้านทฤษฎีและปฏิบัติ ใน โลกนี้ไม่ว่าสิ่งของใดก็ตามล้วน ประกอบด้วยสองค่านี้นี้ คุณภาพ และปริมาณ การแสวงหาคุณภาพคือการใส่ใจในปริมาณและเพิ่ม ระดับความเร็ว เพิ่มระดับการวิจัยคุณภาพการทำงานของรัฐบาลในทุกรอบด้าน เพื่อสนับสนุนการ จัดการและปรับปรุงคุณภาพการบริการสาธารณะ อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับคุณภาพพื้นฐานและ ปัจจัยหลักในการประเมินผลงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ การดำเนินงานรัฐบาลรวมถึงการมีส่วนร่วมสำคัญในการสนับสนุน ไม่เพียงแต่มีส่วนช่วยในการ สนับสนุนการรวมตัวของคุณภาพการบริการสาธารณะของรัฐและการศึกษาคุณภาพชีวิตของคนใน สังคม อีกทั้งยังมีประโยชน์ในการส่งเสริมรัฐบาลมุ่งเน้นการทำงานที่เกี่ยวกับปัญหาคุณภาพชีวิต ของประชาชน เพื่อยกระดับคุณภาพของสังคมทั้งหมด

เมืองหนานหนิงเป็นเมืองเอกของเขตปกครองตนเองกว่างซีจ้วง ตั้งอยู่ทางตอนใต้ของเขตปกครองตนเองกว่างซีจ้วง มีพื้นที่ 22,112 ตารางกิโลเมตร มีประชากร 6 ล้านกว่าคน มีทรัพยากรทางการศึกษาระดับสูงที่ครบถ้วน นักศึกษาที่จบการศึกษาในระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยของทุกปีล้วนมีจำนวนมากมาย แต่เนื่องจากโครงสร้างของเศรษฐกิจในเมืองดังกล่าวมีความเหมาะสมไม่มากพอ (Pan & Zhou, 2014) ดังนั้นจึงเป็นเรื่องยากที่จะแยกบัณฑิตที่มีจำนวนมหาศาลในทุกปีตามใบประกาศของกรมทรัพยากรมนุษย์ของเมืองหนานหนิงในเดือนมิถุนายน ปี พ.ศ. 2563 พบว่าในปี พ.ศ. 2562 สถานการณ์การหางานนักศึกษาในเมืองหนานหนิงดีขึ้น กลุ่มรูปแบบที่จะต้องให้นั้นความสำคัญเป็นหลักคือรูปแบบการหางานที่ดีและมั่นคง การจัดการอุปสงค์การค้าในตลาดอินเทอร์เน็ตพลัส รูปแบบการหางานใหม่แบบเร่งรัด และโครงสร้างการหางานมีคุณภาพยิ่งขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง แต่ก็ยังคงเผชิญหน้ากับปัญหาความขัดแย้งของโครงสร้างการจัดหางาน ปัญหาการศึกษาที่ได้รับการจ้างงานมีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง และปัญหาด้านการบริการการจัดหางานไม่ดีพอนอกจากนี้ เนื่องจากนักศึกษาเพิ่งจะก้าวเข้าสู่สังคมที่เป็นจริง จึงขาดประสบการณ์ทางด้านสังคมและประสบการณ์ด้านการทำงานที่ควรมี เมื่ออยู่ในตลาดแรงงานจึงยังถือว่าอยู่ในตำแหน่งที่เสียเปรียบ และถูกให้ความสำคัญค่อนข้างน้อย การที่จะได้ทำงานอย่างราบรื่นและมั่นคงนั้นก็เป็นไปได้ยากลำบาก ในเมืองหนานหนิง บริษัทเปิดรับพนักงานเองได้ แต่จำนวนนักศึกษาที่จบเยอะกว่าจำนวนตำแหน่งงานที่จำเป็นทุกปี บวกกับฐานนักศึกษามีจำนวนมากมายและเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานรัฐบาลจึงเปิดช่องทางต่าง ๆ ในการส่งเสริมการจ้างงานของนักศึกษาและพัฒนาการจ้างงานเต็มรูปแบบในเมืองหนานหนิง และมีบทบาทสำคัญในการดูแลตลาดแรงงานให้ดำเนินอย่างดี และสอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจ



รูปที่ 1.1 แสดงแผนที่เมืองหนานหนิง

ที่มา: Pan & Zhou, 2014

ในการให้บริการจัดหางานกับนักศึกษาในเมืองหนานหนิงนั้น ในฐานะที่กรมทรัพยากรมนุษย์ของเมืองหนานหนิงเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาลเมืองหนานหนิง จึงมีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบในเรื่องของการจัดการและดูแลการให้บริการการจัดหางานแก่นักศึกษาภายในเมืองหนานหนิงทั้งหมด ในขณะเดียวกัน ก็เป็นหน่วยงานธุรกิจที่ประกอบไปด้วยฝ่ายต่าง ๆ มีทั้งออฟฟิศของผู้บริหาร ฝ่ายการเงิน กองการฝึกอบรมการจัดหางาน ศูนย์ควบคุมจัดการข้อมูลของทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายศึกษาของทางการ กองส่งเสริมการจัดหางาน ศูนย์แนะนำอาชีพ ฝ่ายจัดการตลาดแรงงาน ตลาดของทรัพยากรมนุษย์และหน่วยงานอื่น ๆ ประกอบกันขึ้นมา เพื่อให้บริการกับนักศึกษาทั้งหลาย ภารกิจที่แตกต่างกันและจากความต้องการที่แตกต่างกันไปได้อย่างขึ้น หน้าที่หลักมีดังนี้ หนึ่ง ทำการคิดกฎและข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาของการจัดหางาน ทำการสร้างระบบการจัดหางานภายในพื้นที่ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น สองทำการส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับในการจัดหางานต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศ ระดับมณฑลและระดับเมือง สามทำการจัดสร้างเป้าหมายในการจัดหางานรายปี สี่รับผิดชอบในการจัดบันทึกสภาพการทำงาน จัดบันทึกการแนะนำการตามหาอาชีพและจัดการกำกับดูแลการจัดหางานของทั้งเมือง ห้ารับผิดชอบในการส่งเสริมและกระตุ้นให้ผู้คนทั้งเมืองมีอาชีพที่เหมาะสม หกรับผิดชอบในการให้บริการอื่น ๆ แก่นักศึกษาของทั้งเมือง ตลอดหลายปีที่ผ่านมา เนื่องด้วยการพัฒนาของการให้บริการการจัดหางานนั้น ภายในเมืองหนานหนิงได้เกิดระบบที่กรมทรัพยากรบุคคลแห่งเมืองหนานหนิงเป็นผู้ดูแลการจัดหางานครอบคลุมทั้งในระดับอำเภอและระดับเมืองขึ้นแล้ว

ในขั้นตอนที่กรมทรัพยากรมนุษย์ของเมืองหนานหนิง ส่วนใหญ่ได้ให้บริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา โดยให้คำชี้แนะในแง่ของนโยบาย ตำแหน่งการหางาน ช่องทางการหางาน คำแนะนำในการหางานและความสนับสนุนด้านการหางาน ได้แก่ ประการที่หนึ่ง นโยบายส่งเสริมการจ้างงานและการเป็นผู้ประกอบการนั้น ได้รับการกำหนดและดำเนินการเพื่อสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา โดยมีโครงการระดับเบื้องต้นในการส่งเสริมการหางานและแนะนำผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังส่งเสริมชี้แนะให้ผู้สำเร็จการศึกษาของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยให้เข้าร่วมในโครงการการทำงานในระดับรากหญ้า และโครงการบริการอื่น ๆ สำหรับการจ้างงานระดับเบื้องต้นนั้น จะให้การฝึกอบรมงานอย่างเต็มที่ เพื่อลดปัญหาการฝึกงานและเพิ่มการหางานของนักศึกษา โดยใช้เงินลงทุนชักร้านักศึกษาและผู้ประกอบการ SMEs (วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม) ให้ทำงานทำและส่งเสริมการหางานที่ยืดหยุ่นของนักศึกษา เพื่อส่งเสริมความกระตือรือร้นของนักศึกษาในการมีงานทำ

ประการที่สอง การเปิดตลาดผู้มีความสามารถและส่งเสริมการเจรจาจ้างงาน จัดหน่วยงานก่อสร้าง โครงการฐานฝึกงานและสถานประกอบการอื่น ๆ เพื่อพัฒนาตำแหน่งการจ้างงาน เผยแพร่ข้อมูลการจ้างงานในเวลาที่เหมาะสมและจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนและเจรจาในสถานที่สำหรับนักศึกษาในตลาดความสามารถพิเศษเมืองหนานหนิง ใช้การรวมตัวของงานขนาดใหญ่เข้ากับงานขนาดเล็กและขนาดกลาง ตลาดวิชาชีพและตลาดผสมผสาน ฯลฯ เพิ่มความหนาแน่นและความถี่ของกิจกรรมการรับสมัครส่งเสริมโอกาสในการจ้างงานสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในตลาดงาน และสร้างบรรยากาศที่ดีในการเลือกอาชีพ โดยหลักการได้งานก่อนเลือกงาน

ประการที่สาม การสร้างแพลตฟอร์มการแบ่งปันทรัพยากรและขยายพื้นที่การจ้างงานเพื่อเชื่อมต่อกับเครือข่ายบริการจัดหางานหลายแห่ง โดยสร้างและกรอกเว็บไซต์บริการจัดหางานสาธารณะ เร่งขยายวงกว้างและเพิ่มความเร็วในการเผยแพร่ข้อมูลการจัดหางาน ข้อมูลการจ้างงานของผู้ประกอบการ ฯลฯ เพิ่มความครอบคลุมของบริการข้อมูลของนักศึกษาทั้งหมด อีกทั้งยังปรับปรุงแพลตฟอร์มตลอดเวลา เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นพฤติกรรมการทำงานของนักศึกษา

ประการที่สี่ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยก็เพื่อขยายโอกาสในการหางาน โดยในเมืองหนานหนิงมีการจัดหน่วยงานฐานฝึกงานในการหางานและสถานประกอบการต่าง ๆ โดยมีวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยชั้นนำมากมายเข้าร่วม ได้แก่ มหาวิทยาลัยกวางสี มหาวิทยาลัยชนชาติกวางสี มหาวิทยาลัยครูกวางสี มหาวิทยาลัยแพทย์กวางสี และวิทยาเขตอื่น ๆ ในทุกปี เพื่อจัดหางานและการฝึกงานให้กับผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยโดยเร็ว

ประการที่ห้า กิจกรรมการรับสมัครที่จัดในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย และงานรับสมัครผู้มีความสามารถในฤดูใบไม้ผลิและฤดูใบไม้ร่วงที่ดำเนินการโดยหน่วยงานรัฐบาล ที่มีบัณฑิตและผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์และผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา ซึ่งเลือกใช้รูปแบบการบรรยาย มีการถาม-ตอบเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ ในการหางาน เพื่อไขข้อสงสัยให้กับนักศึกษา มีการวิเคราะห์สถานการณ์การทำงาน การปรับความคิดในการหางาน การฝึกฝนทักษะการทำงาน และการปรับปรุงความสามารถในการเลือกงานสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยแบบตัวต่อตัว

ประการที่หก การจัดการบริการลงทะเบียนงานสำหรับนักศึกษาในห้องโถงบริการ
 อเนกประสงค์ จะแนะนำงานและตำแหน่งผู้ฝึกงานสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับวิทยาลัยและ
 มหาวิทยาลัย โดยจะทำการจัดให้ผู้ที่เข้าร่วมในกิจกรรมการจัดหางานต่าง ๆ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้ง
 ยังแนะนำนายจ้างให้และได้รับพิจารณาเป็นพิเศษในการมีส่วนร่วมในบริการระดับเบื้องต้นของ
 โครงการการจัดการระดับเบื้องต้นและการจัดหางานบริการสาธารณะ การฝึกอบรมงานการฝึก
 ทักษะวิชาชีพ ฯลฯ และการปรับปรุงการทำงานของห้องโถงบริการจัดหางานอเนกประสงค์อย่าง
 ต่อเนื่อง โดยการอัปเดตสิ่งอำนวยความสะดวกบริการซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ของห้องบริการ
 อย่างครอบคลุม สร้างหน้าต่างบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับวิทยาลัย
 และมหาวิทยาลัยและให้บริการแบบครบวงจรสำหรับการจ้างงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับ
 วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยและการลงทะเบียนการจัดการตั้งถิ่นฐานในหน่วยงานบริการ

บริการจัดหางานสาธารณะเป็นช่องทางหลักสำหรับรัฐในการควบคุมและแทรกแซงใน
 ตลาดแรงงาน แม้ว่าหน่วยงานรัฐบาลหนานหนิงใช้ความพยายามในการบริการจัดหางานนักศึกษา
 แต่ปัญหาบริการเกิดผลไม่ดีพอและปัญหาเรื่องนักศึกษาจัดหาตำแหน่งงานที่ต้องการยากยังนับวัน
 หนักขึ้น ในการแถลงเกี่ยวกับความคิดเห็นการดำเนินในบทบาทของการตลาด ซึ่งออกโดยกรม
 ทรัพยากรมนุษย์ในปี พ.ศ. 2562 นั้น ชี้ให้เห็นว่า ปัญหาหลักของบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับ
 นักศึกษาในเมืองของเรา เช่น กลไกการจัดสรรไม่สมบูรณ์ บทบาทการชี้ขาดในตลาดยังไม่มี
 ความสามารถมากพอ การกำจัดข้อเสียของระบบบริการไม่สมบูรณ์แบบ ลำดับขั้นตอนไม่ได้
 มาตรฐาน ฯลฯ ซึ่งกล่าวถึงสภาพที่เป็นอยู่ว่าความร่วมมือในการจัดหาบริการจัดหางานสาธารณะ
 สำหรับนักศึกษาในเมืองหนานหนิงยังคงต้องได้รับการปรับปรุง ปัจจุบันเมืองหนานหนิงไม่ว่าจะ
 เป็นอุตสาหกรรมหรือการขยายตัวก็ยังคงเป็นเมืองที่อยู่ในขั้นตอนของการพัฒนาที่เร่งรีบ มี
 ข้อกำหนดที่สูงขึ้นเกี่ยวกับคุณภาพและ โครงสร้างของทรัพยากรมนุษย์ ในขณะเดียวกันก็เผชิญกับ
 ความขัดแย้งเชิงโครงสร้างที่ชัดเจนในตลาดแรงงานและการหางานสาธารณะไม่เพียงพอ บริการ
 จัดหางานและบริการจัดหางานสาธารณะต้องปรับปรุงระบบบริการจัดหางานและความท้าทายอื่น ๆ

จากสถิติของกรมทรัพยากรมนุษย์เมืองหนานหนิงพบว่าในปี พ.ศ. 2562 มีหน่วยงานที่เข้าสู่
 ตลาดทรัพยากรบุคคลเมืองหนานหนิง 2,613 แห่ง เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2561 ที่มีจำนวน
 2,241 แห่ง ถึง 16.6% มีจำนวนความต้องการตำแหน่งคือ 96,586 ครั้ง ซึ่งมีจำนวนลดลงเมื่อเทียบกับ
 ปี พ.ศ. 2561 ที่มีจำนวน 126,954 ครั้ง ถึง 23.92% งานประเภทต่าง ๆ ก็ได้เข้ามาหารับสมัคร
 พนักงานจำนวน 28,054 คน ซึ่งต่ำกว่า 53,490 ครั้งในปี พ.ศ. 2561 ถึง 47.55% ในนั้นมี 7,014 คน ที่

หางานทำได้สำเร็จภายในครั้งแรก มีผู้มาขอสมัครเป็นพนักงานในเมืองหนานหนิงถึง 13,441 คน ในอัตราส่วนการจ้างงานที่เพิ่มขึ้นอยู่ที่ 3.44 ซึ่งเพิ่มขึ้น 1.07 จาก 2.37 ในปี พ.ศ. 2561 แสดงให้เห็นว่าผู้หางานทุก ๆ 100 คน โดยเฉลี่ย มีตำแหน่งทางการตลาดถึง 344 ตำแหน่ง เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2561 ผู้หางานมีตำแหน่งให้เลือกมากยิ่งขึ้น เมื่อเข้าสู่ตลาด รูปแบบการจ้างงานก็มีเสถียรภาพและอุปทานโดยรวมเกินความต้องการ อย่างไรก็ตามในขณะที่สถานการณ์การจ้างงานยังคงรักษามีเสถียรภาพ ความขัดแย้งในโครงสร้างหางานก็มีความชัดเจนมากขึ้น เช่น ในแง่หนึ่ง บริษัทต่าง ๆ ไม่สามารถจัดหาคนได้ตามความต้องการ และในอีกแง่ ผู้หางานก็ไม่สามารถหางานที่เหมาะสมกับตัวเองได้เช่นกัน ความสามารถโดยรวมของคนงานไม่ตรงตามความต้องการของบริษัทและความไม่ตรงกันระหว่างแนวคิดการจ้างงานกับสภาพแวดล้อมการจ้างงาน และปัญหาการจ้างงานอื่น ๆ ที่ยังคงมีอยู่ ตามสถิติการตรวจสอบของกรมทรัพยากรมนุษย์ อัตราส่วนการหาคนงานในเมืองหนานหนิง ปี พ.ศ. 2560 เปรียบเทียบกับ ปี พ.ศ. 2561 (อัตราส่วนของจำนวนงานต่อจำนวนคนหางาน) ยังคงสูงกว่า 1 เสมอ ใน ปี พ.ศ. 2562 อัตราการหางานของเมืองหนานหนิงสูงถึง 3.44 แต่ความขัดแย้งเชิงโครงสร้างก็ยังคงมีอยู่และจะยังคงอยู่อีกเป็นเวลานาน และเมื่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจเพิ่มเร็วยิ่งขึ้น จะมีความชัดเจนมากขึ้น

โครงสร้างการจ้างงานที่ไม่เหมาะสมคือสถานะของความล้มเหลวของการตลาด หลักทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ดั้งเดิมเชื่อว่าความล้มเหลวของการตลาดเกิดจากปัญหาความไม่สมดุลของข้อมูลทางเศรษฐศาสตร์และปัญหาการผลิตสินค้าอเนกประสงค์ และปัญหาการผลิตสินค้าอเนกประสงค์นั้นเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ตลาดการจัดหางานล้มเหลว สินค้าสาธารณะไม่สามารถผลิตเองได้ในการตลาด ดังนั้นจึงต้องจัดหาสินค้าอเนกประสงค์โดยหน่วยงานของรัฐนอกตลาดที่มีหน้าที่ส่งเสริมสาธารณะประโยชน์ของสังคม บริการจัดหางานสาธารณะในการตลาดงานที่มีลักษณะที่เป็นผลิตภัณฑ์สาธารณะ เช่น การให้ข้อมูลความต้องการการหางาน การแบ่งเขตของการตลาดในภูมิภาค และการขึ้นนำการหางาน เป็นต้น บริการสาธารณะด้านการจ้างงานสามารถหลีกเลี่ยงการจัดสรรทรัพยากรที่ไม่ลงตัวในการหางานและส่งเสริมประสิทธิภาพการหางานที่สูงขึ้น เนื่องจากตลาดจะไม่ให้บริการผลิตภัณฑ์สาธารณะและบริการสาธารณะโดยอัตโนมัติ จึงสามารถให้บริการจัดหางานสาธารณะได้โดยหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่น ๆ ที่ดำเนินกิจการสาธารณะเท่านั้น ดังนั้นความล้มเหลวของตลาดการจ้างงานสำหรับนักศึกษาที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดหางานบริการสาธารณะที่ไม่ดีพอ

การพัฒนาอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต การล้นไหลของข้อมูลที่ท่วมท้นรวมทั้งความไม่แน่นอนและการมองเพียงด้านเดียวเป็นเหมือนดาบสองคม ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน

ทางด้านจิตใจและความรู้ความเข้าใจของนักศึกษา นักศึกษาสมัยใหม่ไม่ได้เป็นเพียงผู้รับและผู้ใช้ข้อมูลอีกต่อไป แต่ยังเป็นผู้เผยแพร่ข้อมูลด้วย นักศึกษายุคใหม่ชอบอิสระมากขึ้น พวกเขาชอบอาชีพอิสระและผ่อนคลาย ไม่ยอมรับและนับถือในความคิดของตนเองที่ว่า นั่นก็คือฉัน กลุ่มอาชีพที่ได้รับจากทางเศรษฐกิจอินเทอร์เน็ตที่สอดคล้องกับบุคลิกและนิสัยของพวกเขา ซึ่งเป็นตัวเลือกแรกในการหางานของพวกเขา เช่น คนดังทางอินเทอร์เน็ต (เน็ตไอดอล) ยูทูปเบอร์ นักพากย์ เป็นต้น การเป็นผู้ประกอบการ เด็กยุคใหม่ที่พึ่งพาตัวเองได้อย่างดีเลิศ ซึ่งได้รวมเอาความสนใจและชีวิตของตนเองเข้าด้วยกันอย่างใกล้ชิด และในขณะที่เดียวกันก็ถือเอาผลประโยชน์ของตนเป็นปัจจัยแรกที่มีอิทธิพลต่อชีวิตและการเลือกอาชีพของพวกเขา พวกเขาเป็นรุ่นที่มุ่งเน้นความสนใจ ดังที่ระบุไว้ในหนังสือแถลงการณ์ที่ออกโดยหน่วยงานรัฐบาลเมืองหนานหนิงในเดือนมิถุนายนว่าในปี พ.ศ. 2563 จำนวนบัณฑิตใหม่ในเมืองหนานหนิงที่ได้รับการจ้างงานได้ลดลงทุกปี เนื่องจากผู้สำเร็จการศึกษามีแนวโน้มที่จะผสมผสานความสนใจส่วนตัวเข้ากับการทำงานในกระบวนการคัดเลือกการจ้างงานด้วยตนเอง ซึ่งทำให้เกิดข้อกำหนดใหม่สำหรับบริการจัดหางานสาธารณะในระดับหนึ่ง

การบริการสาธารณะและการพัฒนาเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด ในแง่หนึ่งการพัฒนาเศรษฐกิจคือรากฐานที่สำคัญสำหรับการบริการสาธารณะ ในทางกลับกันบริการสาธารณะจะสร้างรากฐานทางสังคมที่ดีสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจ ดังนั้นในกระบวนการปฏิรูปและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการภาครัฐจำเป็นต้องตระหนักถึงการเปลี่ยนจากรัฐบาลในรูปแบบก่อสร้างเศรษฐกิจ เป็น รัฐบาลในรูปแบบบริการสาธารณะ และรักษาการพัฒนาประสานงานของบริการสาธารณะและการเติบโตทางเศรษฐกิจ ตามสถิติระดับการพัฒนาสังคมของ 52 เมืองระดับสองโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติของจีน ระดับการพัฒนาสังคมของเมืองหนานหนิงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 ถึง 2562 อยู่ในอันดับที่ 19 แต่ระดับการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานอยู่ในอันดับที่ 26 หนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการประเมินผลระบบดัชนีของบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานของเมืองเกี่ยวข้องกับบริการการจัดหางานสาธารณะของนักศึกษา ตามรายงานของ China News ใน ปี พ.ศ. 2558 สถาบันวิจัยของ Chinese Academy of Social Sciences และบริษัท เทนเซ็นต์ ได้ร่วมกันออกรายงานการประเมินความสามารถในการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานของเมืองจีน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 ถึงปี 2558 ได้ทำการประเมินผลอย่างครอบคลุมและการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับความสามารถในการให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐานของ 38 เมืองใหญ่ทั่วประเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลของผลการสำรวจพบว่าเมืองสิบอันดับแรกในแง่ของความพึงพอใจในการบริการจัดหางานสาธารณะของนักศึกษาวิทยาลัย ได้แก่ เมืองซีหนิง เมืองฉู่ไห่ เมืองไห่โกว เมืองหนานชาง เมืองหยินชาน เมืองหลานโจว เมืองเซี่ยหมิน เมืองหนิงโป เมืองกุ้ยหยาง และเมืองซูซื่อ เมืองหนานหนิงไม่ได้เข้าสู่สิบ

อันดับแรก เพราะเมืองหนานหนิงอยู่ในอันดับที่ 23 จากการประเมินความพึงพอใจในการบริการ สาธารณะขั้นพื้นฐานของเมือง โดยมีคะแนน 57.87 ตามทฤษฎีการเลือกสาธารณะ เมื่อมีการพัฒนา เศรษฐกิจ ประชาชนจะมีเหตุผลมากขึ้น และจะมีข้อกำหนดที่สูงขึ้นสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการ สาธารณะที่จัดทำโดยรัฐบาล ด้วยเหตุนี้กระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจจะมีปัญหาในสังคมอัน เนื่องมาจากความล้มเหลวของความคาดหวัง ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของบริการสาธารณะ บริการ จัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษายังมีบทบาทเป็นผู้ดูแลและควบคุมทางสังคม

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาประเทศจีนให้ความสำคัญกับการปรับปรุงบริการจัดหางาน สาธารณะมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาในการจ้างงานของนักศึกษา อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบกับเมืองอื่น ๆ ในประเทศจีน เมืองหนานหนิงยังอยู่ในขั้นตอนการพัฒนาและยังไม่ บรรลุผลตามที่ต้องการในการให้บริการจัดหางานที่ครอบคลุมสำหรับนักศึกษา การประกาศ นโยบาย มาตรการ 10 ประการเพื่อส่งเสริมการจ้างงานและการเป็นผู้ประกอบการของผู้สำเร็จ การศึกษาจากวิทยาลัยในหนานหนิง ที่ออกโดยรัฐบาลเมืองหนานหนิงในปี พ.ศ. 2563 ซึ่งให้เห็นว่า ในปี พ.ศ. 2563 จำนวนผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในกวางซีมีจำนวนถึง 285,000 คน เพิ่มขึ้น 31,000 คน เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน ซึ่งสูงเป็นประวัติการณ์ ในฐานะเมืองเอกของเขตปกครองตนเองกวางซีจ้วง ในปี พ.ศ. 2563 จำนวนบัณฑิตที่จบจาก วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยทั้งหมดในเมืองหนานหนิงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยผู้สำเร็จการศึกษาจะ เผชิญกับแรงกดดันในการแข่งขันด้านการจ้างงานมากขึ้น จึงได้เสนอมาตรการเชิงนโยบาย เพื่อ บรรเทาปรากฏการณ์ความคลาดเคลื่อนที่ต้องการของการจัดหางานบริการจัดหางานสาธารณะ สรุปได้ ว่าบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาในเมืองหนานหนิงจำเป็นต้องแก้ปัญหาการจับคู่ยาก ในด้านอุปสงค์และอุปทาน รายงานการพัฒนาแห่งชาติประจำปี พ.ศ. 2560 กล่าวว่า การเร่งสร้าง กลุ่มการศึกษาระดับอุดมศึกษาสองแห่งซึ่งอยู่ในเมืองหนานหนิงและเมืองกู่ยฺหลิน มีการปรับปรุง ระบบการทำงานของภาครัฐและบริการผู้ประกอบการสำหรับนักศึกษานั้น เพื่อเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพการจัดหางานบริการสาธารณะสำหรับนักศึกษา ปัญหาในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดหา บริการสาธารณะไม่ยากที่จะพบว่าปัญหาการหางานของนักศึกษาและการจัดหางานบริการจัดหางานที่ สอดคล้องกันจะกลายเป็นปัญหาที่ส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและความมั่นคงทางสังคม

ในบริบทนี้ การที่นักศึกษาไม่มีการจ้างงานตรงเวลานั้น เป็นการสร้างความกดดันให้กับ รัฐบาลเป็นอย่างมาก เป็นการเพิ่มปัจจัยที่ไม่แน่นอนให้กับสังคม เป็นการขัดขวางการเจริญเติบโต ของเศรษฐกิจ เป็นการทำลายความสามัคคีและความมั่นคงของสังคม เพราะฉะนั้นหน่วยงานรัฐบาล

มีหน้าที่หลักสำคัญในการจัดการกับการทำงานของนักศึกษา ในฐานะที่หน่วยงานรัฐบาลมีหน้าที่เป็นผู้จัดหาสินค้าและบริการสาธารณะให้กับประชาชน หน่วยงานรัฐบาลจำเป็นต้องสร้างตลาดและมาตรการในการรองรับการจัดหางานอย่างครบครัน รับประทานให้ทุกอย่างดำเนินไปตามกฎหมายการทำงาน เพื่อให้มาตรการต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม และเพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดจากการหางานของนักศึกษาด้วย โดยเฉพาะขณะนี้อยู่ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงของระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ อีกทั้งมีหน้าที่จัดการการก่อสร้างหน่วยงานให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่กำลังดำเนินไปอย่างรวดเร็วให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น รัฐบาลจะต้องยึดหลักแนวคิดที่ว่า การยึดประชาชนมาเป็นอันดับแรก ในการเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน เพื่อกำจัดปัญหาที่เกิดจากการหางานของนักศึกษาให้หมดไป

บริการการจัดหางานสาธารณะนั้นเป็นตัวกระตุ้นความสมดุลกันของอุปสงค์และอุปทานของตลาดแรงงาน เป็นตัวช่วยจัดการการทำงานที่สำคัญ เป็นวิธีที่รัฐบาลใช้กระตุ้นการจัดหางาน อีกทั้งยังเป็นเครื่องรับประกันว่าจะมีการจัดการงานได้อย่างเต็มที่และเหมาะสม สำหรับปัญหาความขัดแย้งและปัญหาการกระตุ้นการจัดหางานของนักศึกษาในเมืองหนานหนิงนั้น ถ้าหากต้องการทำให้การจัดหางานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น จำเป็นจะต้องมีการให้บริการการจัดหางานที่มีคุณภาพสูง เพื่อเป็นการพัฒนาการบริการจัดหางานของสาธารณะได้อย่างรอบด้าน จากหลักความแตกต่างของคุณภาพแล้ว มาตรฐานของสินค้าและบริการสาธารณะที่หน่วยงานรัฐบาลทำการจัดสรรนั้นยึดมาจากความเข้าใจของรัฐที่มีต่อความต้องการของประชาชน อีกทั้งยึดมาจากการที่หน่วยงานรัฐบาลพยายามทำให้สินค้าและบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น การส่งต่อของสินค้าและบริการ รวมไปถึงการติดต่อกันภายนอก เนื่องด้วยขั้นตอนต่าง ๆ เหล่านี้มีการกำหนดปัจจัยต่าง ๆ และส่งผลต่อกันและกัน อีกทั้งเนื่องจากการให้บริการนั้นประกอบไปด้วยความซับซ้อน ความแตกต่าง ความไม่แน่นอน จึงสามารถทำให้บรรลุตามเป้าหมายและบรรลุตามประสิทธิภาพได้ยาก ส่งผลทำให้เกิดความไม่ดีของการให้บริการและส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ หน้าที่ของหน่วยงานของรัฐในการสร้างตลาด รวมไปถึงขั้นตอนในการทำให้ตลาดสมบูรณ์และการควบคุมดูแลตลาดนั้น ไม่สามารถมีใครมาแทนที่ได้ เพราะฉะนั้นหน่วยงานรัฐบาลจะต้องรับผิดชอบในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ดี ทำการกำจัดปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการกับประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการการจัดหางานแก่นักศึกษา เพื่อเป็นการบรรลุเป้าหมายและในการให้บริการที่ดีขึ้นแก่ประชาชน

การเสริมสร้างคุณภาพของหน่วยงานรัฐบาลในการให้บริการการจัดหางานแก่นักศึกษานั้นมีส่วนช่วยในการทำให้การบริการการจัดหางานมีความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น เนื่องด้วยตลาดการ

จัดหางานนั้นเป็นตลาดที่มีความต้องการที่ทั้งหลายมิติ มีความเฉพาะตัวและมีความต้องการของความสามารถที่สูง เพราะฉะนั้นการให้บริการการจัดหางานจะจำกัดแค่ให้บริการการจัดหางานที่ธรรมดาเหมือนวิธีทั่วไปและให้บริการสอบถามแรงงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้ แต่จะต้องใช้ความเป็นมืออาชีพในการมอบบริการที่มีหลักการ เป็นมืออาชีพ และมีความรอบคอบให้กับตลาดแรงงาน ทำการเสริมสร้างความสามารถในการให้คำแนะนำในอาชีพที่ดียิ่งขึ้น เพิ่มความสามารถในการให้บริการให้ความสนับสนุนและการบริการให้คำแนะนำในการสร้างธุรกิจต่าง ๆ กับนักศึกษาให้ตรงกับความต้องการของพวกเขามากยิ่งขึ้น ใช้ความเป็นมืออาชีพเพื่อแสดงถึงความสามารถที่เป็นเลิศ พร้อมกับแสดงถึงการบริการที่พิเศษเฉพาะตัวและมีหลายมิติ พัฒนาความสามารถต่าง ๆ ให้หน่วยงานที่มีความสามารถพิเศษเฉพาะจัดการกับเรื่องพิเศษเฉพาะนั้น ๆ และทำการรับผิดชอบดูแลหน้าที่นั้น ๆ

การเสริมสร้างคุณภาพของหน่วยงานรัฐบาลในการให้บริการการจัดหางานแก่นักศึกษานั้นมีส่วนช่วยในการพัฒนาข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานการให้บริการจัดหางาน ภายนอกหน่วยงานนั้น ในระหว่างการสร้างตลาดแรงงานนั้นจะต้องทำการรักษา การทำงานแบบควบคู่กันของตลาดแรงงานทั้งออนไลน์และออฟไลน์ จะต้องทำการแสดงข้อได้เปรียบของทรัพยากรอินเทอร์เน็ตให้เต็มที่ ทำให้เนื้อหา วิธีการ ช่องทางและทรัพยากรที่เราให้บริการนั้นสามารถเผยแพร่ไปทางอินเทอร์เน็ตได้ เพื่อให้การให้บริการการจัดหางานสะดวกสบาย เข้าถึงง่าย โปร่งใสและแสดงให้ทุกคนให้ได้ดียิ่งขึ้น จะต้องยึดหลัก อินเทอร์เน็ตพลัส ในการเสริมสร้างแนวคิด รูปแบบและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของการให้บริการและการดูแลจัดการการจัดหางาน ใช้แนวคิด อินเทอร์เน็ตพลัส ในการสร้างแพลตฟอร์มเพื่อเป็นตัวผลักดันแนวคิดใหม่ ๆ ทำการเสริมสร้างแนวคิดใหม่ ๆ จากนโยบาย เนื้อหา รูปแบบ ข้อบังคับต่าง ๆ และวิธีการต่าง ๆ เพื่อแสดงให้ทุกคนเห็นถึงแนวคิดใหม่ของการให้บริการการจัดหางานรวมไปถึงการสร้างบริการต่าง ๆ ขึ้นใหม่

การเสริมสร้างคุณภาพของหน่วยงานรัฐบาลในการให้บริการการจัดหางานแก่นักศึกษานั้นมีส่วนช่วยในการเสริมสร้างทำให้บริการจัดหางานมีความละเอียดมากยิ่งขึ้น สิ่งที่สำคัญคือต้องเน้นที่การให้บริการตามความต้องการของแต่ละบุคคล จะต้องให้บริการตามความพิเศษเฉพาะตัวของผู้รับบริการ ให้บริการกับผู้รับบริการที่ประกอบไปด้วย ความครบครัน ได้มาตรฐาน ถูกหลัก และเหมาะสมกับตัวบุคคล ทำให้การให้บริการการจัดหางานเปลี่ยนจากการให้บริการโดยรวมมาเป็นการให้บริการอย่าง ได้มาตรฐาน เปลี่ยนจากการให้บริการที่ผู้หางานจะต้องเป็นผู้เข้ามาหาหน่วยงานให้มาเป็นหน่วยงานเข้าไปหาผู้หางานก่อน เปลี่ยนจากการให้บริการที่มีมิติเดียวให้กลายเป็นการให้บริการแบบหลายมิติ เปลี่ยนจากการให้บริการทิศทางเดียวให้กลายเป็นการให้บริการแบบสองทิศทาง

การเสริมสร้างคุณภาพของหน่วยงานรัฐบาลในการให้บริการการจัดหางานแก่นักศึกษา มีส่วนช่วยในการทำให้การให้บริการการจัดหางานนั้นดำเนินไปตามขั้นตอนได้ครบครันยิ่งขึ้น เมื่อถึงขั้นตอนการให้บริการแล้ว นอกจากจะต้องให้ความสำคัญทั้งกับความต้องการในการทำงานและการอบรมพัฒนาของนักศึกษาแล้ว ยังจะต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการในระหว่างขั้นตอนการจัดหางานของนักศึกษา อีกทั้งจะต้องให้ความสำคัญการให้บริการหลังจากที่นักศึกษาได้ใช้บริการการจัดหางานไปแล้วด้วย ในส่วนของเนื้อหาในการให้บริการนั้น นอกจากต้องเพิ่มระดับความยินยอมในการจัดหางานของนักศึกษาแล้ว ยังจะต้องให้ความสำคัญกับการอบรมพัฒนาความสามารถจัดหางานของนักศึกษา อีกทั้งจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาในการทำงานด้วย ส่วนเรื่องของเวลาในการให้บริการนั้น จะต้องทำให้แน่ใจว่าผู้ใช้แรงงานจะต้องเข้าถึงการบริการจากหน่วยงานบริการจัดหางานได้ทุกที่และทุกเวลา

การเสริมสร้างคุณภาพของหน่วยงานรัฐบาลในการให้บริการการจัดหางานแก่นักศึกษานั้นมีส่วนช่วยในการเสริมสร้างการให้บริการจัดหางานได้อย่างเท่าเทียมมากยิ่งขึ้น ที่สำคัญที่สุดคือการเสริมสร้างการบริการการจัดหางานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ทำให้ผู้รับบริการทุกคนได้รับการบริการจัดหางานได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่เพียงแต่จะต้องบรรลุเป้าหมายที่ว่า การบริการครอบคลุมและลงลึก ภายในพื้นที่ให้บริการเท่านั้น แต่จะต้องทำให้แน่ใจว่าไม่เกิดช่องว่างทั้งในด้านของเนื้อหาและมาตรฐานของการให้บริการ จะต้องทำให้ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ อีกทั้งให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

การเสริมสร้างคุณภาพของหน่วยงานรัฐบาลในการให้บริการการจัดหางานแก่นักศึกษานั้นมีประโยชน์ในการกระตุ้นให้นักศึกษาได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดหางานของนักศึกษาแล้ว รัฐบาลมีส่วนรับผิดชอบมากที่สุด ในทฤษฎีเศรษฐกิจของชาติตะวันตกเคยแจกแจงหน้าที่และการทำงานของหน่วยงานรัฐบาลที่มีต่อการให้บริการสาธารณะและการสร้างโอกาสในการหางานได้อย่างตรงจุด รวมไปถึงกล่าวถึงวิธีการทำให้ระบบการให้บริการครบครันมากยิ่งขึ้น อีกทั้งมีการดำเนินการตามนโยบายมหภาคเพื่อแก้ปัญหาการจัดหางานของนักศึกษา ทำการสร้างตำแหน่งให้พอดีกับความต้องการ อีกทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมของตลาดแรงงานที่ดี นี่คือนโยบายที่แสดงหน้าที่หลักที่สำคัญของหน่วยงานรัฐบาลในการให้บริการแก่สาธารณะในยุคปัจจุบัน

การเสริมสร้างคุณภาพของหน่วยงานรัฐบาลในการให้บริการการจัดหางานแก่นักศึกษานั้น มีส่วนช่วยในการสร้างสังคมที่สามัคคีกัน ปัญหาเรื่องการจัดหางานของนักศึกษานั้น ถ้าพูดถึงแก่นแล้วคือเกิดจากปัญหาชีวิตของประชาชน ซึ่งส่งผลกระทบต่อถึงความมั่นคงของสังคมและการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเศรษฐกิจ สามารถทำการเสริมสร้างหน้าที่ของรัฐบาลที่มีต่อขั้นตอนในการจัดหางานให้กับนักศึกษาอีกทั้งสามารถทำให้ระบบการจัดหางานนั้นมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นจากการสร้างบริการการจัดหางานโดยหน่วยงานรัฐบาล การทำแบบนี้ไม่เพียงแต่ส่งผลดีกับการพัฒนาของตัวนักศึกษาแต่ละบุคคลเท่านั้น แต่ยังส่งผลด้านบวกให้กับความมั่นคงและความสามัคคีในสังคมอีกด้วย ทำให้ความน่าเชื่อถือและอำนาจของรัฐบาลเพิ่มมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ระหว่างหน่วยงานบริการสาธารณะของรัฐบาลและหน่วยงานในการจัดหางานให้กับนักศึกษามีผลกระทบด้านบวกต่อกันและกัน

การเสริมสร้างคุณภาพของหน่วยงานรัฐบาลในการให้บริการการจัดหางานแก่นักศึกษานั้นมีส่วนช่วยในการเสริมสร้างการพัฒนาที่แข็งแกร่งของตลาดแรงงาน การพัฒนาอย่างมั่นคงแข็งแรงและเป็นขั้นตอนของตลาดแรงงานนั้นถือเป็นหลักประกันที่สำคัญของความมั่นคงในสังคมและเป็นหลักประกันของการจัดหางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หน่วยงานรัฐบาลควรทำการสร้างแพลตฟอร์มที่สำคัญสำหรับบุคคลหรือผู้ที่ต้องการหางาน ผลกระทบระหว่างฝ่ายอุปสงค์และฝ่ายอุปทานในตลาดแรงงานนั้นส่งผลกระทบต่อการพัฒนาของตลาดแรงงาน การเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการจัดหางานนั้นมีส่วนช่วยให้หน่วยงานรัฐบาลสามารถทำการให้บริการที่ดีขึ้นแก่ทั้งผู้ให้อุปสงค์และอุปทานในตลาดแรงงาน เป็นการช่วยให้มีการจัดสรรและหมุนเวียนของทรัพยากรแรงงานภายในขอบเขตภายในเมืองนั้นดียิ่งขึ้น

การเสริมสร้างคุณภาพของหน่วยงานรัฐบาลในการให้บริการการจัดหางานแก่นักศึกษานั้นสามารถช่วยทำให้การให้บริการจัดหางานนั้นเหมาะสมกับความต้องการในการพัฒนาของเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น เศรษฐกิจแบบนิวนอร์มอลเป็นสิ่งที่สร้างโอกาสใหม่ให้กับการให้บริการการจัดหางานในขณะเดียวกันก็นำพาความท้าทายที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนมาพร้อมกันด้วย เพื่อให้เราสามารถรับมือกับโอกาสใหม่ได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นการเอาชนะความยากลำบาก รวมไปถึงการทำให้การให้บริการไปในทิศทางเดียวกับเศรษฐกิจแบบนิวนอร์มอล ในขณะเดียวกันก็เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการการจัดหางานด้วยนั้น การแก้ไขการให้บริการจัดหางานกลายเป็นสิ่งสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาของธุรกิจการให้บริการจัดหางาน เพราะว่าการพัฒนาธุรกิจการให้บริการจัดหางานนั้นจะทำให้เกิดความสมดุลของอุปสงค์และอุปทานในตลาดแรงงาน ลดปัญหาความขัดแย้งในตลาดแรงงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพของการจัดหางานภายใต้เศรษฐกิจแบบนิวนอร์มอลขึ้น

นักศึกษาคือกลุ่มผู้ที่ทางกรมทรัพยากรมนุษย์เมืองหนานหนิงเป็นผู้มอบบริการให้เป็นหลัก กรมทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ให้บริการการจัดหางานให้กับนักศึกษาในเมืองหนานหนิง มีหน้าที่ในการให้บริการกับนักศึกษา และเป็นหน่วยงานของรัฐคือหน่วยงานจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีหน้าที่หลักสำคัญในตลาดแรงงานนักศึกษา หน่วยงานรัฐบาลใช้ความพยายามในการปฏิบัติบริการตามการพัฒนาเศรษฐกิจเมืองจำนวนหนึ่ง แต่ปัญหาด้านบริการจัดหางานสาธารณะยังคงมีอยู่และเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้เขียนจึงจะนำทฤษฎีความแตกต่างเชิงคุณภาพใช้บริการจัดหางานสาธารณะที่จัดทำโดยกรมทรัพยากรมนุษย์ของรัฐบาลหนานหนิงให้กับนักศึกษาเป็นเป้าหมายในการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะ และศึกษาปัญหาสำคัญที่ทำให้เกิดผลคุณภาพเป้าหมายในการปรับปรุงนี้ กรมทรัพยากรมนุษย์ของรัฐบาลหนานหนิงจึงได้ให้บริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาเพื่อส่งเสริมการหางานเต็มรูปแบบในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ในการวิจัย ผู้เขียนได้นำทฤษฎีความแตกต่างเชิงคุณภาพมาศึกษา ปัจจุบันมีงานวิจัยเกี่ยวกับการบริการจัดหางานสาธารณะของนักศึกษาของรัฐบาลที่ผ่านทฤษฎีความแตกต่างเชิงคุณภาพในวงวิชาการน้อยมาก หวังว่างานวิจัยนี้จะสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมในด้านนี้ไม่มากก็น้อย

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ช่องว่างคุณภาพระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของนักศึกษาในบริการจัดหางานของกรมทรัพยากรมนุษย์ เมืองหนานหนิงตามความคิดเห็นนักศึกษามีมากน้อยแค่ไหน

1.2.2 อะไรคือปัญหาสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการจัดหางานแก่นักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์ เมืองหนานหนิง

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาช่องว่างคุณภาพการให้บริการจัดหางานให้แก่ นักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์ เมืองหนานหนิง

1.3.2 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อผลช่องว่างคุณภาพการให้บริการจัดหางานให้แก่ นักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์ เมืองหนานหนิง

1.4 สมมติฐาน

1.4.1 นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

1.4.2 นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

1.4.3 นักศึกษาที่มีประเภทสาขาวิชาต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

1.4.4 นักศึกษาที่มีจำนวนครั้งใช้บริการต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

1.4.5 การรับรู้คุณภาพในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ

1.4.6 การรับรู้คุณภาพในด้านการมีความน่าเชื่อถือ กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ

1.4.7 การรับรู้คุณภาพในด้านการมีการตอบสนอง กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ

1.4.8 การรับรู้คุณภาพในด้านการให้ความเชื่อมั่น กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ

1.4.9 การรับรู้คุณภาพในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาช่องว่างคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะต่อนักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์ในเมืองหนานหนิง และศึกษาปัญหาสำคัญที่ทำให้เกิดผลคุณภาพ

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ เมืองหนานหนิงของประเทศไทย

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ช่วงเวลาพ.ศ.2560–2564

1.6 ข้อจำกัดของการศึกษา

1.6.1 การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามที่มี 5 ระดับ แต่มาตราส่วน SERVQUAL ที่คิดค้นโดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ใช้วิธีการวัดแบบ 7 ระดับ ซึ่งผลการศึกษานี้ไม่สามารถเอาไปเทียบกับผลการศึกษาของ Parasuraman et al. (1988)

1.6.2 เนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 การศึกษานี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลออนไลน์

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

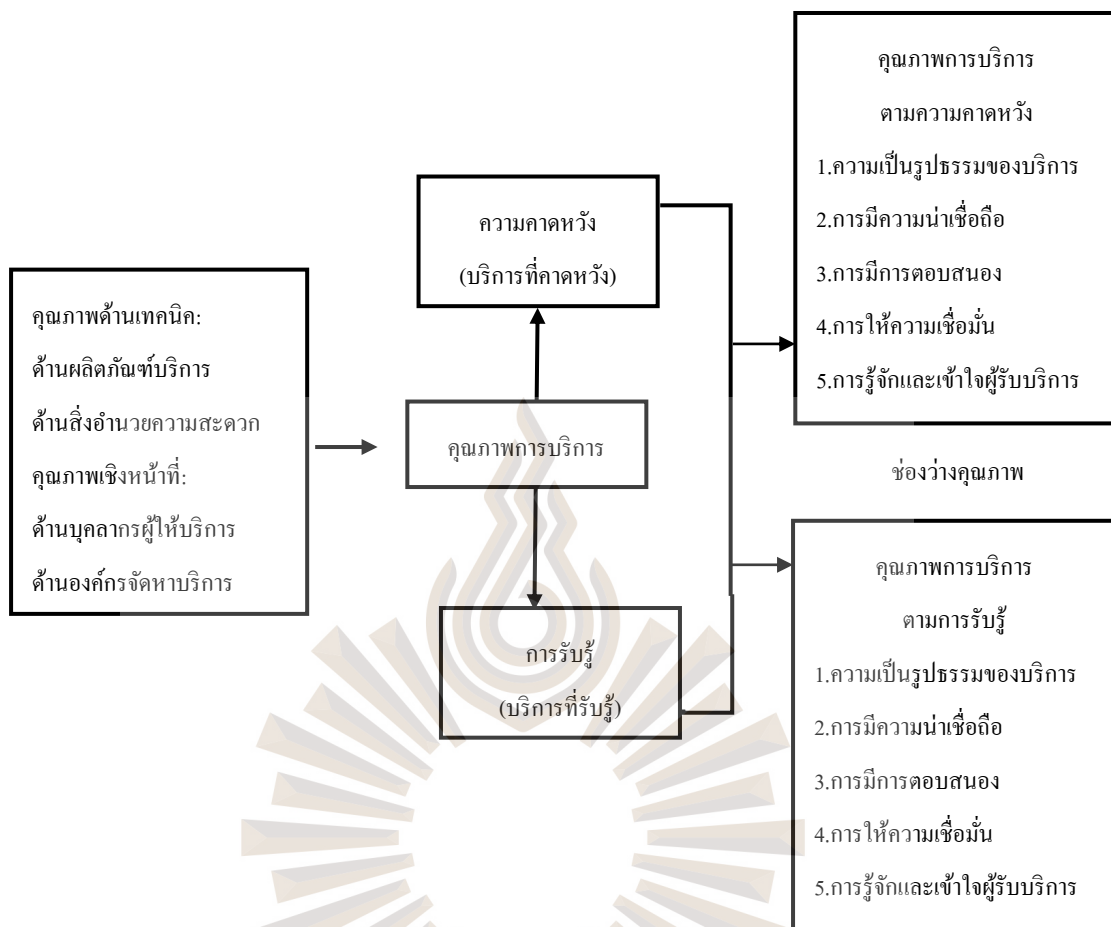
1.7.1 ทำให้มีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะของกรมทรัพยากรมนุษย์

1.7.2 สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับสภาพการพัฒนาทั้งเศรษฐกิจและสังคม

1.7.3 เป็นข้อมูลค่าคว่าสำหรับผู้สนใจ Service Quality หรือคุณภาพการบริการของหน่วยงานรัฐบาล

1.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยปรับใช้กรอบแนวคิดแบบจำลองคุณภาพบริการ (SERVQUAL) (Parasuraman et al., 1988) ซึ่งพัฒนาขึ้นมาเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยการประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการ (Customer Perception) และเปรียบเทียบกับความแตกต่างจากความคาดหวังของผู้รับบริการ (Customer Expectation)



รูปที่ 1.2 แสดงกรอบแนวคิด

ที่มา: ปรับปรุงจาก Parasuraman et al., 1988

1.9 นิยามศัพท์

บริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา หมายถึง หน่วยงานของรัฐจัดหาผลิตภัณฑ์ บริการจัดหางานสาธารณะให้ โดยกิจกรรมบริการจัดหางานและบริการจัดหางานที่เกี่ยวข้องแก่ สาธารณะ โดยวิธีทางตรงหรือทางอ้อมก็เพื่อเพื่อตอบสนองความต้องการการหางานของประชาชน

การประเมินคุณภาพการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา หมายถึง การ ประเมินผลการปฏิบัติงานของบริการจัดหางานสาธารณะของหน่วยงานรัฐบาล เกี่ยวข้องกับความ คาดหวังในการให้บริการที่เกิดขึ้นและประสบการณ์ที่ได้รับเป็นผล และการประเมินผลหลังจาก

เปรียบเทียบทั้งสอง การดำเนินงานประเมินคุณภาพการบริการสามารถทดสอบสถานะการณ์ดำเนินงานของบริการจัดหางานสาธารณะและระดับการจัดการของรัฐบาลท้องถิ่น

ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้ ประกอบด้วย 1) มีอุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัย 2) มีอุปกรณ์การให้บริการที่น่าสนใจ 3) การบริการของหน่วยงานรัฐบาลตรงกับสิ่งอำนวยความสะดวก

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ ประกอบด้วย 1) ให้บริการกับผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ 2) ให้ความช่วยเหลือทันทีกับผู้รับบริการที่พบปัญหา 3) ให้บริการที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพและมีความน่าเชื่อถือ 4) สามารถเสนอการบริการจัดหางานสาธารณะของคำสัญญาทันที

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ประกอบด้วย 1) สามารถให้ข้อมูลการให้บริการจัดหางานสาธารณะได้ทันเวลาที่ 2) ให้บริการจัดหางานสาธารณะให้กับทุกคนได้ทันเวลาที่ 3) ยินดีให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในการบริการ สามารถที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่มีความสามารถเพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน 2) ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยในการรับบริการ 3) มีทรัพยากรเกี่ยวข้องหลากหลายที่สนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้บริการดี

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึงความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 1) ให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ 2) เข้าใจความถึงต้องการและความปรารถนาของผู้รับบริการ 3) คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก 4) เวลาในการให้บริการสะดวก และตอบสนองความต้องการได้



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะและศึกษาปัญหาที่ทำให้เกิดผลคุณภาพการให้บริการนักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์หนานหนึ่ง มีแนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานเรื่องคุณภาพการบริการจัดหางานสาธารณะดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะแบบใหม่ (New Public Service)
- 2.2 แนวคิดคุณภาพบริการ
- 2.3 แนวคิดการรับรู้
- 2.4 แนวคิดความคาดหวัง
- 2.5 วิธีการปฏิรูปภาครัฐที่เน้นคุณภาพบริการสาธารณะ
- 2.6 บทบาทหน้าที่ของรัฐบาลในการบริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษา
- 2.7 คุณภาพการบริการสาธารณะ
- 2.8 การวิจัยการประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะ
- 2.9 การวิจัยสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ประชาชนชนมีต่อคุณภาพบริการ
- 2.10 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดการจัดบริการสาธารณะแบบใหม่ (New Public Service)

ช่วงท้ายของศตวรรษที่ 20 นักวิชาการชาวอเมริกันด้านการบริหารประเทศโรเบิร์ต เดนฮาร์ดและเจเน็ต เดนฮาร์ดได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์หลักการให้บริการการจัดหางานแบบใหม่ และยึดเป็นรากฐานในการศึกษาพร้อมกับทำการเสนอหลักการการให้บริการการจัดหางานแบบใหม่ หลักการนี้เสนอหลักความคิดที่ว่าหน้าที่ของรัฐบาลไม่ใช่การควบคุมแต่เป็นการให้บริการ เป้าหมายหลักคือผลประโยชน์ส่วนรวม ต้องทำให้เป้าหมายนี้เป็นหลักสำคัญ รัฐบาลควรมีความเปิดเผย เข้าถึงได้ง่าย และสามารถตอบรับกับประชาชนได้ง่าย อีกทั้งต้องคิดหากลยุทธ์และศึกษาทำที่ของประชาชนด้วย ควรถือว่าการให้บริการนั้นเป็นการให้บริการกับประชาชนไม่ใช่ให้บริการกับลูกค้า การให้การบริการอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการของรัฐบาล รัฐบาลจะต้องให้ความสำคัญกับความต้องการและผลประโยชน์ของประชาชน หน่วยงาน

ของรัฐที่เกี่ยวข้องจะต้องได้รับผลกระทบควบคุมจากมาตรฐานและปัจจัยโดยรวมของผลประโยชน์ส่วนรวม กฎหมายรัฐธรรมนูญ มาตรฐานของคุณค่า ความต้องการของประชาชนและปัจจัยอื่น ๆ ด้วย พวกเขาจะต้องรับผิดชอบต่อกฎและมาตรฐานเหล่านี้อย่างเคร่งครัดไม่เพียงแต่รับผิดชอบอย่างตื้นเขิน ให้ความสำคัญกับบุคคลไม่ใช่ผลผลิต หน่วยงานของรัฐจะต้องปฏิบัติกับประชาชนอย่างดี อำนาจของประชาชนและการให้บริการสาธารณะนั้นสำคัญกว่าความต้องการของผู้ประกอบการ หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดว่าผู้ประกอบการเป็นผู้มีส่วนร่วมและผู้รับผิดชอบในระหว่างขั้นตอนการจัดหางาน ไม่ใช่จัดว่าพวกเขาเป็นผู้ประกอบการ

หลักการให้บริการการจัดหางานแบบใหม่ได้นำเสนอหลักการที่ว่าหน่วยงานรัฐบาลจะต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างตรงเวลา หน่วยงานรัฐบาลควรมอบมาตรการส่วนรวมที่ประกอบไปด้วยหลักความยุติธรรมและถูกต้องให้แก่สังคม จะต้องจัดว่าหน่วยงานรัฐบาลมีหน้าที่ในการให้บริการกับประชาชน ไม่ใช่มีหน้าที่ในการควบคุม อีกทั้งยังได้เสนอทฤษฎีหน้าที่ความรับผิดชอบของรัฐบาลในขั้นตอนการจัดหางานให้กับนักศึกษาอีกด้วย หน่วยงานรัฐบาลควรให้ความสำคัญกับผลประโยชน์โดยตรงของนักศึกษาและความต้องการของการพัฒนาของสังคมเป็นหลัก ทำการสร้างหลักในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักศึกษามากที่สุด เพื่อเป็นการแก้ปัญหาการจัดหางานของนักศึกษาภายในเมืองหนานหนิงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ทฤษฎีคุณภาพบริการ

คุณภาพการบริการเป็นขอบเขตที่สำคัญที่สุดในการวิจัยการตลาดและการจัดการ ในช่วงต้นทศวรรษ 1980 นักวิชาการชาวฟินแลนด์ Gronroos (1982) ได้เสนอแบบจำลองความรู้สึกลูกค้าต่อคุณภาพการบริการตามหลักจิตวิทยา ซึ่งได้กลายเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีของนักวิชาการชาวตะวันตกต่อนัยคุณภาพการบริการ ปัจจัยการให้บริการลักษณะการให้บริการลักษณะเฉพาะของคุณภาพการบริการ เป็นต้น (Fisk, Brown & Bitner, 1993, pp. 61-103) ผลการวิจัยสรุปและจำแนกได้ดังนี้

2.2.1 นิยามของคุณภาพการให้บริการ

Garvin (1988) เชื่อว่าแนวคิดเรื่องคุณภาพสามารถอธิบายได้ 4 ระดับ คือ คุณภาพความสอดคล้อง, คุณภาพความสามารถที่เหมาะสมกับการบริการ, คุณภาพจากความพึงพอใจและคุณภาพที่เหนือกว่าในการให้บริการ เขาเชื่อว่า คุณภาพจะแตกต่างกันสำหรับคนที่อยู่ในสถานการณ์ที่

แตกต่างกัน ดังนั้นเรามุ่งความสำคัญในเรื่อง“ความโดดเด่น ความใส่ใจต่อผลิตภัณฑ์ความใส่ใจ
 ผู้ใช้บริการ ความใส่ใจต่อการผลิต ความใส่ใจต่อมูลค่าของผลิตภัณฑ์” เหล่านี้คือตัวแทนทฤษฎี
 คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Garvin, 1998, pp. 33-51) Pericelli เชื่อว่าคำจำกัดความคุณภาพของ
 ผลิตภัณฑ์ที่พบบ่อยที่สุด 2 นิยาม คือ 1. คุณภาพคือสิ่งที่ตรงตามลักษณะพิเศษ 2.คุณภาพคือ
 ความสอดคล้องหรือการบริการที่ดีเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Pericelli & Zhang, 1999,
 pp. 135-136) ในนิยามดังกล่าว เกี่ยวกับทัศนคติ คุณภาพคือสิ่งที่ตรงตามลักษณะพิเศษ Bisgaard ได้
 ศึกษาวิธีการวิเคราะห์คุณภาพ อย่างไรก็ตาม ลักษณะคุณภาพที่ตรงตามลักษณะพิเศษบางประการ
 อาจไม่สอดคล้องตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การคำนึงถึงความสอดคล้องของคุณภาพ
 ก่อให้เกิดความคาดหวังของผู้ใช้บริการและก่อให้เกิดการวางกลยุทธ์แข่งขันในลำดับต่อมา
 (Bisgaard, 2008, pp. 390-401)

Gronroos (1982) เชื่อว่าคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความคาดหวังตามประสบการณ์จริงที่
 มีในเรื่องคุณภาพการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์การบริการก่อนหน้านี้ ก่อให้เกิดการ
 ตีกรอบความคิดขึ้น Lewis and Booms (1983) เสนอว่าคุณภาพการบริการคือการเปรียบเทียบความ
 คาดหวังและประสิทธิภาพที่แท้จริง เช่นเดียวกับแนวคิดของ Gronroos (1982) ที่เน้นว่าคุณภาพการ
 ให้บริการที่ดีหรือไม่ดีเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบมาตรฐานการบริการที่ถูกค้ำชูไว้กับมาตรฐาน
 การบริการที่คาดหวัง ในช่วงทศวรรษ 1980 ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดชาวอเมริกัน 3 ท่าน ได้แก่
 พาราสุรามาน, แซทแฮลม และแบร์รี่ (Parasuraman et al., 1985) ร่วมกันเสนอว่า คุณภาพการ
 บริการเป็นแนวคิดที่คล้ายกับคำว่า ทัศนคติ เป็นผลลัพธ์การเปรียบเทียบความรู้สึกของผู้ใช้บริการ
 ในประสิทธิภาพที่แท้จริงของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการและความคาดหวังในการ
 บริการ (McElwee & Redman, 1993, pp. 27-31) พวกเขาได้เสนอสูตรต่อไปนี้

$$SQ=P-E.$$

SQ แทนคุณภาพการบริการ

P แทนผลลบความคาดหวังในการบริการ

E แทนผลการบริการจริงที่ได้รับ

2.2.2 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ

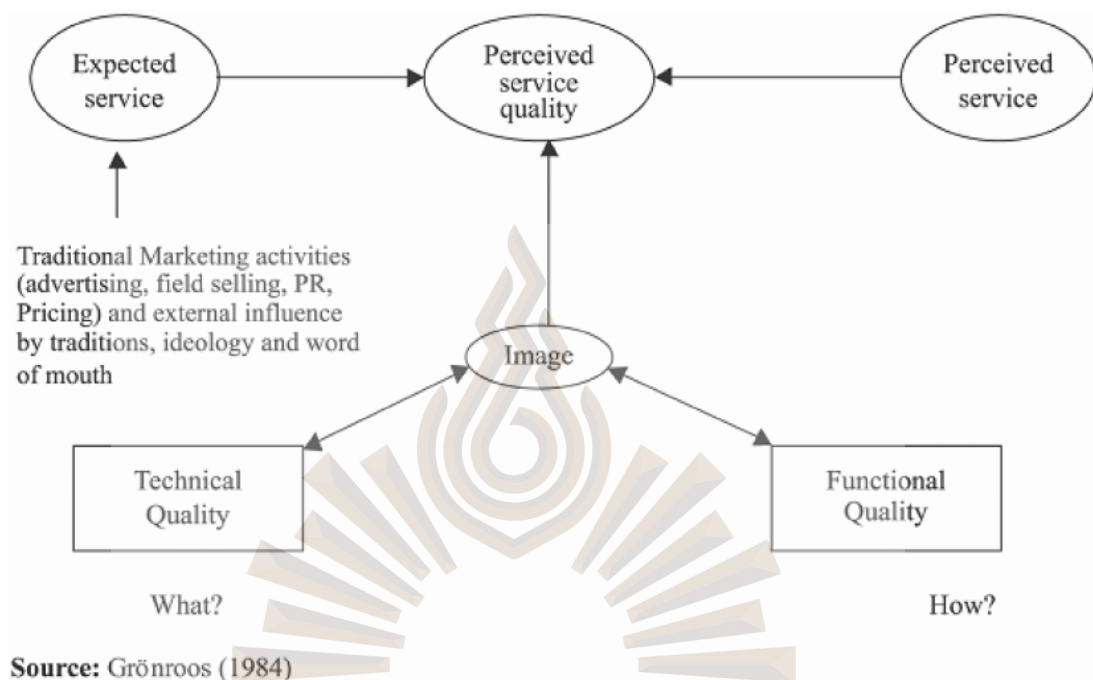
ตารางที่ 2.1 แสดงงานวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการ

นักวิชาการ	แนวคิด
Gronroos (1982)	เชื่อว่าคุณภาพการบริการแบ่งได้เป็น คุณภาพด้านเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่ ในที่นี้คุณภาพด้านเทคนิคเรียกอีกอย่างได้ว่า ประสิทธิภาพ เป็นการชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) คุณภาพเชิงหน้าที่ก็เรียกอีกอย่างได้ว่า ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ เป็นการชี้ให้เห็นการได้รับบริการของลูกค้าจากบริการประเภทนั้น ๆ (How)
Parasuraman et al. (1985)	คุณภาพการบริการรวมถึงประสิทธิผล คุณภาพการการปฏิสัมพันธ์ และคุณภาพสิ่งแวดล้อมเชิงรูปธรรม
Brady and Cronin (2005)	คุณภาพการบริการรวมถึงประสิทธิผล คุณภาพการการปฏิสัมพันธ์ และคุณภาพสิ่งแวดล้อมเชิงรูปธรรม
Rust and Oliver (1994)	คุณภาพบริการรวมถึงคุณภาพผลลัพธ์ของบริการ กระบวนการบริการและ สภาพแวดล้อมการบริการ 3 ด้าน (Sun & Shan, 2007, pp. 116-119)
Bitner (1991)	องค์ประกอบในการให้บริการ ประกอบไปด้วย คนกระบวนการบริการและผลที่เป็นรูปธรรม
Armistead (1989)	คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ องค์การบุคลากร กระบวนการ เครื่องมืออุปกรณ์ และ ผลลัพธ์

ที่มา: ผู้วิจัย

ตั้งแต่มีการวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการ คณะนักวิชาการต่างมีมุมมองมากมายเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ กล่าวโดยสรุป คือ นักวิชาการเชื่อว่าคุณภาพเชิงหน้าที่, ด้านเทคนิค และความเป็นรูปธรรม ทั้ง 3 ด้านนี้ล้วนมีความสำคัญต่อการประเมินคุณภาพทั้งสิ้น แม้บริการบางประเภทเพียงคุณภาพด้านเทคนิคและประสิทธิภาพการทำงานก็ส่งผลต่อขั้นตอนการประเมินมูลค่าของผู้บริโภค บทความนี้อ้างอิงคำนิยามคลาสสิกของ Gronroos (1982) ในเรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการตามรูปข้างล่าง เขาเชื่อว่า ผลลัพธ์แบบดั้งเดิมเป็นการมุ่งเน้นให้ไปที่มูลค่าของคุณภาพด้านเทคนิค การแยกกันไม่ออกระหว่างกระบวนการผลิตและกระบวนการบริโภคในอุตสาหกรรมบริการทำให้การระบุและประเมินคุณภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง ยิ่งไปกว่านั้น คุณภาพด้านเทคนิคของการบริการ ไม่สามารถสังเกตเห็นได้อย่างเห็นได้ชัดเจน ยกต่อการ

ประเมิน ผู้บริโภคจะต้องอาศัยการประเมินคุณภาพปฏิสัมพันธ์และ ประเมินคุณภาพความเข้าใจในการนำเทคนิคมาเข้ามาช่วยในด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้เป็นเป็นรูปธรรม



รูปที่ 2.1 แสดงโมเดลคุณภาพการบริการของ Gronroos

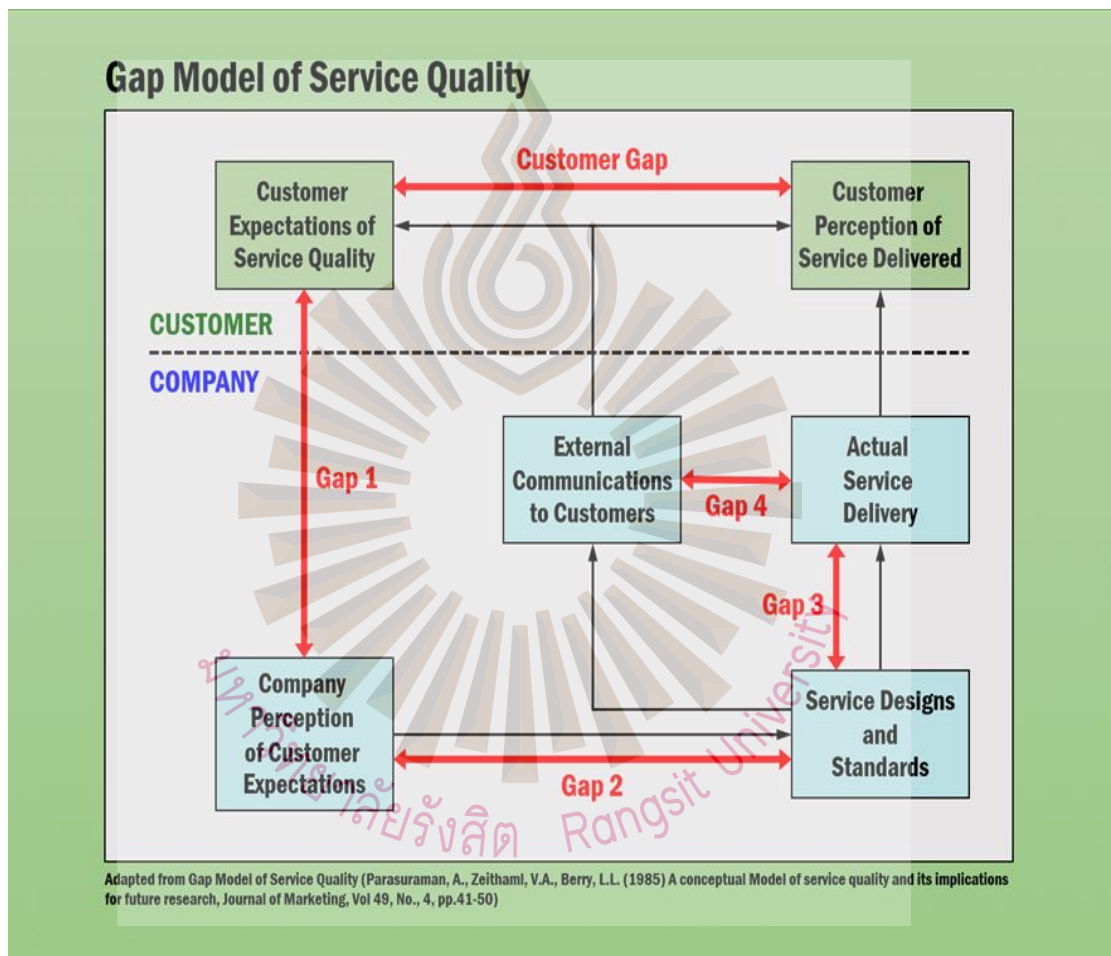
ที่มา: Gronroos, 1982

2.2.3 แบบจำลองช่องว่างของคุณภาพบริการ

Parasuraman et al. (1985) ได้ทำแบบจำลองพื้นฐานเรื่องความรู้สึกของผู้บริโภคต่อคุณภาพการ จึงได้เสนอแบบจำลองช่องว่างของคุณภาพการบริการ(GAP MODEL)โดยพยายามเข้าใจถึงความรู้สึกจริงของผู้บริโภคและความคาดหวังในการบริการผ่านการสัมภาษณ์ที่เป็นรูปธรรมอย่างละเอียด ผลของแบบจำลอง GAP มีส่วนช่วยให้หน่วยงานสามารถแจกแจงสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพการให้บริการและ ช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจจุดอ่อนและ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างทันที่

แบบจำลองGAPได้ใช้การทดลองในความคาดหวังครั้งหนึ่งในการใช้บริการของลูกค้ามาอ้างอิง เอาความรู้สึกจริงหลังการใช้บริการมาเปรียบเทียบกับ เมื่อพิจารณา ตักตวงจากสิ่งเหล่านี้ และค้นหาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและความรู้สึกต่อคุณภาพการบริการ

จุดสำคัญของมันคือความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความรู้สึก ความแตกต่างนี้ตัดสินจากกระบวนการในการให้บริการที่ความเชื่อมโยงกับความแตกต่างระหว่างน้อยใหญ่และทิศทาง ความแตกต่างอยู่ที่ ตามความความรู้สึกของลูกค้าหรือระดับที่ไม่เท่ากันของประสบการณ์จริงของคุณภาพการบริการและการคาดการณ์ของการบริการ และสามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ



รูปที่ 2.2 แสดงโมเดลช่องว่างของคุณภาพบริการ
ที่มา: Parasuraman et al., 1985, pp.41-50

ตารางที่ 2.2 การแบ่งความหมายโดยละเอียดของช่องว่างเรื่องคุณภาพการบริการ

ช่องว่าง	ความหมาย
ช่องว่าง 1 ช่องว่างการรับรู้ความต้องการ	ช่องว่างการรับรู้ความคาดหวังในบริการของนักศึกษาที่มีต่อหน่วยงานบริการจัดหางานสาธารณะ นั่นคือความเข้าใจที่ไม่เพียงพอในความคาดหวังในบริการจัดหางานสาธารณะของนักศึกษา
ช่องว่าง 2 ช่องว่างในการกำหนดแผนบริการ	หน่วยงานบริการจัดหางานสาธารณะได้เปลี่ยนการรับรู้ของพวกเขาเกี่ยวกับความคาดหวังของนักศึกษาให้กลายเป็นช่องว่างของมาตรฐานคุณภาพการบริการของหน่วยงาน กล่าวคือไม่มีการวางแผนการบริการจัดหางานสาธารณะที่ถูกต้องและกำหนดแผนบริการที่สัมพันธ์กัน
ช่องว่าง 3 ช่องว่างด้านการส่งมอบบริการ	การช่องว่างระหว่างมาตรฐานคุณภาพการบริการจัดหางานสาธารณะของหน่วยงานกับกิจกรรมการให้บริการ ที่ไม่มีความเคร่งครัดในการปฏิบัติตามแผนบริการ
ช่องว่าง 4 ช่องว่างในการสื่อสารภายนอก	ช่องว่างระหว่างการสื่อสารและการส่งมอบบริการของหน่วยงานบริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษา บริการที่มีการสื่อสารภายนอกไม่สอดคล้องกับประสิทธิภาพของการบริการจริง
ช่องว่าง 5 ช่องว่างในความรู้สึกคาดหวัง	ช่องว่างในความรู้สึกของนักศึกษาและความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการจัดหางานสาธารณะ นั่นคือช่องว่างคุณภาพการบริการหรือจุดอ่อนของหน่วยงานบริการจัดหางานสาธารณะที่งานวิจัยนี้จะศึกษา ช่องว่างใน 4 ข้อข้างต้นนี้เป็นองค์ประกอบของช่องว่างนี้ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของแบบจำลองนี้

ที่มา: ผู้วิจัย

2.2.4 แบบจำลอง SERVQUAL

จากรูปแบบการประเมินคุณภาพการบริการที่คิดค้นโดย Parasuraman et al. (1988) ว่ามุมมองของลูกค้ามีความสำคัญมากที่สุด งานวิจัยชิ้นหนึ่งเริ่มกลายเป็นรูปแบบทั่วไปของการประเมินคุณภาพอุตสาหกรรมบริการ และถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายในด้านการบริการ กรอบแนวคิดแบบจำลองช่องว่างคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) เป็นผลงานวิจัยหลัก โดยเริ่มแรกงานวิจัยของพวกเขามีองค์ประกอบสำคัญ 10 ประการ ที่กำหนดคุณภาพการบริการ ในส่วนนี้ มีความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะ (Competence) และคุณภาพเทคนิค ความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับ

ภาพลักษณ์องค์กร และอื่น ๆ เกี่ยวกับคุณภาพเชิงหน้าที่ไม่มากนักน้อย หลังจากมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การตรวจสอบความถูกต้องหลังจากกลับตัวบ่งชี้ที่มีความเกี่ยวข้องน้อย และการจัดประเภทอีกครั้ง เริ่มแรกด้วยขอบเขต 10 ข้อ 97คำถามในการประเมิน แล้วรวมเข้าด้วยกัน กลายเป็นตัวบ่งชี้ 22 ตัว ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรม การมีความน่าเชื่อถือ การมีความตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ



รูปที่ 2.3 แสดงห้ามิติคุณภาพบริการ
ที่มา: Parasuraman et al., 1990

ความเป็นรูปธรรมของบริการ คือขั้นตอนในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงาน ความตระหนักในสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมของประชาชนทั้งหมดและอื่น ๆ ในระหว่าง

การวิจัยการบริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐบาลของผู้เรียนบางส่วน เข้าใจว่าปัจจัยในการมีรูปแบบนั้น ไม่มีความสำคัญ เข้าใจว่าการมุ่งสู่การมีรูปแบบที่มากเกินไปจะนำมาซึ่งความไม่พอใจของประชาชน จึงสมควรให้ความสนใจไปที่ทัศนคติ ประสิทธิภาพในการบริการแต่ละด้านมากกว่า อย่างไรก็ตาม การให้การบริการสาธารณะของหน่วยงานในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่เป็นตัวรองรับ หน่วยงานได้เพียงได้รับความช่วยเหลือจากสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ปัจจัยที่มีรูปแบบต่าง ๆ จึงมีความสามารถในการให้บริการ และเติมเต็มหน้าที่การให้บริการสาธารณะ ในขณะที่เดียวกันปัจจัยการรูปแบบสามารถให้ความรู้สึกลงในการประเมินผลการบริการสาธารณะ โดยตรงกับประชาชน สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่โดยรวมทั้งสภาพแวดล้อมสามารถดึงดูดคนให้มีส่วนร่วมในการสร้างระบบการบริการสาธารณะ

การมีความน่าเชื่อถือ คือการให้ความสำคัญของประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ปฏิบัติอย่างเต็มที่ การให้ความมั่นใจในการให้บริการสาธารณะ สามารถแก้ไขข้อเรียกร้องที่ประชาชนแสดงออกมาได้อย่างแท้จริง หากว่าสามารถตอบกลับการร้องเรียนของประชาชนได้ทันเวลาและอื่น ๆ ความตระหนักรู้ในคุณภาพการบริการสาธารณะของประชาชนนั้นมาจากการดำเนินงานของขั้นตอนและผลลัพธ์ทั้งสองด้าน เปรียบเทียบการให้เวลาที่มากกว่า ทางในการวิ่งที่มากกว่ารวมทั้งขั้นตอนการดำเนินงานกว่า ประชาชนนั้นให้ความสำคัญกับ การสามารถทำเรื่องให้เสร็จสิ้นลงได้หรือไม่ มากกว่า ในขั้นตอนการจัดการของหน่วยงานรัฐบาล การดำเนินงานของประชาชนมักจะต้องการพลังงานและเวลาค่อนข้างมาก และสุดท้ายก็ไม่สามารถรับประกันได้ว่าจะสามารถดำเนินการได้สำเร็จลุล่วง ปัจจุบันหน่วยงานรัฐบาลอยู่ในระหว่างการสร้างรูปแบบการบริการ หน่วยงานรัฐบาลได้ให้ความมั่นใจกับประชาชนว่าจะสามารถให้คุณภาพการบริการในระดับที่สูงได้ ประชาชนจึงมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการคุณภาพสูงตามคำมั่นสัญญาของหน่วยงานรัฐบาล อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันการให้ความมั่นใจในเรื่องการให้บริการสาธารณะโดยทั่วไปของหน่วยงานรัฐบาลนั้นสูงมากเกินไป ไม่มีทางที่จะทำให้คำมั่นสัญญานั้นเกิดขึ้นจริงได้ การให้บริการและความต้องการของคนส่วนมากมีปัญหาความไม่สอดคล้องกันอยู่ จึงส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน ดังนั้น จากการประเมินผลคุณภาพการบริการสาธารณะผ่านมุมมองของความน่าเชื่อถือ สำหรับการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะมีความหมายสำคัญยิ่ง

การมีการตอบสนอง คือการที่หน่วยงานเป็นผู้ให้บริการ มีความมุ่งหมายที่จะให้บริการสาธารณะ และมีมารยาทต่อการเรียกร้องของประชาชน จากพื้นฐานนั้น การบริการสาธารณะมีคุณสมบัติเชิงโต้ตอบอยู่เช่นกัน ประชาชนมักจะอาศัยพฤติกรรม ทัศนคติต่าง ๆ ของหน่วยงาน

บริการในการตัดสินคุณภาพการบริการ แต่ทว่า ในระยะยาวในการดำเนินงานคนในสังคมส่วนใหญ่ ได้รู้สึกการทำการล่าช้า และได้มีความกังวลจากปัญหาต่าง ๆ จนถึงขนาดเกิดความสงสัยในจิตสาธารณะของหน่วยงาน ดังนั้น จากทัศนคติของหน่วยงานบริการต่าง ๆ เป็นปัจจัยในการตอบสนองเป็นการดำเนินการประเมินผลคุณภาพการบริการสาธารณะ มีความจำเป็นในการศึกษาปัญหาตามความเป็นจริง

การให้ความเชื่อมั่น คือการมีทรัพยากรสมบูรณ์ในด้านการให้บริการสาธารณะของหน่วยงาน ก่อนข้างมีความสามารถในการจัดการการบริการสาธารณะ ใส่ใจและให้การบริการในระดับส่วนบุคคลกับประชาชน ในขณะที่เดียวกันสามารถทำให้ผู้ได้รับบริการเกิดความสบายใจ ความปลอดภัยต่าง ๆ ได้รับความน่าเชื่อถือจากการได้รับบริการ ปรากฏความเป็นสาธารณะและความรับผิดชอบของหน่วยงานรัฐบาลอย่างชัดเจน ตามระดับคุณภาพชีวิตที่พัฒนาสูงขึ้นเรื่อย ๆ ของประชาชน การบริการสาธารณะต้องเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ต้องการโครงสร้างที่ซับซ้อนขึ้นเรื่อย ๆ สามารถตอบสนองความพึงพอใจที่หลากหลายต่าง ๆ ของประชาชน ระดับชั้นการบริการที่หลากหลายต้องกลายเป็นความท้าทายที่หน่วยงานรัฐบาลต้องเผชิญ การสร้างรูปแบบการบริการเน้นการยึดมั่นในหลักการ ประชาชนเป็นหลัก ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของพลเมือง เข้าใจการเรียกร้องของประชาชน ทำการศึกษาปัญหาคุณภาพการบริการสาธารณะจากมุมมองการมีกรับประกัน สามารถอธิบายความหมายการตอบสนองความต้องการในรูปแบบการบริการของประชาชนได้ค่อนข้างดี

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สะท้อนว่าหน่วยงานสามารถอยู่ในตำแหน่งที่คำนึงถึงประชาชนหรือไม่ เข้าใจความต้องการของประชาชน ยินยอมรับความคิดเห็นของผู้คน เริ่มต้นจากผลประโยชน์ของประชาชน ให้การบริการที่ตรงตามความต้องการของประชาชน หน่วยงานเข้าใจถึงความกังวลของประชาชน มีความคิดเดียวกันกับประชาชน ซึ่งสามารถปรากฏรูปแบบการบริการประชาชนเป็นหลัก ของหน่วยงานรัฐบาลได้พอดี สามารถยืนอยู่ในตำแหน่งที่คิดวิเคราะห์ปัญหาในมุมมองเช่นเดียวกับประชาชน เข้าใจความต้องการของประชาชนและสามารถให้การบริการที่ตรงตามความต้องการของพวกเขา จึงจะสามารถแก้ไขปัญหาในทางปฏิบัติของประชาชนได้ ให้การบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

2.3 แนวคิดการรับรู้

Schiffman and Kanuk (2000) กล่าวว่า การรับรู้คือ กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลเลือกสรร จัดระเบียบและตีความหมายสิ่งกระตุ้นออกเป็นภาพที่มีความหมายและเกิดเป็นภาพรวมขึ้นมา โดยที่บุคคล 2 คน ได้รับสิ่งกระตุ้น อย่างเดียวกันและอยู่ภายใต้เงื่อนไขอย่างเดียวกัน แต่จะมีอิทธิพลต่อการเลือกการรู้จัก การตีความหมายของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับความจำเป็น (Need) ค่านิยม (Values) และความคาดหวัง (Expectation) โดยที่ตัวแปรเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้ของบุคคล

Mowen and Minor (1998) ให้ความหมาย การรับรู้ หมายถึงกระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อ ข้อมูลข่าวสารตั้งใจรับข้อมูลนั้นและทำความเข้าใจความหมายและได้อธิบายเพิ่มเติมว่าในขั้นเปิดรับ (Exposure Stage) ผู้บริโภคจะรับข้อมูลโดยผ่านทางประสาทสัมผัสในขั้นตั้งใจรับ (Attention Stage) ผู้บริโภคจะแบ่งปันความสนใจมาสู่สิ่งเรานั้นและขั้นสุดท้ายคือ ขั้นเข้าใจความหมาย (Comprehension Stage) ผู้บริโภคจะจัดองค์ประกอบข้อมูลและแปลความหมายออกมาเพื่อให้เข้าใจได้

Assael (1998) ให้ความหมาย การรับรู้ หมายถึงกระบวนการซึ่งผู้บริโภคเลือกรับจัด องค์ประกอบ และแปลความหมายสิ่งเร้าต่าง ๆ ออกมา เพื่อให้มีความหมายเข้าใจได้และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า สิ่งเร้าจะมีความเป็นไปได้ที่จะได้รับการรับรู้มากขึ้นหากสิ่งเร้าเหล่านั้น มีลักษณะดังนี้ 1) สอดคล้องกับประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้บริโภค 2) สอดคล้องกับความเชื่อในปัจจุบัน ของผู้บริโภคต่อตราสินค้า 3) ไม่มีความสลับซับซ้อนมากเกินไป 4) เชื่อถือได้และ 5) มีความสัมพันธ์กับความจำเป็นหรือความต้องการในปัจจุบัน

Wagner and Hollenbeck (2005) กล่าวว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการที่ปัจเจกบุคคลเลือก (Select) จัดการ (Organize) เก็บ (Store) และรับ (Retrieve) ข้อมูลจากนิยามที่กล่าวไว้ทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้หมายถึงกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูลให้ความสนใจ จัดระเบียบและตีความหมายของสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัสทางร่างกายโดยอาศัย ประสบการณ์เดิมในการตีความหมายของสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้น ๆ ซึ่งแต่ละคนจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกันไป ตามความต้องการความสนใจค่านิยม และความคาดหวัง แม้ว่าจะเปิดรับสิ่งเร้าแบบเดียวกัน ภายใต้สถานการณ์เดียวกันก็ตาม

2.4 แนวคิดความคาดหวัง

Parasuraman et al. (1985) ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่ 1) การได้รับการบอกเล่าคำแนะนำจากบุคคลอื่น 2) ความต้องการของแต่ละบุคคล 3) ประสบการณ์ในอดีต 4) ข่าวสารจากสื่อและจากผู้ให้บริการและ 5) ราคาสรุปได้ว่าความคาดหวังคือความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไปจนถึงอนาคตข้างหน้าเป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของเราโดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก ดังนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริโภคอาจแบ่งได้ดังนี้

1) ความต้องการของลูกค้าแต่ละราย (Personal Needs) การที่คนแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะตัว มีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความต้องการพื้นฐานของแต่ละคนต่างกัน ซึ่งสิ่งนี้ ส่งผลให้ระดับของความคาดหวังของลูกค้าต่างกัน

2) ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) อาจเกิดได้จากการที่ลูกค้าเคยใช้สินค้าหรือรับบริการจากผู้ให้บริการเดิมหรือมีประสบการณ์จากการใช้สินค้าหรือได้รับบริการจากบริษัทคู่แข่ง

3) การสื่อสารถึงลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ (Communication) ซึ่งอาจเป็นในลักษณะการสื่อสารของบริษัทผ่านทางตลาด เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์คำสัญญาโดยการผ่านทางสื่อต่าง ๆ หรืออาจเกิดจากการสื่อสารที่มาจากองค์ประกอบภายในองค์กร เช่น อัตราค่าบริการที่สูงอาจทำให้ลูกค้าคาดหวังในระดับสูงที่จะได้รับการบริการที่ดีหรือบริษัทที่มีสถานที่ที่หรูหรา มีเครื่องมืออุปกรณ์ครบครัน อาจทำให้ลูกค้าคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่สะดวกสบาย

4) ปัจจัยทางสถานการณ์ (Situational Factors) สถานการณ์หรือจังหวะที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความคาดหวังของลูกค้า เช่น หากวันเวลาที่ลูกค้าไปใช้บริการมีคนมาใช้บริการมากลูกค้าอาจมีความคาดหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย หรือความรวดเร็วในระดับต่ำ

5) คำบอกเล่ากันแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Communication) เป็นปัจจัยหนึ่ง ที่ทำให้ความคาดหวัง ซึ่งเกิดจากการสื่อสารถึงกันเองของลูกค้าเช่น คำแนะนำจากเพื่อน การพูดถึงของบุคคลรอบข้างหลังจากได้ไปใช้บริการ โดยการสื่อสารหรือคำพูดที่เกิดขึ้นนั้น อาจเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547)

2.5 วิธีการปฏิรูปภาครัฐที่เน้นคุณภาพบริการสาธารณะ

การเริ่มปฏิวัติด้านคุณภาพของประเทศอังกฤษและอเมริกาเป็นตัวแทนแสดงถึงจุดเริ่มต้นของการปฏิรูปคุณภาพโครงสร้างของรัฐบาล ช่วงศตวรรษที่ 20 ปลายปีคริสต์ศักราช 1970 จนถึง ต้นปี 1980 นั้น ประเทศทางฝั่งตะวันตกได้มีการริเริ่มการปฏิรูปการบริหารขึ้นซึ่งในการปฏิรูปครั้งนี้ได้ถือนำเอาการมุ่งเน้นปฏิรูปปรับปรุงคุณภาพการบริหารให้ดีขึ้นเป็นหัวใจหลักสำคัญ นอกเหนือจากนี้เป้าหมายหลักยังมุ่งเน้นชี้ชัดไปที่การสำรวจเพื่อลดต้นทุนการบริหารงานของรัฐบาลและเพิ่มประสิทธิภาพความสามารถในการจัดการควบคุมดูแล ไปถึงเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของรัฐบาลให้ดียิ่งขึ้นด้วยหรือพูดโดยสรุปแล้วก็คือมุ่งเน้นการก่อตั้งชุดรัฐบาลที่มีต้นทุนจัดการที่ต่ำแต่มีประสิทธิภาพคุณภาพการทำงานที่ดีเยี่ยมนั่นเองเพื่อในการทำเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้ เป็นจริง รัฐบาลของแต่ละประเทศก็ได้เริ่มทำการลอกเลียนแบบแผนจัดการและแนวคิดการปฏิบัติการจัดการคุณภาพของบริษัทเอกชนต่าง ๆ นำมาเป็นแนวทางพื้นฐานหลักในการปฏิบัติงาน และนอกจากนี้ ยังดำเนินงานนำวิธีการกลไกจัดการคุณภาพแบบเก่าต่าง ๆ ของทุกหน่วยงานมา ดำเนินการเปลี่ยนแปลงแผนวิธีการให้ดีขึ้นอีกด้วย ตัวอย่างเช่นการเข้าปรับเปลี่ยนเป้าหมายการจัดการ การจัดการประสิทธิผลการทำงาน การจัดการคุณภาพประสิทธิผลโดยรวม โมเดลเป้าหมาย การจัดการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเทคโนโลยีการจัดการ หรือแม้กระทั่งรวมไปถึงเครื่องมือ การจัดการคุณภาพภายในขององค์กรต่าง ๆ อื่น ๆ อีกเป็นต้น ไม่นานเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ก็ถูก นำมาใช้อย่างแพร่หลายมากขึ้น โดยรัฐบาลและนอกเหนือจากนี้รัฐบาลยังเพิ่มวิธีการพัฒนา โดยการ พยายามปรับปรุงคุณภาพของสาธารณะสมบัติประเทศที่มีอยู่ให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นและหาวิธีการต่าง ๆ ในการสร้างความพึงพอใจที่มากขึ้น แก่ประชาชนคนอื่น ๆ และนอกจากนี้เพื่อเป็นการป้องกัน ไม่ให้ภาครัฐต้องเสียประสิทธิภาพที่มีค่าไปหากจะต้องใช้เทคนิคและวิธีการจัดการ คุณภาพที่ หน่วยงานทางภาคเอกชนเป็นคนคิดมาพัฒนาเศรษฐกิจและประสิทธิผลทางเศรษฐกิจให้มีการ พัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น จึงจำเป็นต้องยึดถือหลัก คุณภาพที่ดีกว่า แทนที่แนวคิดเดิมที่ว่า ประสิทธิภาพที่ดีกว่าเป็นที่หนึ่ง เป็นแนวทางหลักในการดำเนินงานครั้งนี้ จึงสามารถพูดได้ว่า วิธีการนี้ถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งหัวใจหลักสำคัญที่ทุก ๆ รัฐบาลของแต่ละประเทศต่างก็นำมาเป็น ค่านิยมหลักในการดำเนินการ ปฏิรูประบบการบริหารในครั้งนี้ จากการปฏิรูประบบการบริหารของ รัฐบาลอังกฤษและรัฐบาลอเมริกาที่มีการใช้ขั้นตอนในการทำการปฏิรูป และแนวทางค่านิยมในการ พัฒนาที่แตกต่างกันเหล่านี้ทำให้พวกเราสามารถเข้าใจได้อย่างถ่องแท้เลยว่า ในช่วงปลายยุค ศตวรรษที่ 20 ประเทศทางฝั่งตะวันตกล้วนแต่มีค่านิยมในการบริหารอยู่ในรูปแบบเดียวกันทั้งสิ้นคือ การนำคุณค่าของคุณภาพมา เป็นหัวใจหลักสำคัญในการบริหารดำเนินงานนั่นเอง

การปฏิรูปคุณภาพโครงสร้างของรัฐบาลอังกฤษ การปฏิรูปรูปแบบการบริหารของรัฐบาลอังกฤษโดยภาพรวมทั้งหมดแล้วก็คือการที่เปลี่ยนจากแนววิถีคิดการยึดหลักวิธีการประเมินเศรษฐกิจ และประสิทธิผลสุทธิแบบเก่ามาเป็นวิธีการประเมินคุณค่าจากคุณภาพและตัวประสิทธิผลสุทธิเป็นหัวใจหลักแทนแนวคิดเก่าเท่านั้นเอง ในตลอดช่วงการดำเนินการปฏิรูปการบริหารนั้นได้มีการปล่อยมาตรการแผนงานบริหารต่าง ๆ ออกมามากมาย อาทิเช่น แผนงานการประเมินผลอย่างละเอียด เรเนอร์ (Rayner Scrutiny Programme) สัญญาผูกมัดประชาชน สัญญาแข่งขันเพื่อคุณภาพ ข้อตกลงการบริการสาธารณะ เป็นต้น แผนงานการประเมินผลอย่างละเอียด เรเนอร์ (Rayner Scrutiny Programme) เป็นแผนงานปฏิรูปที่สำคัญแผนหนึ่งของรัฐบาล ในช่วงของ มาร์การิต ฮิลดา แทตเชอร์ ดำรงตำแหน่งเป็นนายกรัฐมนตรีที่ได้หยิบยกขึ้นมาเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาสถานการณ์ครั้ง เมื่อตอนที่รัฐบาลอังกฤษพบเจอกับวิกฤติทางการคลัง นอกจากนำมาเพื่อแก้ปัญหาวิกฤติครั้งนี้แล้ว แผนงานนี้ยังถูกสร้างขึ้นมาเพื่อเป้าหมาย สำหรับการนำหลักทฤษฎี เทคนิค และวิธีการจัดการต่าง ๆ ของภาคเอกชนมาตรวจสอบ วิจัย พินิจพิจารณาอย่างละเอียด ตลอดจนไปถึงการประเมินผลการดำเนินงานทั้งหมดทั้งมวลของภาครัฐบาล เพื่อที่จะได้นำมาซึ่งการพัฒนาประสิทธิผลการจัดการของภาครัฐบาล ให้ดียิ่งขึ้นพร้อมย้อมไปถึงในเวลาเดียวกันก็ยังสามารถลดค่าใช้จ่ายสาธารณะของรัฐบาลได้ไปในตัว โดยหัวใจหลักของการประเมินผลอยู่ที่ ต้องคำนึงถึงประสิทธิผลสุทธิและเศรษฐกิจโดยรวมของการจัดการสาธารณะโดยรัฐบาลเป็นหลัก แผนงานดำเนินจนมาถึงจวบจนถึงปลายปี 80 ของศตวรรษที่ 20 เศรษฐกิจโดยรวมและประสิทธิผลสุทธิของรัฐบาลถือว่าได้รับความประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากในสองด้านนี้แต่ทว่าด้วยความที่รัฐบาลไปมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับตัวส่วนของเรื่องเศรษฐกิจโดยรวมและประสิทธิผลสุทธิมากจนเกินไปจนทำให้ในที่สุดแล้วก็เลยเกิดปัญหาต้องสูญเสียในตัวส่วนของคุณภาพและการบริการต่อสาธารณะไปในที่สุด ซึ่งปัญหานี้ในวันก็ยังคงแสดงออกมามีให้เห็นได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังนั้นในช่วงศตวรรษที่ 20 ยุคปี 90 สมัยของรัฐบาลเซอร์ จอห์น เมเจอร์ ดำรงตำแหน่งเป็นนายกรัฐมนตรีนั้น รัฐบาลอังกฤษได้ทำการ เปลี่ยนแปลงยกเลิกแนววิถีคิดให้ความสำคัญกับเศรษฐกิจและประสิทธิผลสุทธิเป็นหลักแบบเดิมเหมือนเมื่อก่อนให้กลายเป็น หัวใจหลักสำคัญอยู่กับคุณภาพและการบริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ยังได้พัฒนาและเผยแพร่สัญญาผูกมัดประชาชนและสัญญาแข่งขันเพื่อ คุณภาพต่อสาธารณะชนเพื่อเป็นการส่งเสริมและผลักดันการบริการสาธารณะให้มีระดับคุณภาพที่สูงมากยิ่งขึ้นและยังเป็นการเพิ่มพูนความไว้วางใจที่ประชาชนมีต่อรัฐบาลให้เพิ่มมากขึ้นอีกด้วยเช่นเดียวกัน นอกจากนี้วิธีการประเมินการทำงานของส่วนรัฐบาลก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงวิธี ไปเหมือนกันจากเมื่อก่อนเน้นแต่การประเมินผลกันแต่ภายในดำเนินการโดยรัฐบาลเท่านั้นให้กลายเป็นไปเป็นการประเมินผลภายนอก โดย ได้ให้ประชาชนได้เข้ามา

บทบาทส่วนร่วมในการประเมินผลมากยิ่งขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นเนื้อหาของการประเมินภายในก็ได้ถูกเปลี่ยนใหม่ทั้งหมด จากแบบเดิมที่จะเน้นเนื้อหาไปที่โครงสร้างความสามารถในการให้บริการของรัฐบาลให้เปลี่ยนกลายเป็นเน้นเนื้อหาไปที่การส่งเสริม การบริการสู่สาธารณะและเรื่องของคุณภาพ การบริการต่อประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ ด้วยวิธีนี้ทำให้ผลการประเมินสุทธิสุดท้ายแล้วกลายเป็นเหมือนดังความรับผิดชอบและเป้าหมายการบริการของรัฐที่รัฐต้องรับผิดชอบโดยตรงกับประชาชนทุกคนในประเทศ หลังจากนั้นในคริสต์ศักราชที่ 1997 โทนี แบลร์ ได้เขามารับช่วงอำนาจต่อจาก นายกรัฐมนตรีและรัฐบาลชุดเก่า เขาได้นำพารัฐบาลอังกฤษ ดำเนินการสานต่อมาตรการปฏิรูป คุณภาพรัฐบาลเบื้องต้นจากรัฐบาลชุดก่อนมากมายและนอกจากนี้เขายังให้ความสนใจและให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการส่งเสริมคุณภาพของการบริการเพื่อบรรลุเป้าหมายที่เขาตั้งไว้ที่อยากจะสร้างชุดรัฐบาลที่กว่าที่ทำให้ประชาชนได้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีที่สุด ในปี 1999 รัฐบาลอังกฤษได้นำเสนอและเผยแพร่ แผนการปฏิรูปรัฐบาลสมัยใหม่ ซึ่งแผนการปฏิรูปนี้คิดค้นขึ้นมาเพื่อนำมาปฏิรูปการทำงานของรัฐบาลและการบริการของรัฐบาลที่ไม่ดีพอนั่นเอง โดยมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่ให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพมากที่สุด ซึ่งในช่วงเวลานี้ได้ออกมาตรการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่สำคัญก็คือ ข้อตกลงการบริการสาธารณะหรือพีเอสเอ (Public Service Agreements, PSA) ในตัวของพีเอสเอนี้มีจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่เพื่อมุ่งเน้นและพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของรัฐบาล และเพิ่มพูนความรับผิดชอบของรัฐบาลที่มีต่อประชาชนให้มีมากยิ่งขึ้นและนอกเหนือจากนี้ยังมุ่งเน้นไปที่ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานสุทธิของรัฐบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย ยิ่งไปกว่านั้นมาตรการนี้ยังนำเรื่องสำคัญในระดับแรกที่รัฐบาลจะต้องทำมาเป็นหัวข้อหลัก ในการประเมินผล โดยวิธีการประเมินผลนั้นดูจากผลลัพธ์ของนโยบายว่าออกมาเป็นทิศทางไหนและนำมาพิจารณาประเมินผลสรุปสุทธิอีกที และยังมีมีการพยายามส่งเสริมพัฒนาการร่วมมือกันทำงานระหว่างรัฐบาลและหน่วยงานรัฐบาลต่าง ๆ โดยผ่านการทำงานบริการให้แก่สาธารณะ ซึ่งการทำแบบนี้ก็เป็นอีกหนึ่งการการันตีคุณภาพของการบริการสาธารณะระหว่างแผนกว่าจะสามารถทำออกมาได้มาตรฐานตามที่วางไว้นั่นเอง ด้วยเหตุนี้เองเราจะสามารถรู้ได้ว่าไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานในรูปแบบกลไกคุณภาพที่ขึ้นอยู่กับการแข่งขันหรือจะเป็นวิธีการมาตรการที่ มาในรูปแบบที่ขึ้นอยู่กับแผนกลยุทธ์คุณภาพที่มาจากความร่วมมือภายในหน่วยงานต่าง ๆ ก็ตาม ทั้งสองวิธีการนี้ต่างล้วนก็มีเป้าหมายสุทธิ อยู่ที่เดียวกัน นั่นก็คือ คุณภาพที่ดีและความพึงพอใจของประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ

การปฏิรูปคุณภาพ โครงสร้างของรัฐบาลอเมริกา การปฏิรูปคุณภาพโครงสร้างของรัฐบาลอเมริกันนั้นนำเอาเรื่องการประเมินผลลัพธ์สุทธิมาเป็นหัวใจหลักสำคัญในการดำเนินงาน ซึ่ง

รูปแบบการประเมินผลลัพธ์แบบนี้ของอเมริกันนั้นมีจุดเริ่มต้นถือกำเนิดมาก่อนข้างเร็ว ซึ่งราว ๆ ใน ยุคศตวรรษที่ 20 หลังปี 40 ช่วงนั้นก็ ได้มี การปรากฏให้เห็นวิธีนี้มีอยู่ได้อย่างแพร่หลาย โดยวิธีการนี้ ได้ถูกนำเสนอขึ้น โดยคณะกรรมการซูเวอร์ซุคแรกของรัฐบาลสหรัฐซึ่งทางคณะกรรมการ การได้ นำเสนอถึงแผนการปฏิรูปประเมินผลงบประมาณและแผนมาตรการปฏิบัติงานปฏิรูปโครงสร้าง รัฐบาลเป็นหลัก ซึ่งในเวลาต่อมาแผนปฏิรูปเหล่านี้ได้ทำให้เกิดการริเริ่มการประเมินผลลัพธ์สุทธิ การทำงานของรัฐบาลอเมริกาในวงกว้างอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตาม จุดประสงค์และเป้าหมายหลัก ในการปฏิรูปครั้งนี้ของรัฐบาลก็ยังเป็นแค่ในตัวของการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการเปลี่ยน รูปแบบการ ประเมินผลลัพธ์ ที่ได้เปลี่ยนจากการให้ความสนใจการประเมินที่การลงทุนมาเป็นการ ให้ความสนใจผลลัพธ์การผลิตสุทธิ ให้มากยิ่งขึ้นเท่านั้น และต่อมาในช่วงศตวรรษที่ 20 ยุคปี 50 รัฐบาลสหรัฐก็ได้พัฒนาและเผยแพร่แผนงานปฏิรูปการจัดการงบประมาณแผนใหม่ขึ้น ซึ่งใน แผนงานครั้งนี้เนื้อหาส่วนมากเน้นหลักไปที่ด้านเศรษฐกิจและประสิทธิผลสุทธิในการทำงานของ รัฐบาลเป็นส่วนใหญ่และ ยังเน้นชี้ชัดให้เห็นเพิ่มมากยิ่งขึ้นว่าเนื้อหาเหล่านี้ก็เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ ของเนื้อหาการประเมินผลลัพธ์สุทธิด้วยเช่นกัน ในช่วงศตวรรษที่ 20 ยุคปี 60 ถึงปี 70 นั้น รัฐบาล กลางของสหรัฐก็ได้กลับมาขึ้นหทัยอย่างต่อเนื่องในการเสนอแนะแผนงานเพื่อให้แผนงานเกี่ยวกับการควบคุมงบประมาณปรากฏสู่สาธารณะชนมากยิ่งขึ้น จนในที่สุดก็เกิด โปรเจก โครงการ การ ควบคุมงบประมาณ หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า พีพีบีเอส และนอกจากนี้ยังออกกฎหมาย กฎระเบียบพระ อาทิตย์ตก หรือที่รู้จักกันในนาม Sunset Legislation ที่ออกกฎหมายเพื่อบังคับให้หน่วยงานรัฐบาลต่าง ๆ ส่วนใหญ่ต้องดำเนินงานนำผลลัพธ์สุทธิของกิจกรรมและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ได้ทำขึ้นในหน่วย งานมาทำการประเมินผลสุทธิทุกครั้งเป็นระยะ ๆ เพื่อให้เห็นได้อย่างแน่ชัดว่ากิจกรรมหรือ กฎระเบียบนั้นมีประโยชน์หรือไม่ ควรนำใช้ต่อไป หรือควรยกเลิกทิ้ง ซึ่งการพยายามเชื่อมโยง เป้าหมาย แผนงาน กิจกรรมมาตรการต่าง ๆ ของรัฐบาลแบบนี้ให้เข้าได้กับการจัดสรรงบประมาณ และ การจัดสรรทรัพยากรของหน่วยงานรัฐบาลต่าง ๆ ส่งผลดีทำให้รัฐบาลอเมริกาสามารถบรรลุ วัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ใน การที่อยากจะควบคุม งบประมาณการคลังและเพิ่มพูนผลประสิทธิภาพ การทำงานของรัฐบาลให้เกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกันได้ในที่สุด จนกระทั่งเข้าสู่ศตวรรษที่ 20 ยุคต้นปี 80 รัฐบาลกลางสหรัฐได้เปลี่ยนแนวคิดมาสนับสนุนและผลักดัน แนวคิดการจัดการคุณภาพ โดยรวมมากยิ่งขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นในปีคริสต์ศักราช 1993 ยังได้ออกมาตรการ กฎหมายผลลัพธ์สุทธิ และการทำงานของรัฐบาล หรือที่รู้จักกันในนามว่า จีพีอาร์เอ (Government Performance and Results Act) เป็นการเปลี่ยนรูปแบบการประเมินผลจากรูปแบบเก่า ที่เน้นรูปแบบการ ประเมินจาก การวัดผลที่เศรษฐกิจและประสิทธิผลสุทธิเป็นหลัก เปลี่ยนมาเป็น นำเอาคุณภาพมาเป็นหัวใจหลัก ที่สำคัญ ที่สุดแทน โดยมุ่งเน้นคาดหวังให้รัฐบาลมีความรับผิดชอบต่อคุณภาพและ การจัดการด้าน

ต่าง ๆ ต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น มากไปกว่านั้นยังรวม ไปถึงรัฐบาลยังต้องให้ความสำคัญกับผลลัพธ์
 สุทธิ คุณภาพของการบริการ และความพึงพอใจของประชาชนเพิ่มมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

จากประวัติศาสตร์การเริ่มต้นปฏิรูปการบริหารรัฐบาลของทั้ง 2 ประเทศ สหราชอาณาจักร
 และอเมริกา ทำให้เราสามารถเข้าใจและเรียนรู้ได้ว่า แท้ที่จริงแล้วแม้ว่าทั้ง 2 ประเทศจะใช้วิธีการใน
 การดำเนินการปฏิรูปที่แตกต่างกันแต่ทว่าทั้งหมดที่พวกเขาได้ดำเนินการปฏิรูปในช่วงศตวรรษที่
 20 ยุคปี 90 นั้นล้วนแต่เป็นการปฏิรูปที่มุ่งเน้นใจความสำคัญ ไปที่การให้ค่าของคุณภาพมากขึ้น
 ทั้งสิ้น ทั้งนี้ยังตั้งเป้าหมายหลักแผ่ขยายรวมไปถึงการเพิ่มคุณภาพของการบริการและเพิ่มพูนความ
 เชื่อใจที่ประชาชนมีต่อรัฐบาลให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นอีกด้วยเช่นเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นนอกจาก 2 ประเทศ
 ที่ได้กล่าว ไปข้างต้นนี้แล้วนั้น ยังมีอีกหลากหลายประเทศที่ได้เข้าร่วมกระบวนการปฏิรูปคุณภาพ
 รัฐบาลในครั้งนี้ อาทิเช่น ประเทศแคนาดา ประเทศออสเตรเลีย ประเทศนิวซีแลนด์ เป็นต้น ต่างก็
 พามาเข้าสนับสนุนแผนงานปฏิรูปงานบริหารที่เน้นใจ ความหลัก สำคัญไปที่ คุณภาพ มากกว่าสิ่ง
 อื่น ๆ อย่างเช่นในประเทศแคนาดานั้นที่ได้เริ่มเข้าสู่กระบวนการปฏิรูปก็ได้ประกาศมาตรการ
 ขอบข่ายความรับผิดชอบด้านการจัดการ หรือที่เรารู้จักกันในนาม Management Accountability
 Framework หรือ MAF ในมาตรการนี้ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน
 ประเมินผลจากแบบที่ เน้นประเมินผลที่การลงทุนเป็นหลัก เปลี่ยนให้เป็นแบบที่เน้นการ
 ประเมินผลที่ การพัฒนาคุณภาพของการบริการและการปฏิรูปผสมผสาน บูรณาการนโยบาย ให้
 ใหม่อยู่เสมอไว้เป็นหลัก มุ่งเน้นไปที่การให้ความสนใจที่การผลิต ผลลัพธ์สุทธิ และความไว้วางใจ
 จากประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องด้วยการปฏิรูปการจัดการสาธารณะรูปแบบใหม่ไม่ได้หยุดแทรก
 ซึมเข้ามาในระบบบริหาร ทำให้ในตอนนี้นั้นการจัดการด้าน คุณภาพและการบริการสาธารณะแก่
 ประชาชนเป็นอีกหัวข้อหนึ่งถูกนำมาเป็นหัวข้อหลักในการประเมินผลสุทธิ การทำงานของรัฐบาล
 ทุกประเทศด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นอะไรคือแนวคิดหลักของคำว่าบริการสาธารณะแก่
 ประชาชน สามารถสรุปได้โดยตามนี้ แนวคิดหลักของการบริการสาธารณะแก่ประชาชนนั้นก็คือ
 ส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวข้องกับแนวคิดคำว่าคุณภาพ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ มีน้อยมากที่จะมี
 ความสัมพันธ์ไปเชื่อมโยงเกี่ยวกับแนวคิดด้านประสิทธิผลสุทธิ และ ผลประโยชน์ นอกจากนี้
 แนวคิดของคำว่าคุณภาพในอดีตแต่เคยมีผู้บริ โภคให้การยอมรับและให้คำนิยามเอาไว้แล้วหรือไม่
 จริง ๆ แล้วปัญหานี้เป็นปัญหา ที่น่าขบคิดอย่างมากแต่ก็ยังไม่ใช่เป็นปัญหาที่ควรค่าแก่การสงสัย
 มากเท่าที่ควรเพราะไม่ว่าอย่างไรแล้วตรงนี้ก็ยังไม่ใช่เป็นปัญหาที่สำคัญเสียเท่าไร เนื่องด้วย
 ในตอนนี้สิ่งที่สำคัญมากที่สุดที่ต้องให้ความสนใจก็คือความคิดและทัศนคติ ของรัฐบาลส่วนใหญ่ที่
 ได้มีการคิดที่เปลี่ยนแปลงไป การเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ส่งผลดีอย่างมากเพราะได้เกิดการนำมาซึ่ง

แนวคิดเรื่องคุณภาพ ที่ได้เข้าไปสอดแทรกเป็นโอกาสใช้ร่วมกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของงานสาขาอาชีพอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานในสาขาอาชีพบริหาร งานอุตสาหกรรมต่าง ๆ งานด้านเทคโนโลยี งานด้านการจัดการ หรือจะรวมไปถึงในด้านของผลลัพธ์การปฏิบัติงานในด้านของผู้บริโภค หรือประชาชนทั่วไปก็สามารถใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเดียวกันได้ ซึ่งโอกาสที่จะเกิดโครงสร้างที่ดีได้แบบนี้ในเมื่อก่อนนั้น คงเป็นเรื่องยากมากที่จะทำให้สำเร็จเกิดขึ้นได้ (Yu, 1999, pp. 42-43) นอกจากนี้แล้ว แนวคิดเรื่องคุณภาพเป็นแนวคิดที่การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในอีกทศวรรษข้างหน้า ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงพื้นฐานนี้ได้อีกเรื่องหนึ่ง เพราะว่ามันเป็นแนวคิดใหม่ที่ค่อนข้างย้อนแย้งไม่ไปในทางเดียวกันกับแนวคิด การบริการแบบเดิมที่เคยมีมาก่อน จึงส่งผลกระทบต่ออย่างมากถึงการวิจัยคุณภาพและรวมไปถึงการควบคุมการบริการสาธารณะ ส่วนใหญ่แก่ประชาชนแบบเก่า โดยเฉพาะการควบคุมในส่วนที่เป็นวิธีด้านเฉพาะ โดยตรงได้รับการทำลายเป็นอย่างมาก (Isgrove & Patel, 1993) ในยุคปรัชญายุคใหม่แห่งนี้คุณภาพไม่ใช่ปัจจัยที่ต้องคอยใส่ใจหรือนำมาพิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้วอีกต่อไปเพราะหน้าที่ทั้งหมดนี้ล้วนตกไปเป็นหน้าที่รับผิดชอบ หลักของนักจัดการแล้วเรียบร้อย (LoSardo & Fossi, 1996) ไม่ใช่เพียงเท่านั้น หัวใจหลักของการแสวงหาคุณค่าแบบดั้งเดิมที่นำเอา ประสิทธิภาพผลสุทธิ และ อัตราการผลิต ไว้เป็นหัวใจสำคัญก็ได้ถูกแทนที่เปลี่ยนใหม่เป็นมุ่งเน้นไปที่ คุณภาพ และ ผลประโยชน์หลักไว้เป็น คุณค่าหลัก ด้วยเหตุนี้ในเวลาประเมินผลการทำงานของรัฐบาลฝั่งประเทศพัฒนาแล้วในทางด้านตะวันตก จึงได้มักจะตระหนักถึง คุณภาพมาก่อนเป็นที่หนึ่ง มากกว่า ไปให้ความสำคัญกับ ประสิทธิภาพผลสุทธิ และยังไปกว่านั้นในยุคนี้การมุ่งเน้น ให้ความสำคัญไปที่ คุณภาพ และ สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในประเทศนั้นกลายเป็นสิ่งที่รัฐบาลทุกประเทศแสวงหาคุณค่าร่วมกันในยุคนี้ (Zhou, 2000, pp. 28-30)

2.6 บทบาทหน้าที่ของรัฐบาลในการบริหารจัดการงานสาธารณะแก่นักศึกษา

การจ้างงานหมายถึงกระบวนการที่ผู้ที่มีความสามารถในการทำงานได้รับรายได้จากการดำเนินงานและค่าตอบแทนแรงงานผ่านกิจกรรมทางสังคมและเศรษฐกิจ แบ่งเป็นการว่าจ้างงานเต็มที่ (Full Employment) และการทำงานต่ำกว่าระดับ (Underemployment) (Stein, 2014) นักศึกษาเป็นบุคคลที่ได้รับการศึกษาความรู้ระดับมืออาชีพ มีความรู้ทางวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมในระดับที่สูง ซึ่งเป็นเสาหลักของการพัฒนาประเทศและส่งเสริมการสร้างสรรค์สังคมให้ทันสมัย นักศึกษาจึงเป็นแห่งความสามารถระดับชาติ

บริการส่งเสริมจ้างงานของภาครัฐเป็นระบบบริการจัดหางานสาธารณะที่จัดตั้งขึ้นโดยรัฐ และจัดทำโดยฝ่ายความมั่นคงแรงงานเพื่อส่งเสริมการจ้างงาน องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) กำหนดให้บริการจัดหางานสาธารณะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการตามปกติของตลาดแรงงาน สหภาพยุโรป (EU) เชื่อว่าบริการจัดหางานสาธารณะเป็นวิธีการสำคัญในการแก้ปัญหาเชิงโครงสร้างของตลาดแรงงาน เพราะบริการจัดหางานสาธารณะมีบทบาทสำคัญในการควบคุมตลาดแรงงานและปรับปรุงการจ้างงานของคนงาน เพื่อความสะดวกในการทำวิจัย (Froy, Giguere, Pyne, & Wood, 2011)

บริการจัดหางานสาธารณะที่ไม่แสวงหาผลกำไรที่ช่วยให้ผู้หางานได้รับโอกาสในการจ้างงานผ่านหน่วยงานบริการจัดหางานสาธารณะของรัฐซึ่งเป็นหน่วยงานหลักของรัฐบาลไม่เพียง แต่ให้บริการสนับสนุนสำหรับประชาชนในการจ้างงาน แต่ยังบริการในการส่งเสริมการจับคู่รายจ้างกับแรงงานที่เหมาะสม ผ่านหน่วยงานบริการจัดหางานสาธารณะของหน่วยงานรัฐบาลสร้างสะพานเชื่อมการบริการระหว่างผู้หางานและนายจ้างซึ่งคือฝ่ายอุปสงค์และฝ่ายอุปทานของตลาดแรงงานและเป็นวิธีหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่การบริการภาครัฐ บริการจัดหางานสาธารณะของภาครัฐแบบครบวงจรมีจุดมุ่งหมายเพื่อแก้ไขปัญหาในการประสานงานความสมดุลระหว่างอุปทานแรงงานและอุปสงค์แรงงาน

บริการจัดหางานสาธารณะในช่วงแรกนั้นจะเน้นไปที่ข้อมูลการประกอบอาชีพด้านสวัสดิการสาธารณะและบริการที่แนะนำโดยรัฐบาลแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย ด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเศรษฐกิจ การบริการจัดหางานสาธารณะเดิมจึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่องได้ และเนื้อหาของบริการจัดหางานสาธารณะก็ขยายตัวมากขึ้นเช่นกัน กฎข้อบังคับด้านการบริการจัดหางานและการจัดการการจ้างงานของจีนประจำปี พ.ศ. 2557 ระบุถึงความหมายแฝงของบริการจัดหางานสาธารณะและชี้แจงอีกครั้งว่าผู้ให้บริการจัดหางานสาธารณะควรให้บริการสวัสดิการสาธารณะดังต่อไปนี้ สำหรับทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการโอกาสในการหางานโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย นโยบายส่งเสริมกฎหมายและข้อบังคับในการหางาน การรักษาความปลอดภัยในการหางานบริการ ให้คำปรึกษาบริการเผยแพร่ข้อมูลกฎอุปสงค์และอุปทานด้านอาชีพ การฝึกอบรมทักษะอาชีพและข้อมูลอื่น ๆ บริการแนะนำตำแหน่งอาชีพ บริการการจ้างงานสำหรับแรงงานและบริการจัดหางานสาธารณะอื่น ๆ ที่จำเป็นในกระบวนการจ้างงาน สรุปได้ว่าบทความนี้เข้าใจถึงบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาในฐานะบริการสวัสดิการ

สาธารณะต่าง ๆ ที่หน่วยงานรัฐบาลนำมาและจัดหา และมุ่งเป้าไปที่นักศึกษาที่มีการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั่วไปเพื่อส่งเสริมการหางานหรืออำนวยความสะดวกในการประกอบอาชีพอิสระ

หน้าที่พื้นฐานประการหนึ่งของหน่วยงานรัฐบาลคือจัดการทางสังคมว่าจะมีบทบาทของบริการสาธารณะในการชี้นำการจ้างงานของนักศึกษาอย่างไร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการแก้ปัญหาการจ้างงานของนักศึกษา ในฐานะที่เป็นหัวข้อสำคัญในการบริหารจัดการประเทศและสังคมของรัฐบาล จะต้องมีความรับผิดชอบที่จำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการหางานให้นักศึกษา ดำเนินนโยบายและแนวทางที่ส่งเสริมการหางานที่ราบรื่นให้แก่นักศึกษา โดยเสนอมาตรการบริการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการหางานของผู้สำเร็จการศึกษาและปกป้องการคุ้มครองสิทธิของนักศึกษาในการหางาน จุดประสงค์ของการให้บริการจัดหางานเหล่านี้คือเพื่อช่วยให้นักศึกษาหางานได้อย่างราบรื่น และเมื่อต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่ไม่มั่นคงจำเป็นต้องปรับปรุงการบริการหางานสำหรับนักศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับให้เข้ากับสถานการณ์ของเวลาและความต้องการของเป้าหมายการบริการ เพื่อที่จะทำงานบริการจัดหางานให้กับนักศึกษาได้ดีมากขึ้น วิธีการ นโยบายและกฎระเบียบที่นำมาใช้ก็จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพท้องถิ่นและปรับให้เหมาะสมต่อตัวบุคคล

2.7 คุณภาพการบริการสาธารณะ

ที่ทำการราชการสาธารณะได้เสนอและได้ปฏิบัติคุณภาพ คำว่าคุณภาพเป็นคำที่มาจากกิจกรรมด้านบริการของหน่วยงานสาธารณะบริหารการ แต่คำนี้ไม่ใช่แนวคิดใหม่ ในความเป็นจริง คุณภาพมีบทบาทในหน่วยงานสาธารณะตลอดมา อย่างน้อยเป็น โดยปริยาย ความหมายเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาอย่างต่อเนื่อง (Loffler, 2001, pp. 10-13) ความแตกต่างของกระบวนทัศน์ทางการเมืองแบบใหม่คือ ความหมายโดยนัยของคุณภาพจะไม่ใช่ข้อกำหนดเพิ่มเติม แต่เป็นแนวคิดที่เป็นอิสระ และยังเป็นแนวคิดด้านการปฏิบัติงานและตามหาผลค่าอย่างแน่ชัด ซึ่งความหมายได้ดูชัด การรักษา กฎหมาย ประชาธิปไตยและการเปิดกว้างข้อมูล (Ali, 2003, p. 191) ได้เสนอความเปลี่ยนแปลงของคุณภาพหน่วยงานสาธารณะ Yang เคยแบ่งแยกเป็น 3 ลำดับ ก็คือปฏิบัติตามข้อตกลงและความหมาย คุณภาพของโปรแกรม ความหมายของคุณภาพการมีประสิทธิภาพ ความหมายคุณภาพของความพึงพอใจประชาชน (Yang, 2013, pp. 69-74) ตามการแบ่งลำดับชั้นแบบนี้ เริ่มแรกคุณภาพของพื้นที่สาธารณะมีความหมายที่เป็นพื้นฐานอย่างเล็กน้อยและความถูกต้องของความหมายที่มั่นคง สิ่งที่ต้องเน้นย้ำคือความมั่นคงและความเป็นระเบียบของงานภายในหน่วยงานสาธารณะ ซึ่งก็คือการงาน

ได้ตรงตามกฎระเบียบและขั้นตอนหรือไม่ ความหมายที่ใกล้เคียงของคุณภาพนี้และการสร้างพื้นที่ราชการในช่วงแรกได้เน้นเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบและความต้องการของเทคนิคที่ผลิตสินค้า หลังจากนั้น ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของประชาชนได้เพิ่มขึ้น ข้อขัดแย้งระหว่างข้อจำกัดของทรัพยากรและการเพิ่มขึ้นของความต้องการของประชาชนตามกาลเวลาได้เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เศรษฐกิจ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกลายเป็นมูลค่าที่สำคัญของหน่วยงานรัฐบาล ในแนวคิดด้านมูลค่าที่ขึ้นานี้ คุณภาพการบริการของสาธารณะไม่เพียงแต่จะเน้นขั้นตอนการบริการที่แม่นยำอย่างชัดเจน ยังเอาจุดมุ่งหมายมาเชื่อมโยงกัน แต่จุดมุ่งหมายนี้ยังไม่เจาะจงผู้ที่ให้บริการ ก็คือภาครัฐยังไม่เป็นผู้ถือครอง ความต้องการของประชาชนเป็นจุดเริ่มต้น และความพึงพอใจของประชาชนเป็นจุดสิ้นสุด เพราะคุณภาพประเภทนี้เป็นสิ่งแสดงออก ได้รับการสงสัย สาเหตุมาจากคุณภาพการบริการควรจะพิจารณาจากผู้ให้บริการ หลังจากนั้น แนวคิดการบริหารงานในแนวโน้มของลูกค้า ความหมายของคุณภาพการบริการสาธารณะได้รับการพัฒนาและเกิดผลสำเร็จ กลายเป็นคุณภาพที่เน้นไปทางความพึงพอใจของลูกค้า และยังนำเอาความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวอย่างที่สำคัญที่ทำให้การบริการสาธารณะได้รับผลสำเร็จ คุณภาพการบริการที่ยึดเอาลูกค้าเป็นหลักมีผลต่อการบริหารงานและทิศทางของมูลค่าได้มีความสำคัญในการยกตัวอย่าง เพียงแค่หน่วยงานรัฐบาลมีความแตกต่างที่ธุรกิจเอกชน สิ่งถัดจากนั้นลักษณะการขับเคลื่อนของผลประโยชน์และความสัมพันธ์แบบง่ายระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค แต่สิ่งแรกมีความเป็นส่วนร่วม ไม่สามารถเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภคเป็นส่วนใหญ่ เพราะผู้บริโภคที่อยู่ในหน่วยงานรัฐบาลไม่เพียงเป็นผู้บริโภค แต่บุคลากรในหน่วยงานรัฐบาลที่มีความรับผิดชอบแบบดั้งเดิมคือประชาชนมีบทบาทสำคัญในด้านการช่วยบริหารงาน (Ali, 2003, p. 68) ดังนั้นการประเมินคุณภาพการบริการไม่สามารถประเมินอย่างเรียบง่ายตามระดับความพึงพอใจของความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของหน่วยงานรัฐบาล เพราะคุณภาพการบริการสาธารณะมีความแตกต่างกับคุณภาพการบริการของภาครัฐกิจ มันมีความหมายที่กว้างขึ้น ควรจะรวมถึง 6 ด้านดังต่อไปนี้ (Zhang & Dong, 2014, pp. 8-14)

1) ปฏิบัติตามข้อตกลงและขั้นตอนที่ได้กำหนดขึ้นไว้ ลักษณะของคุณภาพการบริการที่สอดคล้องคือต้องปฏิบัติตามเทคนิคและขั้นตอนที่ภาครัฐได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ปฏิบัติตามข้อกำหนดและความต้องการเพื่อเสนอการบริการสาธารณะ นั่นก็คือลำดับแรกของคุณภาพการบริการสาธารณะเป็นคุณภาพโดยรวม และต้องตรงตามความต้องการของกฎหมายคือขั้นตอนที่ถูกกฎหมาย และยังต้องตรงตามขั้นตอนข้อกำหนดของความต้องการของกระบวนการปฏิบัติงาน นั่นก็คือ พฤติกรรมการบริการของหน่วยงานรัฐบาลมีสาเหตุที่ต้องอยู่ภายใต้รัฐธรรมนูญ กฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ ยังต้องมีความถูกต้องของขั้นกฎหมาย ให้บริการตามความต้องการของกฎหมาย

โดยเฉพาะในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารงานด้านระบบดิจิทัลได้เป็นผู้สนับสนุนกลายเป็นเครื่องมือการบริการแล้ว ความหมายของเครื่องมือการบริการนี้ได้เน้นย้ำความแตกต่างที่เกิดจากการบริการ ความโดดเด่นคือทั้งสามารถลดความไม่เป็นธรรมในขั้นตอนของการบริการ และยังสามารถรับประกันความเท่าเทียมของผลการบริการ มีผลดีต่อกฎหมายที่มีความเท่าเทียมระหว่างบุคคล

2) ปฏิบัติตรงตามความผลของต้องการหรือผลที่ได้กำหนดไว้ คุณภาพการบริการสาธารณะได้เน้นเรื่องผลที่แสดงออกหรือผลสุดท้ายต้องเป็นไปตามข้อกำหนดคุณภาพที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ถึงแม้ว่าทำให้บ้างโครงการการบริการ คุณภาพของขั้นตอนบริการมีความสำคัญมากกว่าคุณภาพของผลการบริการ สำหรับโครงการส่วนใหญ่ของการบริการ คุณภาพของผลผลิตมีความสำคัญมากกว่าคุณภาพของขั้นตอนการให้บริการ ผลของคุณภาพจากการบริการสาธารณะส่วนใหญ่มาจากปัจจัยหลายอย่างมีรวมกันแล้วนำมาตัดสิน ไม่เพียงแต่เอาปัจจัยแค่อย่างเดียวนำมาตัดสิน และปัจจัยทุกอย่างไม่จำเป็นต้องมีแสดงออกในช่วงเวลาเดียวกัน แม้กระทั่งคุณภาพของผลลัพธ์หรือผลที่แสดงออกบริการบางอย่างก็สามารถตรวจสอบได้เมื่อสิ้นสุดกิจกรรมการบริการหรือหลังจากสิ้นสุดกิจกรรมเป็นเวลานาน ดังนั้น ในขณะที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของขั้นตอนหรือให้ความสำคัญกับผลที่คุณภาพแสดงออก การแสดงออกที่เป็นรูปธรรมของการเน้นคุณภาพของผลลัพธ์หรือผลกระทบบคือการกำหนดให้บริการสาธารณะเป็นไปตามข้อกำหนดเฉพาะสำหรับผลลัพธ์หรือผลกระทบบที่ออกแบบไว้ล่วงหน้า

3) ตอบสนองการเพิ่มขึ้นของความต้องการที่ได้กำหนดไว้ การเสนอบริการสาธารณะไม่เพียงแต่ได้รับการจำกัดของปัจจัยทรัพยากรสาธารณะและต้นทุนการบริหารงาน ยังต้องรับการกำกับปัจจัยของการเมือง กฎหมาย คุณธรรมเป็นต้น การประเมินคุณภาพข้อมูลนำเข้าของระบบบริการสาธารณะเป็นทางเลือกหนึ่งในการประกันคุณภาพของการบริการสาธารณะ แนวคิดที่อยู่เบื้องหลังของการประกันคุณภาพคือ ขั้นตอนและผลลัพธ์ของคุณภาพขั้นสูงมาจากการนำเข้าของคุณภาพขั้นสูง หากไม่มีการลงทุนก็จะไม่มีผลลัพธ์ของคุณภาพขั้นสูง เนื่องจากการลงทุนแบบมีคุณภาพไม่จำเป็นต้องรับประกันคุณภาพของการบริการสาธารณะ แต่เป็นเพียงข้อกำหนดที่รับประกันคุณภาพการบริการสาธารณะ เป็นความต้องการขั้นต่ำของมัน ดังนั้นการเลือกให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่พื้นฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเมื่อกำหนดคุณภาพการบริการสาธารณะความเป็นความหมายพื้นฐานเพราะการลงทุนคุณภาพสามารถมองเห็นได้ ควบคุมได้ แต่คุณภาพของผลลัพธ์กลับยากที่จะควบคุม ประเมินผลลำบาก หรืออาจจะจับต้องไม่ได้

4) เพิ่มฟังก์ชันการบริการสูงสุด ประชาชนเป็นผู้บริโภคของการบริการสาธารณะ ต้องการให้หน่วยงานรัฐบาลใช้ต้นทุนที่ต่ำที่สุดในการปฏิบัติงานของฟังก์ชันการบริการ สาธารณะ เสนอฟังก์ชันการบริการอย่างไม่จำกัดเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการบริการ ขึ้นอยู่กับความคาดหวังและความต้องการต่อการบริการของประชาชนมีความแตกต่างกัน ในจุดนี้ ทำให้แนวทางการให้บริการสาธารณะมีความหมายที่ตอบสนองความหลากหลายและความยิ่งใหญ่ ของฟังก์ชันการบริการ โดยฟังก์ชันที่ยิ่งใหญ่ระบบขนาดเพื่อทำความเข้าใจคุณภาพของการบริการ สาธารณะ สิ่งนี้จะช่วยให้ภาครัฐเลือกวิธีที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากขึ้นในการเสนอการ บริการ ฟังก์ชันที่หลากหลายที่นำเสนอหลังจากการรวมความต้องการของแต่ละบุคคลเป็นวิธีที่สอดคล้อง ในการให้บริการอย่างไม่ต้องสงสัย

5) นำวิธีที่ถูกต้องทำสิ่งที่ถูกต้อง นั่นคือหน่วยงานรัฐบาลสามารถบริหารงาน บรรลุเป้าหมายบริการอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่น่าเน้นคือประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่คุณภาพการ บริการสาธารณะได้ผลิตออกมาขึ้นอยู่กับความสามารถของการเสนอการบริการเพื่อตอบสนอง ความต้องการประชาชน คุณภาพของความสามารถนี้มีมุมมองเกี่ยวกับการตอบสนองของภาครัฐต่อ ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและเกมส์ระหว่างความต้องการบริการที่เพิ่มขึ้นได้ตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นสิ่งที่ควรมีไว้ภายในคุณภาพการบริการ

6) มีจิตวิญญาณด้านสาธารณะ มองจากข้างขึ้นตอนสามารถเข้าใจว่า การบริการ คือความเสียสละ นั่นคือต้องคิดเพื่อคนอื่น การบริการควรมีอย่างยั่งยืนไม่เพียงแต่จะเป็นต้นแบบ หน้าที่การงาน แต่เป็นทัศนคติ ความรับผิดชอบ และความสำนึกในคุณธรรม คุณภาพการบริการที่ เยี่ยมยอดส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการมีจิตวิญญาณสาธารณะมากน้อยเพียงใด เพราะถึงแม้จะเป็น หน่วยงานสาธารณะที่ทรัพยากรที่เพียงพอ หากว่าขาดความจงรักภักดีและความทุ่มเท ก็ยากที่จะ รับประกันคุณภาพการบริการสาธารณะ นอกจากนี้ มองจากการประเมินคุณภาพการบริการ จาก สาเหตุการนำเข้า ขั้นตอน การส่งออกหรือผลลัพธ์ของการบริการเป็นต้นบ้างครั้งอาจไร้รูปร่างหรือ อยากรที่จะบรรยายได้ เช่นการบริการจัดหางานสาธารณะของสาธารณะ ไม่สามารถประเมินตาม ความแน่นอนการบริการที่กำหนด และยังไม่สามารถประเมินอย่างแม่นยำผ่านผลผลิตที่จับต้องได้ ในสถานการณ์เช่นนี้ คำสัญญาและความเสียสละของผู้ให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นต่อการประเมิน คุณภาพการบริการ นั่นคือคุณภาพของการบริการสาธารณะมีความหมายของจิตวิญญาณสาธารณะ

2.8 การวิจัยการประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะ

การประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะไม่พ้นจากความคิดและการตัดสินใจของดัชนีการประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะ สามารถเป็นเนื้อหาสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะ ได้รับความสนใจอย่างมากจากนักวิจัยตลอดมา มองโดยรวม การวิจัยดัชนีการประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะจะเกี่ยวข้องกับการบริหารภายในองค์กร การวิเคราะห์ความแตกต่างและการประเมินความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการมีมุมมองแตกต่างกัน

เกี่ยวกับวิเคราะห์ของดัชนีที่เกิดจากคุณภาพการให้บริการมาจากผลของงานวิจัยของยุโรปและอเมริกาเหนือ ภายใน บุคคลสำคัญฝั่งยุโรปก็คือ Gronroos (1982) เขาคิดว่าคุณภาพการให้บริการแตกต่างที่คุณภาพของสินค้า คุณภาพการให้บริการเป็นความรู้สึกของลูกค้าคุณภาพชนิดหนึ่ง ความรู้สึกไม่เพียงแต่หมายถึงผลของการให้บริการที่ลูกค้าได้รับ ยังหมายถึงการบริการเกิดจากสิ่งไหน เช่นวิธีการให้บริการ ทักษะคิดในการให้บริการ เป็นต้น ดังนั้นคุณภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับคุณภาพของผลลัพธ์ (หรือจะเรียกอีกอย่างว่าคุณภาพของเทคนิค) และคุณภาพของขั้นตอน (เรียกอีกอย่างว่าคุณภาพเชิงหน้าที่) สองส่วน (Chai & Wei, 2004, pp. 36-38) บุคคลฝั่งอเมริกาเหนือก็คือ Rust และ Oliver พวกเขาคิดว่าคุณภาพการให้บริการนอกจากจะหมายถึงคุณภาพเชิงหน้าที่และเทคนิคแล้ว ยังหมายถึงองค์ประกอบของสภาพแวดล้อม เช่นลูกค้าอยากได้รับการบริการในสภาพแวดล้อมแบบไหน (Rust & Oliver, 1994, pp. 1-19) และคุณภาพของการให้บริการหมายถึงสินค้าที่บริการ ขั้นตอนการบริการและสภาพแวดล้อมการให้บริการ3องค์ประกอบถึงแม้ว่านักวิจัยทั้ง2ฝั่งจะมีความเห็นขององค์ประกอบของการให้บริการที่แตกต่างกัน แต่พวกเขาก็คิดเห็นเหมือนกันว่า คุณภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความจริงที่แตกต่าง เกิดขึ้นคือผ่านความแตกต่างของการประเมินของลูกค้าที่รู้สึกต่อคุณภาพการให้บริการและความคาดหวังต่อการให้บริการ และผลนี้จะเป็นองค์ประกอบที่เกิดขึ้นตามลูกค้าได้รู้สึกต่อการให้บริการ

ตามแบบจำลองคุณภาพการให้บริการของ Gronroos (1982) คุณภาพการให้บริการสาธารณะสามารถแบ่งดัชนีของคุณภาพการให้บริการเป็นคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่ คุณภาพเชิงหน้าที่สะท้อนถึงผลการประเมินของประชากรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ก็คือดัชนีวิธีการการให้บริการสาธารณะ (How) คุณภาพเชิงเทคนิคแสดงถึงการให้บริการสาธารณะส่งผลดีอย่างไรต่อประชาชนในสังคม ก็คือดัชนีเทคนิคของคุณภาพการให้บริการสาธารณะ (What) ในการวิจัยคุณภาพการบริการสาธารณะของรัฐบาล (Xu, 2011, pp. 23-26) นักวิชาการชาวจีนแบ่งคุณภาพ

การบริการภาครัฐออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ คุณภาพทางเทคนิค คุณภาพเชิงหน้าที่ คุณภาพของรูปลักษณ์และช่วงเวลาจริง ในส่วนหนึ่ง คุณภาพของเทคนิคหมายถึงคุณภาพของคุณสมบัติที่รัฐบาลได้ออกนโยบาย คุณภาพเชิงหน้าที่หมายถึงประชาชนได้รู้สึกถึงการกระทำ ทักษะคุณภาพลักษณ์ที่หน่วยงานราชการได้แสดงออกที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คุณภาพของรูปลักษณ์หมายถึงสิ่งที่ประชาชนคาดหวังแก่หน่วยงานราชการ ส่วนช่วงเวลาจริงก็หมายถึงขั้นตอนที่ประชาชนได้สัมผัสต่อการบริการของหน่วยงานรัฐ

ตามความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของงานวิจัย ระดับการให้บริการสาธารณะขึ้นอยู่กับความรู้สึกแท้จริงของประชาชนและความแตกต่างของความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ความแตกต่างยิ่งน้อย แปลว่าคุณภาพการบริการสาธารณะมีคุณภาพสูง ในทางกลับกัน ความต่างยิ่งมาก แปลว่าคุณภาพการบริการมีคุณภาพยิ่งต่ำ วิเคราะห์ความต่างนี้มีผลดีต่อการเร่งให้ภาครัฐท้องถิ่นสามารถเข้าใจความแตกต่างในขั้นตอนการให้บริการ เพื่อที่จะมีนโยบายแก้ไขความแตกต่างของคุณภาพนี้ได้อย่างทันที ยกกระดับความพึงพอใจของประชาชน ทำให้พวกเขารับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากการบริการของภาครัฐ

Sun (2004) นักวิจัยชาวจีนได้กล่าวไว้ในบทความเรื่อง ภูมิหลังของงานวิจัยความแตกต่างคุณภาพการบริการของประเทศอันภายใต้ WTO ในสถานการณ์ทั่วไป คุณภาพการให้บริการของภาครัฐในมุมมอง 4 อย่างเกิดความขำแย เช่น ความต่างระหว่างความคาดหวัง ความต่างของการออกแบบ ความต่างของการปฏิบัติ ความต่างของข้อตกลง ซึ่งความต่างของความคาดหวังหมายถึงความแตกต่างที่เกิดจากรัฐบาลไม่ได้เข้าใจอย่างลึกซึ้งหรือประเมินค่าต่ำไปเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ สาเหตุด้านหนึ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างมาจากหน่วยงานรัฐบาลเข้าถึงประชาชนไม่ลึกซึ้ง หรือการวิจัยและจัดเก็บข้อความเสนอแนะที่แจ้งต่อหน่วยงานรัฐบาลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่ได้รับความสนใจ หรือไม่เผชิญต่อคำเรียกร้องของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ หรืองานวิจัยทำแค่ผิวเผิน ไม่ได้สัมภาษณ์อย่างเจาะจง หรืออีกด้านหนึ่งขึ้นอยู่กับระหว่างบุคคลในชั้นบริหารงานที่ขาดการสื่อสารระหว่างกันทำให้เกิดความแตกต่าง ความต่างของการออกแบบหมายถึงการบริการด้านการออกแบบและรูปแบบการบริการที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานรัฐควรที่จะได้เข้าใจถึงความต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อภาครัฐ สาเหตุที่ทำให้เกิดความต่างก็มาจากการตั้งกฎเกณฑ์และการควบคุมคนในหน่วยงาน เช่น ความคิดเกี่ยวกับด้านบริการขาดความเป็นส่วนรวม ไม่ให้ความสำคัญกับประชาชนและความคาดหวังของประชาชน ไม่ให้ความสำคัญที่จะออกแบบความคิดเกี่ยวกับการบริการตามความ

คาดหวังของประชาชน หรือเป็นเพราะการออกแบบการบริการมีความกว้างไปเกิดความสับสนเป็นต้น ความแตกต่างของการปฏิบัติงานหมายถึงความแตกต่างระหว่างการให้บริการและข้อจำกัดของการบริการของหน่วยงานรัฐบาล สาเหตุของความแตกต่างมาจาก ประชาชนเข้าร่วมกระบวนการให้บริการขาดบทบาทและขาดความรับผิดชอบ กำลังการบริการของภาครัฐไม่เพียงพอเป็นต้น ความแตกต่างของคำสัญญาหมายถึงคำสัญญาการให้บริการของภาครัฐที่มีต่อประชาชนมีแตกต่างสาเหตุที่เกิดจากการขาดความสมบูรณ์ในการสื่อสารการให้บริการ ความคิดเห็นที่ต่างกัน ต่างคนต่างคิด คำสัญญากับการบริการที่ไม่เชื่อมโยงกัน ขาดการบริหารงานด้านความคาดหวังของประชาชน เป็นต้น (Sun, 2004, pp. 53-54) นักวิจัย Cheng (2007, pp. 99-102) คิดว่า ความเชื่อมั่นด้านบริการ ความเชี่ยวชาญ การเตรียมอุปกรณ์ในการสื่อสาร ความเห็นใจเป็นต้นของรัฐบาลประเทศเกิดความแตกต่างด้านคุณภาพ ถึงแม้ว่าในขณะนี้ปัญหาเหล่านี้ได้มีการแก้ไขที่ชัดเจน แต่กับความต้องการด้านการบริการของประชาชนและความคาดหวังของอุปกรณ์ด้านบริการของภาครัฐยังมีความแตกต่างค่อนข้างมาก

การประเมินคุณภาพส่งผลพัฒนาต่อการบริหารการบริการในภาครัฐ นับตั้งแต่การเคลื่อนไหวการจัดการสาธารณะรูปแบบใหม่ในฝั่งยุโรป คุณภาพถือว่าเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงการมีเอกลักษณ์รูปแบบใหม่ในช่วงเวลานั้น เพื่อให้ประเทศต่าง ๆ ในโลกยอมรับ แต่ในปัจจุบัน คุณภาพได้ก้าวผ่านการเน้นย้ำ ปริมาณ ของในสมัยก่อนไปแล้ว กลายเป็นการดำเนินงานของรัฐและเนื้อหาหลักการประเมินงาน ในยุคปัจจุบันไป คุณภาพคือเกณฑ์สำคัญที่ทำให้รัฐบาลมุ่งเน้นการบริการ จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพอย่างลึกซึ้งพบว่า ความรู้ของผู้คนต่อคุณภาพรัฐบาลได้เรียนรู้จากการที่รัฐให้ความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าในขั้นต้นจนถึงการเน้นความพึงพอใจของประชาชนและการมีส่วนร่วมของประชาชน อีกทั้งมีกระบวนการที่ค่อยเป็นค่อยไปของการเน้นมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะ เพิ่มระดับคุณภาพของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านวิจัยคุณภาพการบริการสาธารณะของรัฐบาล ไม่เพียงแต่เป็นปัจจัยหลักสำคัญในการส่งผลพัฒนาผลงานของภาครัฐ อีกทั้งยังเติมเต็มส่วนสำคัญของการบริหารงานรัฐบาลในยุคปัจจุบันและยังส่งเสริมการตระหนักถึงคุณภาพการบริการสาธารณะของภาครัฐ ผลักดันกระบวนการปฏิรูปการบริหารของรัฐบาลจีนและสร้างรัฐบาลมุ่งเน้นการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการการพัฒนาในยุคนี้

การประเมินคุณภาพคือส่วนสำคัญของการจัดการและยังเป็นพื้นฐานหลักในการริเริ่มจัดการคุณภาพของรัฐบาล การประเมินคุณภาพเป็นบททดสอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง สามารถตัดสินพฤติกรรมบริการและผลลัพธ์การให้บริการของรัฐได้ ทำให้สามารถจัดลำดับและควบคุมระดับ

คุณภาพการบริการของรัฐได้ อีกทั้งส่งเสริมหน่วยงานรัฐในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาของนโยบาย โครงการ แผนงาน การบริการและด้านอื่น ๆ ที่ยังคงมีปัญหายู่รวมถึงปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ที่ไม่สมเหตุสมผลทำให้เหมาะสมมากขึ้น มาตรการการจัดการคุณภาพการบริการของรัฐบาลขึ้นอยู่กับข้อมูลสนับสนุนของการประเมินคุณภาพ นอกจากนี้ในขณะที่ให้ความสำคัญกับผลประเมินคุณภาพการบริการนั้นก็ต้องเน้นการประเมินผลและควบคุมกระบวนการ มีการตรวจสอบและควบคุมกระบวนการในการประเมินคุณภาพ เพื่อให้แน่ใจคุณภาพในขั้นสุดท้ายและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้

การประเมินคุณภาพช่วยส่งเสริมมาตรฐานการบริการของรัฐ รัฐบาลจัดว่าเป็นองค์กรอาชีพ บริการพิเศษประเภทหนึ่ง เป็นสิ่งที่แสดงถึงผลประโยชน์ของประเทศและประชาชนตั้งแต่การจัดการกิจการทุกประเภทจนถึงกิจกรรมด้านการปกครอง ดังนั้นกระบวนการหลักการปกครองของรัฐบาลสามารถจัดได้ว่าเป็นอาชีพปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชน คุณภาพการบริการขององค์กรรัฐบาลเป็นอย่างไร ในกระบวนการปฏิบัติหน้าที่เกิดเหตุที่ไม่คาดคิดหรือไม่? ประเด็นหลักอยู่ที่การควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานว่าด้วยกฎหมาย ข้อบังคับมีประสิทธิภาพหรือสอดคล้องกับกฎหมาย ข้อบังคับ เกณฑ์ที่กำหนดมาหรือไม่ การวิจัยการประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะนั้นมีผลประโยชน์ในการเสริมสร้างความสนใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานของภาครัฐมากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถควบคุมขั้นตอนการปฏิบัติงานและกระบวนการองค์กรภายในที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อควบคุมพฤติกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานรัฐบาล นอกจากนี้การวิจัยประเมินคุณภาพสาธารณะก็มีส่วนช่วยส่งเสริมหน่วยงานรัฐให้คงรักษาคุณภาพและองค์ความรู้ แก้ไขที่ต้นตอเพื่อหลีกเลี่ยงความวุ่นวาย และการละเลยกระบวนการปฏิบัติงานของภาครัฐที่อาจเกิดขึ้นได้ ปรับปรุงมาตรฐานพฤติกรรมกรรมการบริหารของรัฐบาล ยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานและระดับความพึงพอใจและไว้วางใจจากประชาชน

การประเมินคุณภาพช่วยส่งเสริมแนวคิดการบริการของภาครัฐ การให้บริการสาธารณะคือจุดมุ่งหมายการทำงานของภาครัฐ ชีวิตที่ดีของประชาชนมาจากการบริการที่ดีของรัฐบาล การพัฒนาคุณภาพชีวิตพลเมืองจากการบริการสาธารณะที่ดีกลายเป็นอุดมคติที่คนทั่วไปต้องการในปัจจุบัน แนวคิดการบริการของประชาชนที่มีต่อการมุ่งเน้นบริการของภาครัฐนั้นก็คือการรับใช้ประชาชน มีสวัสดิการ อุปกรณ์และบริการสาธารณะที่มีคุณภาพจัดเตรียมแก่สังคมและประชาชน เน้นผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักคือจุดมุ่งหมายสูงสุดของรัฐบาลและการพัฒนาสังคม. แต่ในความเป็นจริง การปฏิบัติงานของภาครัฐกับการจัดสรรสวัสดิการต่าง ๆ แก่ประชาชน

นั่นมักจะมีเงื่อนไขบางประการที่ขัดต่อการดำเนินการตามเป้าหมาย ถ้าจัดสรรทรัพยากรสาธารณะข้อกำหนดในการบริการ การให้บริการไม่เท่าเทียมกัน อาจเป็นสาเหตุก่อให้เกิดปัญหาขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนได้ การประเมินคุณภาพจัดว่าเป็นวิธีการประเมินความใส่ใจร่วมมือของพลเมืองและเป็นข้อตกลงมาตรฐานการประเมินจุดมุ่งหมายและการบริหารของรัฐบาล. โดยปกติแล้ว รัฐบาลเป็นองค์กรที่มีจุดมุ่งหมายคือการจัดสรรอุปกรณ์และบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน แต่ระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงานของภาครัฐนั้นไม่ควรมาจากการประเมินตนเองของภาครัฐแต่ควรมาจากการประเมินของประชาชน การประเมินคุณภาพมักจะเอาคุณภาพการจัดสรรบริการแก่ประชาชนของภาครัฐเป็นประเด็นหลักในการตัดสินใจไม่เพียงแต่มีส่วนช่วยให้รัฐบาลคำนึงถึงปัญหาในมุมมองของประชาชนเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการรัฐบาลบริการประชาชนเพียงเท่านั้น อีกทั้งยังมีส่วนช่วยตรวจสอบความเปลี่ยนแปลงที่รัฐจัดสรรสวัสดิการแก่ประชาชนในมุมมองของคนนอกด้วยเช่นกัน จากการวิเคราะห์ผลประโยชน์ต่าง ๆ ของประชาชนเพื่อส่งเสริมหลักแนวคิดการให้บริการของรัฐบาลและนำไปปรับใช้ ดังนั้นการประเมินคุณภาพการบริการประชาชนมีผลต่อมาตรฐานการปฏิบัติของรัฐบาลอย่างมาก

การประเมินคุณภาพมีผลต่อการประยุกต์ใช้ผลการบริการสาธารณะของภาครัฐมากขึ้น การประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะของภาครัฐไม่เพียงแต่จะให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพของขั้นตอนของการบริการสาธารณะเท่านั้น แต่ยังมี การติดตามผลลัพธ์ของการบริการสาธารณะอีกด้วย ไม่กี่ปีมานี้ แนวคิดเรื่องผลลัพธ์ได้รับความสนใจจากผู้คนมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับคุณภาพของหน่วยงานรัฐบาล ผู้คนพยายามที่จะสร้างกลไกในทางบริหารจัดการที่มุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ และการมุ่งเน้นไปที่ประสิทธิผลของการบริหารจัดการของภาครัฐ เพราะได้เอื้อประโยชน์ต่อการส่งเสริมการเชื่อมโยงอย่างเหนียวแน่นระหว่าง การประเมินผลและการปรับปรุงคุณภาพขึ้นมา (Stockmann, 2008, p. 62) ผลลัพธ์ของกิจกรรมการบริหารจัดการควรดำเนินการวัดด้วยการใช้ผลลัพธ์ที่ได้รับมา เนื่องจากมีแค่ผลลัพธ์ที่คาดการณ์ไว้ถึงจะสามารถบรรลุผลได้ ความรับผิดชอบของประเทศถึงจะสามารถทำให้ทัศนคตินี้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางสำเร็จลงได้ (Stockmann, 2016, pp. 9-19) จากมุมมองของนักพฤติกรรมศาสตร์ พฤติกรรมที่แน่นอนก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่แน่นอน พฤติกรรมของการให้บริการของ ภาครัฐและหน่วยงานในการกำกับดูแลของภาครัฐจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่แน่นอน ผลลัพธ์เหล่านี้อาจจะแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงระยะสั้นของสภาพสังคม นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาในระยะยาวของสังคม ดังนั้น การศึกษาการประเมินคุณภาพของการบริการสาธารณะ ไม่สามารถแยกออกจากการศึกษาในด้านผลลัพธ์ของคุณภาพของการบริการสาธารณะ มีแค่การรวบรวมข้อมูลจากด้าน

ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ของการบริหารงานของรัฐบาล เพื่อให้มีความเข้าใจที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมกาให้บริการของภาครัฐที่ก่อให้เกิดผลกระทบของสังคมทั้งหมด ถึงจะสามารถเชื่อถือในระดับคุณภาพของพฤติกรรมกาบริการของภาครัฐมากขึ้นและมากพอที่จะเข้าใจความต้องการกาบริการสาธารณะของประชาชน สามารถแยกแยะปัญหาในขั้นตอนกาบริการภาครัฐได้อย่างถูกต้อง จึงทำให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจสามารถดำเนินการ ตัดสินใจอย่างเป็นวิทยาศาสตร์และมีคุณภาพคังนั้นภายใต้เบื้องหลังของสังคมในขณะนี้และยุคสมัย จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเสริมสร้างการวิจัยปัญหาในขั้นตอนกาให้บริหารสาธารณะของภาครัฐทั้งในภาคทฤษฎีและการปฏิบัติ

นักศึกษา ก็คือผู้ที่ยอมรับ ผู้รับบริการ ผู้บริโภคของหน่วยงานรัฐบาล เป็นผู้ที่มีความสำคัญของการบริการของหน่วยงานสาธารณะ คาคิขมเกี่ยวกับคุณภาพกาบริการของหน่วยงานสาธารณะของนักศึกษาเป็นสิ่งที่สำคัญที่หน่วยงานนำมาวางแผนการ การวิเคราะห์คาคิขมของนักศึกษาที่เกี่ยวกับการบริการของหน่วยงานมีผลดีต่อการแก้ไขปัญหาคาที่พบเจอ คั้นหาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงต่อคุณภาพกาบริการของหน่วยงาน เร่งเพิ่มการบริหารจัดการที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพอใจ คังนั้น คาคิขมของนักศึกษามีความสำคัญมากต่อหน่วยงาน ทั้งนี้การทำงานของนักศึกษาเป็นตัวขับเคลื่อนการพัฒนาของหน่วยงานบริการจัดการงานสาธารณะคาคิขมคุณภาพกาบริการของนักศึกษาเป็นสิ่งที่สำคัญที่สร้างความเชื่อมั่น ความเชื่อมั่นมีผลดีต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน้าสังคม ทำให้หน่วยงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษา ยกระดับคุณภาพของหน่วยงาน อิทธิพลที่มีผลของการประเมินของนักศึกษา คุณภาพบริการของหน่วยงานส่งเสริมการทำงานจะสะท้อนให้เห็นในความรู้สึกนักศึกษาที่เกิดจากภายในที่ใช้บริการได้รับรู้มาปรับใช้คุณภาพเกิดที่ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับนักศึกษาและระดับความพอใจของนักศึกษาที่มีความสัมพันธ์ที่สนิทคุณภาพกาบริการที่นักศึกษาคาดหวังและความรู้สึกหลังจากที่ได้ใช้บริการ เพื่อตัดสินใจคุณภาพกาบริการ

2.9 การวิจัยสาเหตุที่ส่งผลกระทบจากความรู้สึกที่ประชาชนชนมีต่อคุณภาพบริการ

Parasuraman et al. (1985) มีงานวิจัยที่เสนอแบบจำลอง SERVQUAL ที่มีต่อคชันการประเมินคุณภาพกาให้บริการ ตามแบบจำลองที่ประเมิน ผลของคุณภาพกาให้บริการสามารถวัดจากความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การรับประกัน การเอาใจใส่และการมีรูปร่างลักษณะ เป็นต้น (Luo, 2011, pp. 5-10) ตามงานวิจัยคุณภาพกาบริการรับรู้ การประเมินคุณภาพกาบริการสาธารณะ

ส่วนใหญ่มาจากความรู้สึกของประชาชนในขั้นตอนการใช้บริการของ Parasuraman et al. (1985) Donnelly and White (2014) ใช้แบบจำลอง SERVQUAL ทดลองการบริหารงานด้านคุณภาพการให้บริการของในบ้างที่ของรัฐบาลประเทศสกอตแลนด์ การวิเคราะห์เชิงปริมาณในหน่วยงานเกี่ยวกับความแตกต่างของความเข้าใจของความคาดหวังของลูกค้า Christenson and Taylor (1982) มีแบบสอบถามตรวจสอบเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนอร์เวย์ โรไลนาสหรัฐ ด้านกฎหมาย การศึกษา การแพทย์ สวนสาธารณะ เป็นต้น ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายจ่ายบุคคลกับคุณภาพความรู้สึกต่อการให้บริการและผลของปริมาณของการบริการ

Lu and Wang (2010) นักวิชาการชาวจีนมีการวิจัยในความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ผ่านการรักษากฎหมาย การเปิดกว้างข้อมูล ความสะดวก ความตอบสนอง การกระทำจริงและการรับประกันเคชันนี้เป็นต้นที่เป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนเพื่อประเมินความเป็นไปได้ ค้นพบว่า ความรู้สึกที่มีต่อการบริการของภาครัฐและความพึงพอใจของประชาชนมีผลกระทบต่อกัน ในส่วนหนึ่ง ความสะดวก การตอบสนอง ความเป็นไปได้และการรับประกันมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนอย่างมาก โดยเฉพาะทัศนคติของหน่วยงานราชการ ความรู้ทางวิชาการและเทคนิคที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ สิ่งที่ประชาชนได้ให้ความสำคัญที่สุดคือผลที่ภาครัฐได้กระทำและให้บริการ เพราะผลของการกระทำไม่เพียงแต่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อความรู้สึกและทัศนคติ และยังส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อคำสัญญาของภาครัฐที่จะสามารถปฏิบัติตามคำสัญญาได้หรือไม่ และผลกระทบระหว่างการรักษากฎหมายกับการเปิดกว้างข้อมูลและความพึงพอใจของประชาชน เพราะตามที่ภาครัฐได้กล่าวไว้ หน่วยงานราชการจำเป็นต้องปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนและปฏิบัติตามความต้องการและเสนอการบริการ ต้องเผยแพร่ผลการบริหารงานอย่างทันที รับประกันการเปิดกว้างข้อมูล นั่นก็คือ การรักษากฎหมายและการเปิดกว้างข้อมูลเป็นข้อปฏิบัติที่จำเป็นของภาครัฐ เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ แต่สิ่งเหล่านี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนอย่างตรงไปตรงมา

มองจากวิธีการประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะ การทดสอบคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของประชาชนกลายเป็นวิธีที่ประเมินคุณภาพการบริการสาธารณะ ซึ่งการประเมินคุณภาพการบริการสามารถประเมินด้วย 2 วิธีการ สิ่งหนึ่งประเมินผ่านคำสัญญาที่เป็นมาตรฐานของบริการและผลการบริการมาเปรียบเทียบ เช่นเวลา ความแม่นยำ ที่รอบคอบ เป็นต้น อีกวิธีหนึ่ง

ผ่านคุณภาพการบริการแบบดั้งเดิมมาประเมินโคเดลความเป็นไปได้ เช่นแบบจำลอง SERVQUAL เป็นต้น ทั้ง 2 วิธีการก็เป็นวิธีการที่ผ่านประเมินจากความรู้สึกหลักของประชาชน

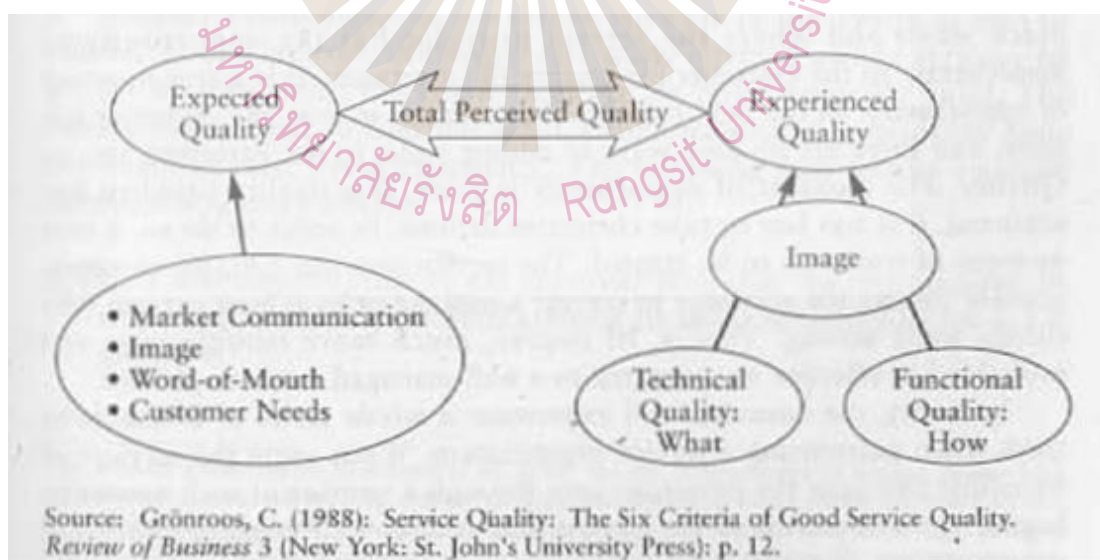
SERVQUAL เป็นพื้นฐานแนวความคิดสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการจากนักศึกษา หน่วยงานบริการจัดการงานสาธารณะให้บริการที่ดีขึ้น โดยการระบุงช่องว่างและเติมเต็มในคุณภาพของบริการสาธารณะ นอกจากนี้ยังเป็นทฤษฎีพื้นฐานสำหรับการสร้างระบบดัชนีการประเมินคุณภาพนักศึกษาตามความรู้สึกของผู้รับบริการในการวิจัยนี้ ผู้เขียนได้รับแรงบันดาลใจจากแนวความคิดความแตกต่างของคุณภาพบริการและแบบจำลอง SERVQUAL มิติที่ออกแบบและตัวบ่งชี้สามารถคำนวณ โดยตัวชี้วัดเพื่อให้ได้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ นั่นคือคุณภาพของการบริการที่จะวัดและมาพิจารณาปัญหาคุณภาพการบริการสาธารณะ

2.10 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การประเมินคุณภาพการบริการภาครัฐเป็นหัวใจสำคัญของคุณภาพการบริการประเทศตะวันตกให้ความสำคัญอย่างมากกับการประเมินคุณภาพ การวิจัยเกี่ยวกับการประเมินและปรับปรุงคุณภาพการบริการภาครัฐในสหรัฐอเมริกาส่วนใหญ่อยู่ใน 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาการทำงาน หรือสร้างนวัตกรรมโดยอาศัย กลุ่มควบคุมคุณภาพ (Quality Control Cycle) การจัดการคุณภาพโดยรวม และการสำรวจความพึงพอใจของพลเมือง Robert and Anoop (1993) เชื่อว่าความหมายคุณภาพของการบริการควรได้รับการชี้แจงก่อน เขาชี้ให้เห็นว่าคุณภาพของการบริการเป็นความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์ที่แท้จริงและความคาดหวังของประชาชน โดยพื้นฐานแล้วคุณค่าเชิงบวกหมายถึงการเกินความคาดหวังของประชาชนและการบรรลุมาตรฐานคุณภาพและเชื่อว่าคุณภาพสูงหมายถึงความต้องการของผู้รับบริการที่เหนือความคาดหมายของผู้รับในระดับหนึ่ง และ Gronoos (1982) สร้างรูปแบบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยเสนอว่าผู้รับบริการสามารถมีผลการประเมินทางวิทยาศาสตร์ตามวัตถุประสงค์ผ่านกระบวนการประเมินการรับรู้บริการและความคาดหวังบริการของพวกเขาซึ่งแนวคิดนี้คล้ายกับทฤษฎีช่องว่างที่ Parasuraman et al. (1985) เสนอมาก เขาเชื่อว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังของสาธารณชนที่ได้รับบริการและบริการจริงเกิดจากการสะสมของช่องว่างย่อยระหว่างการปฏิสัมพันธ์ของฝ่ายหน่วยงานให้บริการและฝ่ายผู้รับบริการทั้งสองฝ่ายซึ่งก่อให้เกิดช่องว่างรวมของคุณภาพการบริการในสุดท้าย

2.10.1 Nordic Model of Gronroos

Gronroos (1982) นักวิชาการชาวฟินแลนด์ได้เสนอแนวคิดเรื่อง Customer Perceived Service Quality เขากำหนดคุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ว่าเป็นช่องว่างระหว่างบริการที่ลูกค้าคาดหวัง (Expectation Service) และบริการที่รับรู้จริง (Perceived Performance) และเชื่อว่าคุณภาพการบริการที่รับรู้ประกอบด้วยคุณภาพทางเทคนิค (Technical Quality) คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) และภาพลักษณ์ขององค์กร (Image) ในการวิจัยครั้งต่อมา ตามทฤษฎีของจิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive Psychology) Gronroos (1982) ได้ตีพิมพ์บทความชื่อ A Service Quality Model and Its Marketing Implications ในวารสาร European Marketing และเสนอโมเดลคุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (ดูรูปด้านล่าง) และแบ่งคุณภาพการบริการใหม่ออกเป็นคุณภาพทางเทคนิค (What) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (How) ในหมู่พวกเขาคุณภาพทางเทคนิคคือผลลัพธ์ของกระบวนการบริการทั้งหมดซึ่งบ่งบอกถึงสิ่งที่ลูกค้าได้รับในที่สุดผ่านบริการที่ได้รับซึ่งทำให้ลูกค้ารับรู้และประเมินได้ง่าย ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่บ่งชี้ว่าลูกค้าได้รับบริการอย่างไรและลูกค้าจะได้รับการปฏิบัติแบบใดในขั้นตอนการรับบริการซึ่งเป็นการยากที่ลูกค้าจะประเมินและผลการประเมินมักเป็นผลการประเมินทางอัตวิสัย ส่วนภาพลักษณ์ขององค์กรมีบทบาทในการเป็นตัวกรอง ในการสร้างการรับรู้คุณภาพการบริการ กล่าวคือลูกค้าจะใช้ภาพลักษณ์ขององค์กรร่วมกับการประเมินคุณภาพทางเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่ขององค์กร



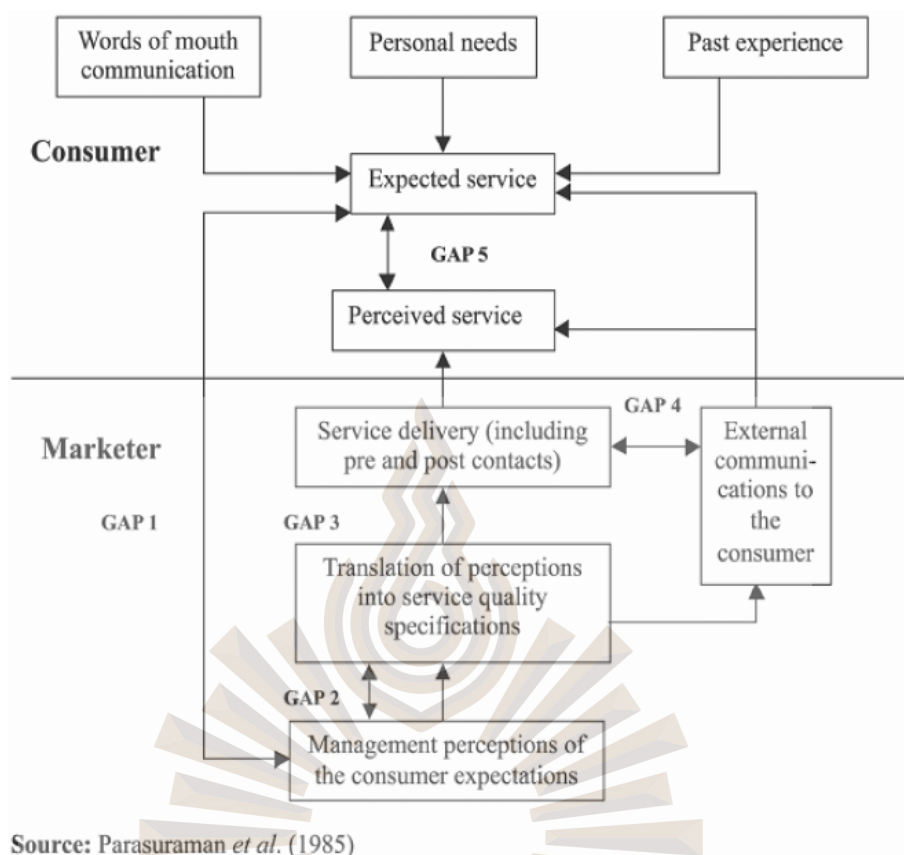
รูปที่ 2.4 แสดงนอร์ดิกโมเดล

ที่มา: Gronroos, 1988

ตามทฤษฎีคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของลูกค้า หลังจากสิ้นสุดการให้บริการหากลูกค้ารู้สึกว่าคุณภาพการบริการที่รับรู้จริงสูงกว่าระดับที่คาดไว้ การประเมินคุณภาพการบริการจะสูงขึ้น ในทางกลับกันหากลูกค้าคิดว่าคุณภาพบริการที่รับรู้จริงยังไม่ถึงระดับที่คาดหวังพวกเขาจะไม่ทำการประเมินคุณภาพการบริการในระดับสูง ทฤษฎีคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของลูกค้า เชื่อว่าคุณภาพการบริการไม่ใช่เป็นสิ่งกายภาพตามทฤษฎี และแบ่งคุณภาพการบริการเป็นคุณภาพกระบวนการบริการและคุณภาพผลการบริการ ซึ่งเทียบเท่ากับการแยกความแตกต่างระหว่างคุณภาพการบริการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ทฤษฎีคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของลูกค้าได้วางกรอบทฤษฎีพื้นฐานสำหรับการสร้างวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ และวิธีการประเมินคุณภาพการบริการด้วยการรับรู้ของลูกค้ายังคงเป็นพื้นฐานทางวิธีการประเมินที่สำคัญในการศึกษาการบริหารจัดการการบริการในปัจจุบันนี้

2.10.2 GAP Model of PZB

การรับรู้บริการและความคาดหวังบริการของผู้รับบริการเป็นหัวใจหลักของการวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีและวิธีการด้านคุณภาพบริการซึ่งมุ่งเน้นไปที่การวัดการรับรู้ทางจิตวิทยาของผู้รับบริการ การรับรู้บริการของผู้รับบริการเกิดขึ้นในขั้นตอนการใช้บริการ โดยการเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างการรับรู้บริการกับความคาดหวังบริการของผู้รับบริการสามารถวินิจฉัยปัญหาข้อขัดข้องในการดำเนินงานของระบบบริการ นักวิชาการหลายคนได้ทำการวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามทฤษฎีคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของลูกค้า Parasuraman et al. (1985) เสนอโมเดลคุณภาพการบริการซึ่งเรียกอีกอย่างว่า GAP Model ตามแสดงในรูปที่ข้างล่าง



Source: Parasuraman et al. (1985)

รูปที่ 2.5 แสดง GAP Model

ที่มา: Parasuraman et al., 1985

ส่วนบนของรูปภาพ มีความสัมพันธ์กับประชาชนในสังคม (ผู้รับบริการ) สำหรับบริการบริการหน่วยงาน พวกเขา่อมมีความคาดหวังให้คุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ได้รับผลมาจากปัจจัยของประสบการณ์ที่ผ่านมาและการบอกต่อจากประชาชน ระบุว่าคุณภาพคือความเป็นจริงที่ประชาชนแสดงความรู้สึกที่มีต่อการบริการสาธารณะที่หน่วยงานได้ทำการนำเสนอให้ความคาดหวังในคุณภาพของการบริการและความตระหนักรู้ในคุณภาพการบริการสามารถตัดสินความแตกต่างของคุณภาพการบริการ โดยรวมได้เช่นกัน ถ้าหากความตระหนักรู้ในคุณภาพสูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพ ฉะนั้นความแตกต่างจะมีผลเป็นบวก แสดงว่าคุณภาพการบริการโดยรวมเป็นไปตามความคาดหมาย ภายในประชาชนจะต้องเกิดความสุข ถ้าหากความแตกต่างระหว่างความตระหนักรู้ในคุณภาพและความคาดหวังในคุณภาพมีไม่มากนัก ฉะนั้นความแตกต่างนั้นมีน้อยมาก แสดงว่าคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในขอบเขตของการได้รับการยอมรับจากประชาชน ประชาชนจะไม่เกิดความไม่พึงพอใจ ถ้าหากความตระหนักรู้ในคุณภาพนั้นต่ำกว่า

ความคาดหวังในคุณภาพ ฉะนั้นความแตกต่างจะมีค่าเป็นลบ แสดงว่าประชาชนรู้สึกว่าคุณภาพของการบริการโดยรวมนั้นค่อนข้างแย่ ประชาชนจึงรู้สึกไม่พึงพอใจ

ส่วนด้านล่างของรูปภาพ มีความสัมพันธ์กับหน่วยงาน (ผู้ให้บริการ) ประสบการณ์การได้งานสาธารณะของคนในสังคมส่วนใหญ่การบริการคือระบบการตัดสินใจภายในและผลของกิจกรรมหนึ่งของหน่วยงาน รวมทั้งความต้องการการวิเคราะห์ของประชาชน การกำหนดแผนบริการ การให้ความมั่นใจในการบริการ การนำเสนอการบริการและพฤติกรรมอื่น ๆ เป็นต้น ในขั้นตอนการให้บริการบริการจัดหางานสาธารณะ สามารถปรากฏความแตกต่างของการตระหนักรู้ความแตกต่างของการกำหนดรายการบริการ ความแตกต่างของการส่งต่อและความแตกต่างของการสื่อสาร ความแตกต่างทั้งสี่ประเภทนี้มีผลกระทบต่อความตระหนักรู้ถึงการบริการสาธารณะของประชาชน

ในรูปภาพแบบจำลองช่องว่างคุณภาพบริการ ช่องว่าง 1 คือช่องว่างการรับรู้ความคาดหวังคุณภาพของผู้ให้บริการซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการไม่สามารถรับรู้ความคาดหวังการบริการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ช่องว่าง 2 คือช่องว่างมาตรฐานคุณภาพบริการซึ่งหมายถึงช่องว่างที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างแผนการบริการที่กำหนดโดยผู้ให้บริการและความคาดหวังการบริการของผู้รับบริการที่ผู้ให้บริการรับรู้ ช่องว่าง 3 คือช่องว่างในการส่งมอบบริการซึ่งหมายความว่าผลผลิตบริการและการส่งมอบบริการไม่ได้ดำเนินการตามแผนบริการที่กำหนดโดยผู้ให้บริการ ช่องว่าง 4 คือช่องว่างการสื่อสารซึ่งหมายถึงความไม่สอดคล้องกันระหว่างการประชาสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการที่ผู้ให้บริการจัดหาให้ ส่วนช่องว่าง 5 เป็นช่องว่างรวมนั่นคือช่องว่างคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ซึ่งหมายความว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการรับรู้หรือสัมผัสจริงไม่สอดคล้องกับคุณภาพบริการที่คาดหวังไว้ของตนเอง

Parasuraman et al. (1985) เชื่อว่าการประเมินคุณภาพการบริการ โดยผู้ให้บริการวัดช่องว่างที่ห้าดังกล่าว ยิ่งช่องว่างที่ห้านี้ลดลงความพึงพอใจของผู้รับบริการจะยิ่งสูงขึ้นและระดับคุณภาพการบริการจะยิ่งดีขึ้น (Guan, 2009) แบบจำลองช่องว่างคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1985) มีความสำคัญสำหรับแนวทางการประเมินคุณภาพบริการของอุตสาหกรรมบริการ และเป็นพื้นฐานสำหรับองค์กรต่าง ๆ ในการกำหนดกลยุทธ์และยุทธวิธีของการค้นหาต้นตอของปัญหาคุณภาพการบริการและการแก้ไขปัญหาคคุณภาพการบริการ ซึ่งจะช่วยตอบสนองของความต้องการผู้รับบริการและคุณภาพการบริการอย่างสมเหตุสมผล (Dion & Javalgi, 1998, pp.66-86)

2.10.3 SERVQUAL Model of PZB

นักวิชาการมีมุมมองการประเมินคุณภาพบริการที่แตกต่างกันตามทฤษฎีคุณภาพการบริการ ตามการรับรู้ของลูกค้า การวิจัยที่เป็นตัวแทนโดยทั่วไปในด้านวิชาการคือการวิจัยของนักวิชาการ ในอเมริกาเหนือที่รวมถึง Parasuraman et al. (1985) ซึ่งได้เสนอ โมเดลคุณภาพการบริการที่ลูกค้า รับรู้ของ PZB บนพื้นฐานของการวิจัย Gronroos (1982) งานวิจัยของ Parasuraman et al. (1988) เปิดเผยว่าเมื่อลูกค้าประเมินคุณภาพบริการมีเกณฑ์การประเมิน 10 ด้าน นั่นคือ 10 มิติของการ ประเมินคุณภาพการบริการดังต่อไปนี้

1) ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพเฉพาะที่ จำเป็นสำหรับการให้บริการเช่นสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นในการ ให้บริการและในการแสดงภาพลักษณ์ขององค์กร

2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง หมายความว่าองค์กรที่ให้บริการสามารถ ดำเนินการให้บริการได้ทันเวลาและถูกต้องทุกครั้ง และความน่าเชื่อถือมีความสอดคล้องกับผลการ ปฏิบัติงาน

3) ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจขององค์กรบริการที่ จะตอบสนองต่อการร้องขอบริการในเวลาที่เหมาะสมหรือรวดเร็ว

4) สมรรถนะ (Competence) หมายถึง องค์กรบริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็น ในการให้บริการ

5) ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง องค์กรบริการมีความเคารพสุภาพเป็นมิตร และมีน้ำใจ

6) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลขององค์กร บริการที่ซื่อสัตย์และไว้วางใจได้

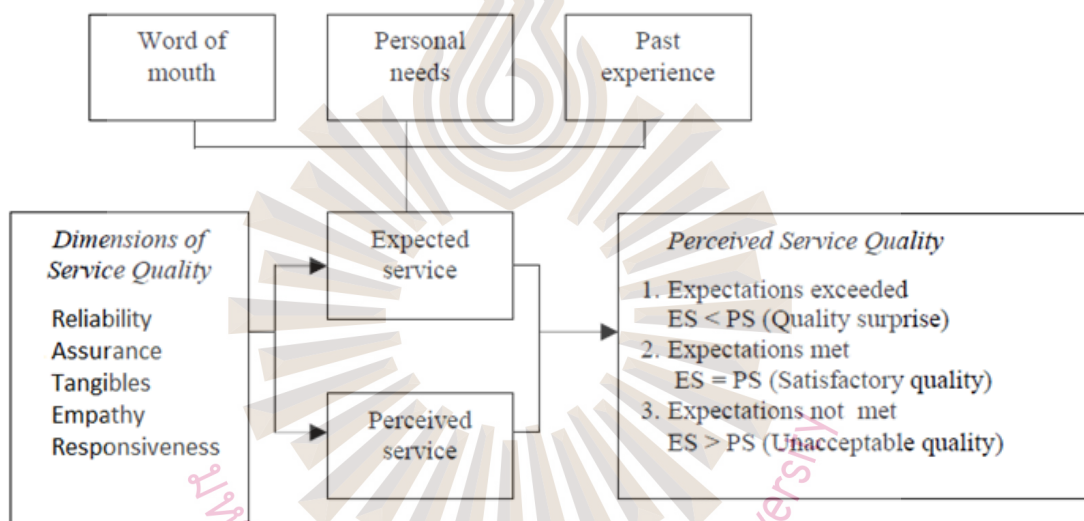
7) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การบริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย หรือปัญหาซึ่งแสดงให้เห็นถึงระดับอิสระที่กระบวนการบริการสามารถมอบให้กับลูกค้าได้

8) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกของสถานที่ให้บริการและ เวลาให้บริการสำหรับลูกค้าในการติดต่อและรับบริการ

9) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการแสดงออก และแก้ไขปัญหาและสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ดี

10) การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of Customer) หมายถึง องค์กรบริการมีความสามารถในการเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างกระตือรือร้นและให้บริการ ส่วนบุคคลตามความต้องการที่แตกต่างกัน

เพื่อค้นหาเพิ่มเติมว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลเป็นส่วนสำคัญของคุณภาพการบริการ Parasuraman et al. (1988) ได้เลือกธุรกิจบริการที่แตกต่างกัน 5 ประเภท ได้แก่ การซ่อมและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า การโทรศัพท์ทางไกล การค้าปลีกของธนาคาร นายหน้าประกันภัยและธุรกิจบัตรเครดิต จากนั้นทำการสำรวจและวิจัยตาม 10 มิติดังกล่าว ตามผลการวิจัยในที่สุด Parasuraman et al. (1988) ปรับเปลี่ยน 10 มิติเดิมเป็น 5 มิติโดยเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) การมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) การมีการตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) โดยมีรูปแบบเดลคุณภาพบริการตามการรับรู้ของลูกค้า ดังต่อไปนี้

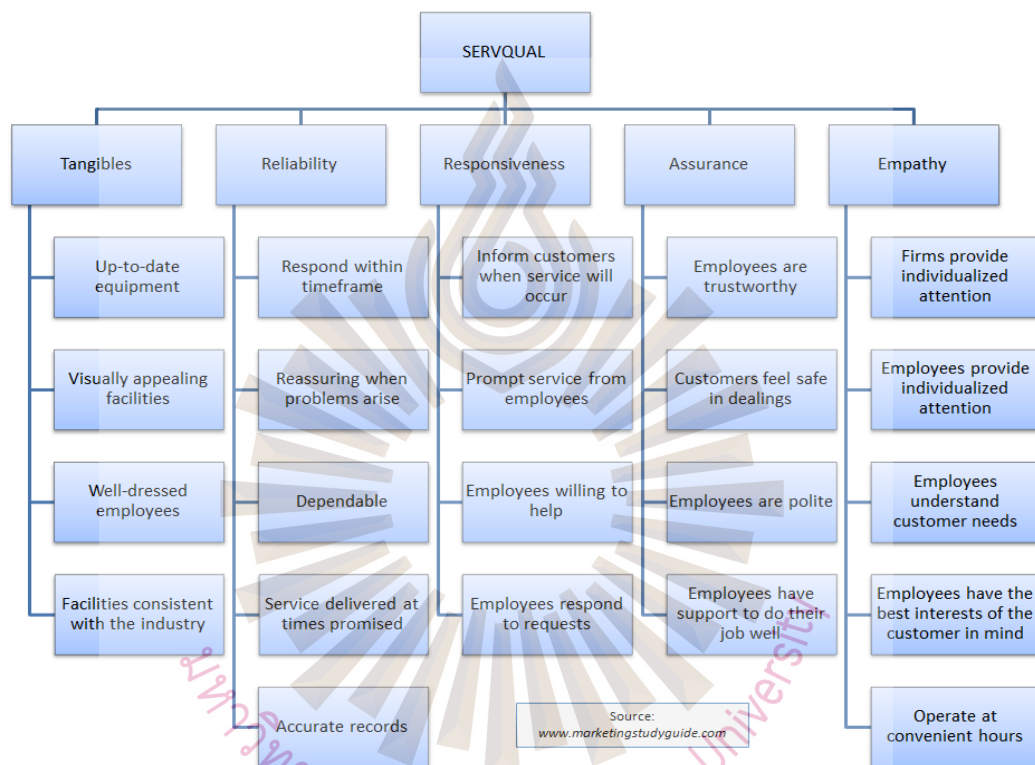


รูปที่ 2.6 แสดงวิธีการประเมินด้วยแบบจำลอง SERVQUAL

ที่มา: Parasuraman et al., 1988

กล่าวโดยสรุปคือช่องว่างที่ 5 คือช่องว่างที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังด้านการบริการของลูกค้า (Expected Service) กับการบริการที่ลูกค้าได้รับจริง (Perceived Service) ซึ่งช่องว่างที่ 5 นี้เองเป็นช่องว่างที่ถูกนำมาแปลผลเป็นคุณภาพของบริการ และแต่ละช่องว่างบริการที่เกิดขึ้นต่างมีความสัมพันธ์กัน และส่งผลต่อช่องว่างที่ 5 หรือคุณภาพบริการนั่นเอง หน้าที่ของผู้ให้บริการก็ต้องทำการปิด GAP นี้ เพื่อทำให้เกิดความพอดี และควรให้ในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังแบบพอดี ไม่มากเกินไป หรือไม่น้อยเกินไป

หลังจากการตรวจสอบและแก้ไขหลายครั้งจนถึงปี 2531 ในที่สุด Parasuraman et al. (1988) ได้แยกคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติรวมกันเป็น 97 ข้อและเกิดโมเดลการประเมินคุณภาพการบริการ คำว่า SERVQUAL ที่เป็นตัวย่อของ Service Quality โมเดล SERVQUAL ประเมินช่องว่างระหว่างความคาดหวังบริการและการรับรู้บริการ รายละเอียดของมาตราส่วน SERVQUAL แสดงไว้ในรูปภาพข้างล่าง



รูปที่ 2.7 แสดงดัชนีใน 5 มิติของแบบวัด SERVQUAL

ที่มา: Parasuraman et al., 1988

รูปแบบ SERVQUAL ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากสถาบันการศึกษามาเป็นเวลานานและใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่นคุณภาพการบริการ การบินคุณภาพการบริการระบบข้อมูลคุณภาพบริการอีคอมเมิร์ซคุณภาพการบริการทรัพย์สินคุณภาพการบริการร้านอาหาร เป็นต้น สาเหตุของปัญหาด้านคุณภาพบริการสามารถใช้โมเดล SERVQUAL มาอธิบายด้วย ซึ่งเป็นวิธีการหลักและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการประเมินคุณภาพบริการมาโดยตลอดและได้สร้างความก้าวหน้าในประวัติศาสตร์ของการบริหารจัดการคุณภาพการบริการ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาช่องว่างคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะของกรมทรัพยากรมนุษย์หนานหนิง และศึกษาปัญหาสำคัญที่ทำให้เกิดผลคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษา

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของแบบสอบถามเป็นนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในปี 2020 จำนวน 385 คน ตามสูตรเสนอโดย Khazanle (1996) เมื่อกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนเป็น 1 ส่วนใน 10 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร ในกรณีที่ศึกษาค่าเฉลี่ยประชากรแต่ไม่ทราบจำนวนประชากร หรือประชากรมีจำนวนมากตั้งแต่ 30,000 คนไป ดังนี้ ภายใต้การให้ความร่วมมือของนักศึกษาจึงได้ผลสำรวจความคิดเห็นจากนักศึกษา 464 คน

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{E} \right)^2 \quad (3-1)$$

การศึกษารั้งนี้จะทำการสัมภาษณ์ผู้รับบริการนักศึกษา จำนวน 10 ท่าน ที่ได้รับบริการจำนวน 3 ครั้งขึ้นไป และเจ้าหน้าที่ของกรมทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐบาลที่รับผิดชอบการให้บริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษาในเมืองหนานหนิง จำนวน 6 ท่านที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปี ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานสื่อสารและแลกเปลี่ยน จำนวน 1 ท่าน เจ้าหน้าที่สำนักงานบริการส่งเสริมการมีงานทำ จำนวน 1 ท่าน เจ้าหน้าที่สำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร จำนวน 1 ท่าน เจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารงานบุคลากร จำนวน 1 ท่าน เจ้าหน้าที่สำนักงานข้อมูลบุคคลที่มีความสามารถ จำนวน 1 ท่าน และเจ้าหน้าที่ตลาดแรงงานบุคคลที่มีความสามารถ จำนวน 1 ท่าน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม เป็นรูปแบบของคำถามเพื่อให้นักศึกษาสามารถให้คะแนน ปรับเปลี่ยนจากมาตราส่วน SERVQUAL ระดับที่มากขึ้นจะยืดเวลาการคิดของผู้ตอบ และเพิ่มความเมื่อยล้าของผู้ตอบ การศึกษานี้จึงปรับใช้แบบสอบถามที่มี 5 ระดับ ดังนี้

จากการปฏิบัติตามบริการจัดหางานสาธารณะที่ท่านเคยสัมผัสเมื่อไม่นานมานี้ ขอให้ท่านประเมินในแต่ละหัวข้อ ด้วยคะแนน 1-5 คะแนน (1 หมายถึง ความคาดหวังน้อยที่สุด 2 หมายถึง ความคาดหวังน้อย 3 หมายถึง ความคาดหวังปานกลาง 4 หมายถึง ความคาดหวังมาก และ 5 หมายถึง ความคาดหวังมากที่สุด)

จากความต้องการส่วนบุคคล การประชาสัมพันธ์ทางสังคม คำมั่นสัญญาของรัฐบาลและประสบการณ์ที่ผ่านมาของท่าน ท่านมีความคาดหวังต่อคุณภาพของบริการจัดหางานสาธารณะเช่นไร ขอให้ท่านประเมินในแต่ละหัวข้อด้วยคะแนน 1-5 คะแนน (1 หมายถึง การรับรู้ที่น้อยที่สุด 2 หมายถึง การรับรู้ที่น้อย 3 หมายถึง การรับรู้ปานกลาง 4 หมายถึง การรับรู้มาก และ 5 หมายถึง การรับรู้มากที่สุด)

ตารางที่ 3.1 ระบบประเมินคุณภาพบริการจัดหางานสาธารณะของหน่วยงานรัฐบาล

ดัชนีที่หนึ่ง	ดัชนีที่สอง
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	มีอุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัย มีอุปกรณ์การให้บริการที่น่าสนใจ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐบาลเรียบร้อยเป็นระเบียบสะอาด การบริการของหน่วยงานรัฐบาลตรงกับสิ่งอำนวยความสะดวก
การมีความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ให้บริการกับผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ให้ความช่วยเหลือทันทีกับผู้รับบริการที่พบปัญหา ให้บริการที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพและมีความน่าเชื่อถือ สามารถเสนอการบริการจัดหางานสาธารณะของคำสัญญาทันที สามารถจัดบันทึกบริการที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง

ตารางที่ 3.1 ระบบประเมินคุณภาพบริการจัดหางานสาธารณะของหน่วยงานรัฐบาล (ต่อ)

ดัชนีที่หนึ่ง	ดัชนีที่สอง
การมีการตอบสนอง (Responsiveness)	สามารถให้ข้อมูลการให้บริการจัดหางานสาธารณะได้ทันเวลาที่ให้บริการจัดหางานสาธารณะให้กับทุกคนได้ทันเวลาที่ยินดีให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
การให้ความเชื่อมั่น (Assurance)	เจ้าหน้าที่มีความสามารถเพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน ประชาชนรู้สึกปลอดภัยในการรับบริการ เจ้าหน้าที่มีมารยาท มีทรัพยากรเกี่ยวข้องหลากหลายที่สนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้บริการดี
การรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ (Empathy)	ให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกภาคส่วนอย่างอบอุ่น เข้าใจความถึงต้องการและความปรารถนาของผู้รับบริการ คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก เวลาในการให้บริการสะดวกและตอบสนองความต้องการได้

ที่มา: ดัดแปลงจาก มาตรฐาน SERVQUAL

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง คำถามสัมภาษณ์นักศึกษาและผู้บริหารตามผล
แบบสอบถาม และมีคำถามสัมภาษณ์ ดังนี้

อะไรคือปัญหาหลักที่มีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อคุณภาพของบริการจัดหางานสาธารณะ
หน่วยงานของรัฐควรมีบทบาทอย่างไรในบริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษา
ปัญหาใดบ้างที่จำกัดคุณภาพของบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา

ในการปรับปรุงคุณภาพของบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาในเมืองหนานหนิง
ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร

แนวโน้มการพัฒนาบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาของเมืองหนานหนิงใน
อนาคตมีแนวโน้มอย่างไร

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การแจกแบบสอบถามประกอบด้วยสองขั้นตอน ได้แก่ การแจกแบบสอบถามทดลองและการแจกแบบสอบถามอย่างเป็นทางการ โดยเลือกผู้สำเร็จการศึกษาเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการแจกแบบสอบถามทดลอง จะมีการปรับปรุงเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจความหมายของคำถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น ทำให้เนื้อหาของแบบสอบถามสอดคล้องกับสถานการณ์จริงมากขึ้น จากนั้นจึงดำเนินการแจกแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นทางการเพื่อวัดการให้คะแนนของนักศึกษาเกี่ยวกับสถานะบริการจัดหางานสาธารณะของกรมทรัพยากรมนุษย์ในเมืองหนานหนิง การแจกแบบสอบถามในการสำรวจนี้ใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์เป็นหลัก การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) และวิธีการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยสร้างเว็บแบบสอบถามและขอความร่วมมือให้นักศึกษาและเจ้าหน้าที่ที่รู้จักในการช่วยฟอร์เวิร์ดไปกลุ่มนักศึกษาต่างๆ

ในการสัมภาษณ์ ก่อนอื่นให้อธิบายวัตถุประสงค์ประสงค์ของการสัมภาษณ์ครั้งนี้ให้กับผู้ให้สัมภาษณ์และในขณะเดียวกันก็ระบุว่า การสัมภาษณ์นี้ใช้สำหรับการวิจัยเท่านั้น วิธีการสัมภาษณ์ใช้แบบออนไลน์ตามสภาพการปฏิบัติจริง เวลาสัมภาษณ์จะตกลงกันล่วงหน้าตามเวลาของผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์จะตอบคำถามตามโครงสร้างการสัมภาษณ์และผู้สัมภาษณ์ทำการสนทนาเชิงลึกกับผู้ให้สัมภาษณ์ตามคำถาม เวลาสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนประมาณ 30-40 นาที

ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2564

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Analysis) เอกสารรวมถึง หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข ประกาศข่าวสาร กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ฯลฯ การวิจัยครั้งนี้จะนำข้อมูลเอกสารกับข้อมูลแบบสอบถาม มาศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษาของหน่วยงานตัวอย่าง เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่หนึ่ง และจะนำข้อมูลเอกสารกับข้อมูลการสัมภาษณ์ มาศึกษาปัญหาที่ทำให้เกิดผลคุณภาพ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่สอง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษาครั้งนี้ไว้ดังนี้ คือ

1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาจะใช้ค่าร้อยละ(Percentage) ในการอธิบายลักษณะทางประชากรโดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นร้อยละ(Percentage)

2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) การประเมินคุณภาพการบริการ จะวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและการรับรู้ โดยนำมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วจึงนำไปคำนวณค่าคะแนนเครื่องมือ SERVQUAL ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานจะใช้สถิติในการวิเคราะห์แบบ Paired Samples t-test เพื่อทดสอบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่จะได้รับ และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงมีความแตกต่างกัน

3) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะผู้ถูกสำรวจ ตามโดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะผู้ถูกสำรวจที่มี 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะผู้ถูกสำรวจที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

ผู้เขียนจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Nvivo12plus มาช่วยในการจัดการข้อมูลสัมภาษณ์ โดยวิธีการcoding และ theming ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นระเบียบสำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลแบบสามเส้า

การสร้างและตรวจสอบแบบสอบถาม

สแต็ปที่หนึ่ง การวิเคราะห์คุณภาพรายข้อและคัดเลือกข้อกระทงโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ (Corrected Item Total Correlation, CITC) กับคะแนนรวมของข้อที่เหลือและวิเคราะห์ค่าความเที่ยงด้วยสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Reliability Coefficient)

สแต็ปที่สอง การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลนำมาจะมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยใช้ค่าสถิติ KMO และวัดสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยค่าสถิติของบาร์ทเลทท์ (Bartlett test)

สแต็ปที่สาม การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม (Factor analysis) โดยองค์ประกอบมีค่าไอเกน (Eigen Value) มากกว่า 1 ขึ้นไป และหมุนแกนองค์ประกอบด้วยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax Rotation)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษา คุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์ เมืองหนานหนิง มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ 1) เพื่อศึกษาช่องว่างคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์ในเมืองหนานหนิง โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่ใช้บริการจำนวน 464 คน 2) เพื่อศึกษาปัญหาสำคัญที่ทำให้เกิดผลคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่ใช้บริการจำนวน 10 คนและเจ้าหน้าที่การให้บริการจำนวน 6 ท่าน พร้อมใช้ข้อมูลเชิงเอกสารด้วย ซึ่งผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

4.1 ผลการวิจัยช่องว่างคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะ

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลแบบสอบถาม

การวิเคราะห์คุณภาพบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิจัยปัญหาสำคัญที่ทำให้เกิดผลคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

การวิเคราะห์ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

การวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การวิเคราะห์ด้านองค์กรจัดหางานบริการ

4.1 ผลการวิจัยช่องว่างคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะ

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษานี้ได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมด จำนวน 464 ชุด คัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์หรือตอบคำถามไม่เคยรับใช้บริการออก งานวิจัยนี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเพศ ระดับการศึกษา ประเภทสาขาวิชา จำนวนครั้งใช้บริการ จากข้อมูลของเพศ กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 50% เป็นเพศชาย และสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงคิดเป็น 47.84%

สัดส่วนของนักศึกษาปริญญาตรี ในกลุ่มตัวอย่างคิดเป็น 55.17% และ 36.85% ในกลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาที่เรียนคณะศิลปศาสตร์ นอกจากนี้ในกลุ่มตัวอย่างยังมี 34.27% ที่เป็นนักศึกษาที่ เรียนคณะวิทยาศาสตร์ 54.31% ของจำนวนครั้งใช้บริการในตัวอย่างคือ 3-4 ครั้ง

ตารางที่ 4.1 แสดงลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
เพศ	ชาย	242	52.155
	หญิง	222	47.845
ระดับการศึกษา	ปวส.	79	17.026
	ปริญญาตรี	256	55.172
	ปริญญาโท	129	27.802
ประเภทสาขาวิชา	สายวิทย์	159	34.267
	สายศิลป์	171	36.853
	อื่นๆ	134	28.879
จำนวนครั้งใช้บริการ	1-2 ครั้ง	94	20.259
	3-4 ครั้ง	252	54.310
	5 ครั้งขึ้นไป	118	25.431

ผลแบบสอบถาม

เพื่อลดความเห็นที่แตกต่างของคำถาม ให้ผู้รับกรสัมภาษณ์เข้าใจความหมายของคำถาม อย่างชัดเจนและตรงประเด็น ทำให้เนื้อหาของแบบสอบถามสอดคล้องกับสถานการณ์จริงมากขึ้น เนื้อหาเฉพาะของ 5 มิติ และ 22 ตัวบ่งชี้ในการวัดได้รับการปรับใช้ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงเนื้อหาแบบสอบถาม

Name	Item	เนื้อหา
ความเป็น	A1	มีอุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัย
รูปธรรมของ	A2	มีอุปกรณ์การให้บริการที่น่าสนใจ
บริการ	A3	บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐบาลเรียบร้อยเป็นระเบียบสะอาด
(Tangibles)	A4	การบริการของหน่วยงานรัฐบาลตรงกับสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.2 แสดงเนื้อหาแบบสอบถาม (ต่อ)

Name	Item	เนื้อหา
การมีความ น่าเชื่อถือ (Reliability)	B1	ให้บริการกับผู้รับบริการได้ทันทั่วถึง
	B2	ให้ความช่วยเหลือทันทีกับผู้รับบริการที่พบปัญหา
	B3	ให้บริการที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพและมีความน่าเชื่อถือ
	B4	สามารถเสนอการบริการจัดหางานสาธารณะของคำสัญญาทันที
	B5	สามารถฉบับที่บริการที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง
การมีการ ตอบสนอง (Responsiveness)	C1	สามารถให้ข้อมูลการให้บริการจัดหางานสาธารณะได้ทันทั่วถึง
	C2	ให้บริการจัดหางานสาธารณะให้กับทุกคนได้ทันทั่วถึง
	C3	ยินดีให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ
	C4	ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
การให้ความ เชื่อมั่น (Assurance)	D1	เจ้าหน้าที่มีความสามารถเพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน
	D2	ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยในการรับบริการ
	D3	เจ้าหน้าที่มีมารยาท
	D4	มีทรัพยากรเกี่ยวข้องหลากหลายที่สนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้บริการดี
การรู้จักและ เข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)	E1	ให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ
	E2	ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกภาคส่วนอย่างอบอุ่น
	E3	เข้าใจความถึงต้องการและความปรารถนาของผู้รับบริการ
	E4	คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก
	E5	เวลาในการให้บริการสะดวกและตอบสนองความต้องการได้

การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการประเมินความเป็นไปได้ของแบบจำลอง งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของ ค่าวัดอัลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแปรการวิจัยแบบสอบถามในแต่ละรายการ ถ้าค่าสูงกว่า 0.8 แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือสูง ถ้าค่าอยู่ระหว่าง 0.7 - 0.8 แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือค่อนข้างดี ถ้าค่าอยู่ระหว่าง 0.6 - 0.7 แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือพอใช้ ถ้าค่าน้อยกว่า 0.6 แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือน้อย โดยปกติความน่าเชื่อถือเกี่ยวข้องกับการลดตัวแปร การลดตัวแปรขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ข้อ คือ 1) ระดับความเกี่ยวข้องระหว่างรายการที่ถูกลบและคะแนนรวมของรายการอื่นๆ (Corrected Item-Total Correlation, CITC) ต่ำกว่า 0.5 และต้องลบรายการนั้น

2) หลังจากลบรายการแล้วค่าวัดอัลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha) จะเพิ่มขึ้น จากนั้นรายการจะถูกกลบ วิธีนี้ใช้สองปัจจัยข้างต้นเป็นพื้นฐานในการทำให้ประเด็นสำคัญเรียบง่ายและไม่ซับซ้อน

ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือค่าวัดอัลฟาครอนบาช

Name	Item	Corrected Item- Total Correlation (CITC)	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha
Perceived Tangibles	A1	0.664	0.661	0.768
	A2	0.673	0.657	
	A3	0.395	0.808	
	A4	0.570	0.713	
Perceived Reliability	B1	0.654	0.730	0.795
	B2	0.658	0.732	
	B3	0.643	0.734	
	B4	0.643	0.735	
	B5	0.305	0.834	
Perceived Responsiveness	C1	0.648	0.664	0.764
	C2	0.703	0.629	
	C3	0.642	0.673	
	C4	0.325	0.845	
Perceived Assurance	D1	0.603	0.606	0.725
	D2	0.610	0.607	
	D3	0.237	0.805	
	D4	0.645	0.586	
Perceived Empathy	E1	0.692	0.775	0.829
	E2	0.398	0.853	
	E3	0.682	0.779	
	E4	0.682	0.778	
	E5	0.685	0.778	

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ทราบว่าระดับความน่าเชื่อถือมากกว่า 0.7 ดังนั้นความน่าเชื่อถือของข้อมูลงานวิจัยจึงมีคุณภาพสูง เมื่อ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาถูกลบไป หลังจากลบรายการทั่วไปแล้ว ค่าสัมประสิทธิ์ความน่าเชื่อถือจะไม่เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ดังนั้นจึงหมายความว่าไม่ควรลบรายการนั้น สำหรับ ค่า CITC ที่สอดคล้องกับ A3, B5, C4, D3, E2 มีค่าน้อยกว่า 0.5 และเมื่อรายการถูกลบออกแล้ว ระดับความน่าเชื่อถือจะเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด นั่นหมายความว่าการลบมีประสิทธิผลเป็นอย่างมาก

ตารางที่ 4.4 การทดสอบของ KMO และ Bartlett

KMO		0.873
Bartlett Test	Approx. Chi-Square	3480.140
	df	136
	P value	0.000

การวิจัยนี้ได้วิเคราะห์ความถูกต้อง (Validity Analysis) ของข้อมูลที่รวบรวมมา เพื่อพิสูจน์ความถูกต้องของโครงสร้างว่ามีประสิทธิภาพที่เห็นได้ชัดเจน โดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ในการดำเนินย่อส่วนวิจัย ในอันดับแรก วิเคราะห์ข้อมูลว่าเหมาะกับการใช้การวิเคราะห์แบบปัจจัยหรือไม่ จากข้อมูลข้างต้นแสดงถึงค่า KMO คือ 0.873 ซึ่งมากกว่า 0.6 สามารถตอบสนองการวิเคราะห์ปัจจัย แสดงว่าข้อมูลสามารถใช้การวิเคราะห์ปัจจัยได้ และข้อมูลผ่านการทดสอบบาร์ตเลต ($p < 0.05$) ของ Bartlett ซึ่งแสดงว่าข้อมูลเหมาะกับการวิเคราะห์ปัจจัย

ตารางที่ 4.5 Total Variance Explained

Fac tor	Eigen			% of Variance(Rotated)		
	Eigen value	% of Variance	Cumulative % of Variance	Eigen value	% of Variance	Cumulative % of Variance
1	5.904	34.732	34.732	2.797	16.453	16.453
2	1.834	10.786	45.518	2.720	15.998	32.451
3	1.727	10.157	55.675	2.307	13.568	46.019
4	1.441	8.479	64.153	2.169	12.758	58.777
5	1.244	7.320	71.473	2.158	12.696	71.473
6	0.569	3.347	74.820	-	-	-

ตารางที่ 4.5 Total Variance Explained (ต่อ)

Factor	Eigen			% of Variance(Rotated)		
	Eigen value	% of Variance	Cumulative % of Variance	Eigen value	% of Variance	Cumulative % of Variance
7	0.511	3.008	77.829	-	-	-
8	0.467	2.747	80.576	-	-	-
9	0.452	2.657	83.233	-	-	-
10	0.443	2.608	85.841	-	-	-
11	0.412	2.421	88.263	-	-	-
12	0.385	2.264	90.526	-	-	-
13	0.361	2.126	92.652	-	-	-
14	0.347	2.040	94.692	-	-	-
15	0.326	1.917	96.609	-	-	-
16	0.306	1.798	98.406	-	-	-
17	0.271	1.594	100.000	-	-	-

จากสถานการณ์ที่ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยข้างต้น และสถานการณ์การใช้ปัจจัยในการวิเคราะห์ข้อมูล จากข้อมูลข้างต้นการวิเคราะห์ปัจจัยใช้ 5 ปัจจัยในการวิเคราะห์ ค่าลักษณะเฉพาะทั้งหมดมากกว่า 1 ทั้งนี้อัตราการสรุปทั้ง 5 ปัจจัยหลังการปรับเปลี่ยน สามารถจัดลำดับได้ดังนี้ 16.453%, 15.998%, 13.568%, 12.758%, 12.696% อัตราการอธิบายความแปรปรวนสะสมหลังการปรับเปลี่ยนเท่ากับ 71.473% ซึ่งมากกว่า 60% นั้นแสดงว่าการใช้ปัจจัยสามารถอธิบายปัญหาทั้ง 17 รายการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่หนึ่งเป็นการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ปัจจัยที่สองเป็นการมีความน่าเชื่อถือ ปัจจัยที่สามเป็นการมีการตอบสนอง ปัจจัยที่สี่เป็นการให้ความเชื่อมั่น ปัจจัยที่ห้าเป็นความเป็นรูปธรรมของบริการ

การวิจัยนี้ใช้วิธีแวนิแมกซ์ (Varimax) เพื่อง่ายต่อการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยและรายการวิจัย ข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นการดึงข้อมูลวิจัยจากรายการปัจจัย และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยและรายการวิจัย จากข้อมูลข้างต้นทำให้ทราบว่าค่าส่วนกลางที่สอดคล้องกับรายการวิจัยมีค่ามากกว่า 0.5 ซึ่งแสดงว่ามีความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างรายการวิจัยกับปัจจัย ปัจจัยสามารถเอาข้อมูลที่มีประโยชน์ออกมาได้ หลังจากที่มีมั่นใจว่าปัจจัยสามารถดึงข้อมูลส่วนใหญ่

ออกมาได้ จากนั้นก็วิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันระหว่างปัจจัยและงานวิจัยเพื่อให้ได้ 5 ปัจจัย ส่งผลให้แบบสอบถามเป็นรูปธรรมและได้ผลดีมากขึ้น

ตารางที่ 4.6 Factor loading (Rotated)

Name	Item	Factor loading					Communality
		Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5	
Perceived	A1					0.812	0.734
Tangibles	A2					0.808	0.764
	A4					0.806	0.687
Perceived	B1		0.750				0.647
Reliability	B2		0.790				0.682
	B3		0.796				0.687
	B4		0.788				0.689
Perceived	C1			0.852			0.763
Responsive	C2			0.846			0.798
	C3			0.821			0.739
Perceived	D1				0.780		0.726
Assurance	D2				0.802		0.718
	D4				0.811		0.730
Perceived	E1	0.796					0.718
Empathy	E3	0.784					0.690
	E4	0.790					0.688
	E5	0.792					0.691

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ

ทฤษฎี SERVQUAL ถูกคิดค้น โดย Parasuraman et al. (1988) กล่าวถึงความหมายขอคุณภาพการบริการว่าเป็นผลต่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ(Customer's Expectation) และบริการที่ได้รับจริง(Customer's Perception) ความคาดหวังของผู้รับบริการหมายถึงความต้องการที่ผู้รับบริการควรได้รับจากการบริการ และการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจะหมายถึงการตัดสินใจ

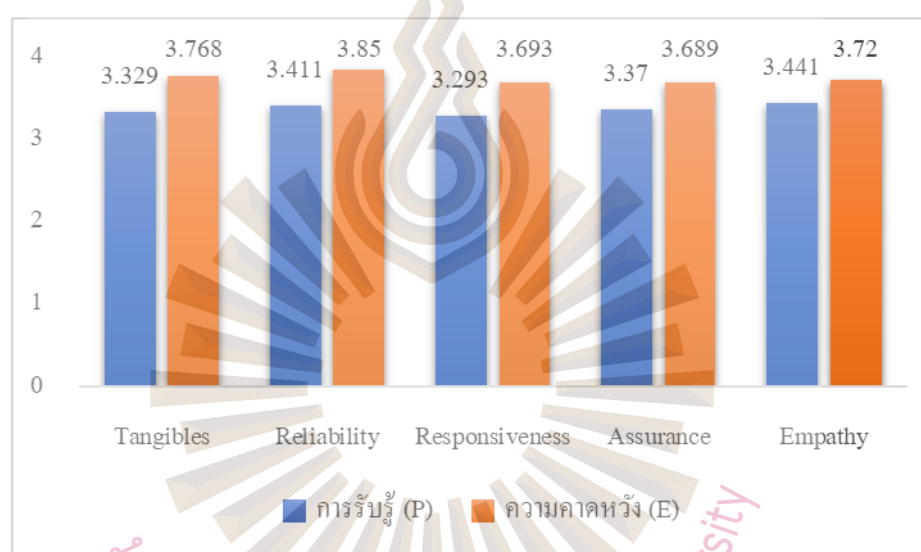
จากผู้รับบริการต่อผู้ที่ให้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องทราบถึงความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อที่จะออกแบบการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยไม่ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของผู้รับบริการ การศึกษานี้วิเคราะห์หาคุณภาพการบริการโดยใช้ 5 มิติของแบบจำลอง SERVQUAL ที่นำค่าของบริการที่ได้รับลบด้วยค่าความคาดหวัง เวลาผลที่ออกมาเป็นค่าบวกแสดงว่าผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ เวลาที่เป็นลบแสดงว่ายังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการประกอบด้วย 1) มีอุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัย 2) มีอุปกรณ์การให้บริการที่น่าสนใจ 3) การบริการของหน่วยงานรัฐบาลตรงกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการมีความน่าเชื่อถือประกอบด้วย 1) ให้บริการกับผู้รับบริการได้ทันท่วงที 2) ให้ความช่วยเหลือทันทีกับผู้รับบริการที่พบปัญหา 3) ให้บริการที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพและมีความน่าเชื่อถือ 4) สามารถเสนอการบริการจัดหางานสาธารณะของคำสัญญาทันที ด้านการมีการตอบสนองประกอบด้วย 1) สามารถให้ข้อมูลการให้บริการจัดหางานสาธารณะได้ทันท่วงที 2) ให้บริการจัดหางานสาธารณะให้กับทุกคนได้ทันท่วงที 3) ยินดีให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่มีความสามารถเพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน 2) ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยในการรับบริการ 3) มีทรัพยากรเกี่ยวข้องหลากหลายที่สนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้บริการดี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการประกอบด้วย 1) ให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ 2) เข้าใจความถึงต้องการและความปรารถนาของผู้รับบริการ 3) คำนี้ถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก 4) เวลาในการให้บริการสะดวกและตอบสนองความต้องการได้

ตาม 5 มิติของแบบจำลอง SERVQUAL ที่นำค่าของบริการที่ได้รับลบด้วยค่าความคาดหวัง ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ค่าเฉลี่ยที่คาดหวังคิดเป็น 3.768 กับค่าเฉลี่ยที่รับรู้ได้คิดเป็น 3.329 คิดเป็น-11.65%ของค่าคาดหวัง ในด้านการมีความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยที่คาดหวังคิดเป็น 3.850 กับค่าเฉลี่ยที่รับรู้ได้คิดเป็น 3.411 คิดเป็น-11.4%ของค่าคาดหวัง ในด้านการมีการตอบสนอง ค่าเฉลี่ยที่คาดหวังคิดเป็น 3.693 กับค่าเฉลี่ยที่รับรู้ได้คิดเป็น 3.293 คิดเป็น-10.83%ของค่าคาดหวัง ในด้านการให้ความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ยที่คาดหวังคิดเป็น 3.689 กับค่าเฉลี่ยที่รับรู้ได้คิดเป็น 3.37 คิดเป็น-8.64%ของค่าคาดหวัง ในด้านการให้ความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ยที่คาดหวังคิดเป็น 3.72 กับค่าเฉลี่ยที่รับรู้ได้คิดเป็น 3.441 คิดเป็น-7.5%ของค่าคาดหวัง

ตารางที่ 4.7 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการ

คุณภาพบริการ	การรับรู้ (P)	ความคาดหวัง (E)	(P-E)/E
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.329	3.768	-11.65%
การมีความน่าเชื่อถือ	3.411	3.850	-11.4%
การมีการตอบสนอง	3.293	3.693	-10.83%
การให้ความเชื่อมั่น	3.37	3.689	-8.64%
การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.441	3.72	-7.5%



รูปที่ 4.1 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวัง

ที่มา: ผู้วิจัย

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีค่ามากที่สุด 5 อันดับแรก

มิติคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
การบริการของหน่วยงานรัฐบาลตรงกับสิ่งอำนวยความสะดวก(Tangibles)	3.88
ให้บริการกับผู้รับบริการได้ทันที่(Reliability)	4.032
ให้ข้อมูลการให้บริการจัดหางานสาธารณะได้ทันที่(Responsiveness)	3.721
เจ้าหน้าที่มีความสามารถเพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน(Assurance)	3.78
ให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ(Empathy)	3.831

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่มีค่าน้อยที่สุด 5 อันดับแรก

มิติคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
มีอุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัย (Tangibles)	3.293
ให้บริการกับผู้รับบริการได้ทันท่วงที(Reliability)	3.36
ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ(Responsiveness)	3.196
เจ้าหน้าที่มีความสามารถเพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน(Assurance)	3.28
เข้าใจความถึงต้องการและความปรารถนาของผู้รับบริการ(Empathy)	3.318

ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กล่าวคือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย ช่องว่างคุณภาพในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการคิดเป็น 11.65% ของความคาดหวังและอยู่ในอันดับที่หนึ่ง หน่วยงานรัฐบาลสามารถปรับคุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของบริการขึ้นมา 11.65% ให้เท่ากับความคาดหวังของนักศึกษา คุณภาพในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานรัฐบาลมีสถานบริการขั้นสูงหรือไม่ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมการบริการที่เป็นรูปธรรมแล้ว ยังรวมถึงสภาพแวดล้อมจำลองการบริการเสมือนจริง เช่น องค์กรประกอบที่เป็นรูปธรรมของสภาพแวดล้อมอินเทอร์เน็ต จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าคุณภาพของบริการสาธารณะในด้านนี้ควรได้รับการปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่จัดเตรียมโดยหน่วยงานรัฐบาลยังไม่สมบูรณ์แบบเท่าที่ควร จำเป็นต้องปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่เป็นรูปธรรมของบริการสาธารณะ ดังนั้นหน่วยงานรัฐบาลควรปรับปรุงการก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกบริการจัดงานสาธารณะ โดยใช้สิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรที่ทันสมัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชน และเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะ

ในด้านการมีความน่าเชื่อถือ กล่าวคือ ความสามารถในการให้บริการตรงกับความคาดหวังของประชาชน บริการที่ให้จะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและได้ผลที่ดี ช่องว่างคุณภาพในการมีความน่าเชื่อถือคิดเป็น 11.4% ของความคาดหวังและอยู่ในอันดับที่สอง หน่วยงานรัฐบาลสามารถปรับคุณภาพด้านการมีความน่าเชื่อถือขึ้นมา 11.4% ให้เท่ากับความคาดหวังของนักศึกษา คุณภาพบริการในด้านการมีความน่าเชื่อถือสะท้อนให้เห็นการให้คำมั่นสัญญาด้านเวลาในการให้บริการที่มีความชัดเจนต่อสาธารณชนและจะการให้บริการอย่างกระตือรือร้นหรือไม่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าคุณภาพของบริการสาธารณะในด้านนี้จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง ความรับผิดชอบและการตระหนักถึงการบริการของหน่วยงานรัฐบาลจำเป็นต้องได้รับการ

เสริมสร้างให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น นักศึกษาไม่สามารถรับรู้ได้ถึงความเต็มใจในการให้บริการในเชิงบวกที่แสดงออกโดยหน่วยงานรัฐบาล ถ้าหน่วยงานรัฐบาลใช้เจตนาของตนแทนเจตนาของประชาชนแล้วทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานต่างๆ ซึ่งแนวคิดเช่นนี้จำทำให้ความรับผิดชอบและการตระหนักถึงการบริการของหน่วยงานรัฐบาลในการดำเนินงานลดลง ดังนั้นหน่วยงานรัฐบาลควรเพิ่มจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคมและการตระหนักถึงการให้บริการเกี่ยวกับบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา ยึดความต้องการของประชาชนเพื่อใช้ในการตัดสินใจว่าควรให้บริการประเภทใดบ้าง รวมไปถึงควรให้บริการเหล่านี้ได้อย่างไร และสร้างเงื่อนไขต่างๆ เพื่อช่วยให้ประชาชนได้ตระหนักถึงคุณค่าสูงสุดในตัวเอง

ในด้านการมีกาตอบสนอง กล่าวคือ ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ ช่องว่างคุณภาพในด้านการมีกาตอบสนอง คิดเป็น 10.83% ของความคาดหวังและอยู่ในอันดับที่สาม หน่วยงานรัฐบาลสามารถปรับคุณภาพด้านการมีกาตอบสนองขึ้นมา 10.83% ให้เท่ากับความคาดหวังของนักศึกษา คุณภาพในด้านการมีกาตอบสนอง จะต้องสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องได้ทันที่หรือไม่ และหน่วยงานรัฐบาลตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันที่หรือไม่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าคุณภาพของบริการสาธารณะในมิตินี้จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง ประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการต่อประชาชนของหน่วยงานรัฐบาลยังอยู่ในระดับที่กำลังพัฒนา นักศึกษาไม่สามารถรับรู้ถึงการตอบสนองที่มีคุณภาพสูงจากหน่วยงานรัฐบาล ดังนั้นเพื่อที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อประชาชน หน่วยงานรัฐบาลต้องคิดค้นบริการจัดหางานสาธารณะขึ้นมาใหม่ กระทั่งหรือรื้อในการให้บริการจัดหางานสาธารณะ โดยเฉพาะในปัจจุบัน การพัฒนาและการปฏิรูปเทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ และอื่นๆ ซึ่งเป็นโอกาสที่หน่วยงานรัฐบาลจะนำเอาเทคโนโลยีเหล่านี้เข้ามาใช้ในการให้บริการจัดหางานสาธารณะ

ในด้านการให้ความเชื่อมั่น กล่าวคือ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ช่องว่างคุณภาพในด้านการให้ความเชื่อมั่นคิดเป็น 8.64% ของความคาดหวังและอยู่ในอันดับที่สี่ หน่วยงานรัฐบาลสามารถปรับคุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นขึ้นมา 8.64% ให้เท่ากับความคาดหวังของนักศึกษา คุณภาพในด้านการให้ความเชื่อมั่นจะ

สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐบาลมีความสามารถในการทำงานหรือไม่ และหน่วยงานรัฐบาลให้บริการที่มีความหลากหลายช่องทางแก่ประชาชนหรือไม่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าคุณภาพของบริการสาธารณะในด้านนี้ควรได้รับการปรับปรุง ในการให้ความเชื่อมั่นขั้นพื้นฐานสำหรับการจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพสูง หน่วยงานรัฐบาลยังทำหน้าที่ได้ไม่ดีพอ ดังนั้นเพื่อให้กลุ่มประชาชนในแต่ละระดับไว้ใจกับความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานรัฐบาลมากขึ้น หน่วยงานรัฐบาลควรจะทำให้ความสำคัญกับโครงสร้างบุคลากรที่มีความสามารถภายในองค์กร เพื่อดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถและการศึกษาสูง พร้อมทั้งพัฒนาความสามารถในการทำงานของทีมงานหน่วยงานรัฐบาล และเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะอีกด้วย

ในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ กล่าวคือ ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน ช่องว่างคุณภาพในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการคิดเป็น 7.5% ของความคาดหวังและอันดับที่ห้า หน่วยงานรัฐบาลสามารถปรับคุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการขึ้นมา 7.5% ให้เท่ากับความคาดหวังของนักศึกษาคุณภาพในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานรัฐบาลเข้าใจความต้องการของมวลชนหรือไม่ และให้บริการที่ตรงเป้าหมายตามความต้องการส่วนบุคคลของประชาชนหรือไม่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าคุณภาพของบริการสาธารณะในด้านนี้ควรได้รับการปรับปรุง หรือสามารถกล่าวได้ว่าแม้หน่วยงานรัฐบาลจะมุ่งเน้นการบริการให้จะมีการก่อสร้างอย่างต่อเนื่อง และการตระหนักถึงการให้บริการของหน่วยงานรัฐบาลค่อยๆ มีความโดดเด่นขึ้นมา แต่ยังไม่ทำความเข้าใจการให้บริการจัดหางานสาธารณะ หรือการให้บริการผลิตภัณฑ์บริการส่วนบุคคลอย่างเต็มที่ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องยากที่นักศึกษาจะรับรู้ได้ถึงการเอาใจใส่ของหน่วยงานรัฐบาล หน่วยงานรัฐบาลควรให้บริการตามคุณลักษณะของกลุ่มประชาชน ให้บริการผลิตภัณฑ์บริการส่วนบุคคลตามความต้องการ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในระดับ 0.01 ($t = -2.911$ $p = 0.004$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่า หญิง > ชาย นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในระดับ 0.01 ($F = 8.885$ $p = 0.000$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่า ปริญญาตรี > ปวส. ปริญญาโท > ปวส. ปริญญาโท > ปริญญาตรี นักศึกษาที่มีประเภทสาขาวิชาต่างกัน ไม่มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญในค่า ($p > 0.05$) นักศึกษาที่มีจำนวนครั้งใช้บริการต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.01 ($F=23.035$ $p=0.000$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่า 3-4 ครั้ง $>$ 1-2 ครั้ง 5 ครั้งขึ้นไป $>$ 1-2 ครั้ง 5 ครั้งขึ้นไป $>$ 3-4 ครั้ง

ตารางที่ 4.10 Independent Samples t Test ของเพศ

	เพศ(Mean± S.D)		<i>t</i>	<i>p</i>
	ชาย(<i>n</i> =242)	หญิง(<i>n</i> =222)		
Expected Quality	3.681±0.536	3.822±0.501	-2.911	0.004**

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

ตารางที่ 4.11 One-Way ANOVA ของระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา(Mean± S.D)			<i>F</i>	<i>p</i>
	ปวส. (<i>n</i> =79)	ปริญญาตรี(<i>n</i> =256)	ปริญญาโท(<i>n</i> =129)		
Expected Quality	3.555±0.530	3.750±0.525	3.865±0.487	8.885	0.000***

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

ตารางที่ 4.12 One-Way ANOVA ของประเภทสาขาวิชา

	ประเภทสาขาวิชา(Mean± S.D)			<i>F</i>	<i>p</i>
	สายวิทย์(<i>n</i> =159)	สายศิลป์(<i>n</i> =171)	อื่นๆ(<i>n</i> =134)		
Expected Quality	3.754±0.556	3.736±0.478	3.758±0.544	0.078	0.925

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

ตารางที่ 4.13 One-Way ANOVA ของจำนวนครั้งใช้บริการ

	จำนวนครั้งใช้บริการ(Mean± S.D)			<i>F</i>	<i>p</i>
	1-2 ครั้ง(<i>n</i> =94)	3-4 ครั้ง(<i>n</i> =252)	5 ครั้งขึ้นไป(<i>n</i> =118)		
Expected Quality	3.499±0.527	3.739±0.489	3.968±0.505	23.035	0.000***

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

การรับรู้คุณภาพในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ ในระดับ 0.01 ($t=-8.070$ $p=0.000$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่าการรับรู้คุณภาพบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ(3.33)จะต่ำกว่าความคาดหวังในคุณภาพของการบริการ (3.77) การรับรู้คุณภาพในด้านการมีความน่าเชื่อถือ กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ ในระดับ 0.01 ($t=-9.321$ $p = 0.000$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่าการรับรู้คุณภาพบริการในด้านการมีความน่าเชื่อถือ(3.41)จะต่ำกว่าความคาดหวังในคุณภาพของการบริการ (3.85) การรับรู้คุณภาพในด้านการมีการตอบสนอง กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ ในระดับ 0.01 ($t = -7.683$ $p = 0.000$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่าการรับรู้คุณภาพบริการในด้านการมีการตอบสนอง(3.29)จะต่ำกว่าความคาดหวังในคุณภาพของการบริการ (3.69) การรับรู้คุณภาพในด้านการให้ความเชื่อมั่น กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ ในระดับ 0.01 ($t = -6.520$ $p = 0.000$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่าการรับรู้คุณภาพบริการในด้านการให้ความเชื่อมั่น(3.37)จะต่ำกว่าความคาดหวังในคุณภาพของการบริการ (3.69) การรับรู้คุณภาพในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ ในระดับ 0.01 ($t = -5.779$ $p = 0.000$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่าการรับรู้คุณภาพบริการ(3.44)จะต่ำกว่าความคาดหวังในคุณภาพของการบริการ (3.72)

ตารางที่ 4.14 Paired t test

Name	Paired (Mean \pm S.D.)		Mean difference (Paired1-Paired2)	t	p
	Paired1	Paired2			
Perceived Tangibles- Tangibles Expected	3.329 \pm 0.975	3.768 \pm 0.882	-0.439	-8.070	0.000***
Perceived Reliability- Expected Reliability	3.411 \pm 0.923	3.850 \pm 0.873	-0.439	-9.321	0.000***
Perceived Responsiveness- Expected Responsiveness	3.293 \pm 0.961	3.693 \pm 0.877	-0.399	-7.683	0.000***
Perceived Assurance- Expected Assurance	3.370 \pm 0.972	3.689 \pm 0.975	-0.319	-6.520	0.000***

ตารางที่ 4.14 Paired t test (ต่อ)

Name	Paired (Mean ±S.D.)	Mean difference (Paired1-Paired2)	t	p
Perceived Empathy– Expected Empathy	3.441±0.931 3.720±0.937	-0.279	-5.779	0.000***

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

ตารางที่ 4.15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ	ยอมรับสมมติฐาน
นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ	ยอมรับสมมติฐาน
นักศึกษาที่มีประเภทสาขาวิชาต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ	ปฏิเสธสมมติฐาน
นักศึกษาที่มีจำนวนครั้งใช้บริการต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ	ยอมรับสมมติฐาน
การรับรู้คุณภาพในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ	ยอมรับสมมติฐาน
การรับรู้คุณภาพในด้านการมีความน่าเชื่อถือ กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ	ยอมรับสมมติฐาน
การรับรู้คุณภาพในด้านการมีตอบสนอง กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ	ยอมรับสมมติฐาน
การรับรู้คุณภาพในด้านการให้ความเชื่อมั่น กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ	ยอมรับสมมติฐาน
การรับรู้คุณภาพในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ	ยอมรับสมมติฐาน

4.2 ผลการวิจัยปัญหาสำคัญที่ทำให้เกิดผลคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลสัมภาษณ์

การจัดหมวดหมู่คำหรือประโยคจากเนื้อหาการสัมภาษณ์พร้อมตั้งหัวข้อ จัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์ของขอบเขตเนื้อหาหรือแนวคิดที่แตกต่างกัน โดยแยกแยะจากโครงสร้างข้อมูลหลักและโครงสร้างข้อมูลย่อย

ตารางที่ 4.16 การสรุปหมวดหมู่รองของข้อมูลสัมภาษณ์

รหัส	ข้อมูลตัวอย่าง	ชื่อหมวดหมู่รอง
1	กรมทรัพยากรมนุษย์ทำงานอย่างแข็งขัน ในการรับประกันบริการสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย สร้างช่องทางสำหรับบริการการจัดการงานสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย เพื่อให้บริการต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษา การจัดการงาน การแนะแนวอาชีพ และการรับสมัครงาน เพื่อให้บริการจัดการงานสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย	การเปิดช่องทางบริการ
2	ฉันรู้สึกว่าคุณใช้แพลตฟอร์มเคลื่อนที่ในการสื่อสารอย่างมีชีวิตชีวา มันมีความหมายลึกซึ้งมากกว่าการสอนง่ายๆ และมันจะเอื้อต่อผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยของเราในการใช้บริการต่างๆ	เปิดแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น
3	ฉันพบว่าตำแหน่งที่หน่วยงานจัดหาให้ฉันไม่ได้มีตำแหน่งที่ฉันอยากทำจริงๆ ฉันรู้สึกว่าการเพิ่มความหลากหลายของตำแหน่งควรจะเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้มากยิ่งขึ้นได้ เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยของเราจะได้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	ความหลากหลายของตำแหน่งไม่เพียงพอ

ตารางที่ 4.16 การสรุปหมวดหมู่ของข้อมูลสัมภาษณ์ (ต่อ)

รหัส	ข้อมูลตัวอย่าง	ชื่อหมวดหมู่
4	ถึงแม้ว่าข้อมูลการรับสมัครงานหรือบริการราชการจำนวนมากจะถูกผลักดันผ่านเว็บไซต์ แต่ตามความจริงได้เลี้ยวตอนนี้ นักศึกษาชอบสิ่งที่มีสะดวกสบายมากกว่า ตัวอย่างเช่น CCTV ได้เปิดตัววิดีโอขนาดเล็กเฉพาะ โดยเน้นที่วิธีการของวัยรุ่นที่ชอบดูและฟังเพื่อเผยแพร่ความรู้และวัฒนธรรมในอีกชั้น ฉันรู้สึกว่าคุณในตอนนี้หน่วยงานควรติดตามแนวโน้มของยุคสมัยและทำความเข้าใจในประเด็นความสำคัญและการยอมรับของวัยรุ่นในสมัยปัจจุบัน	วิธีการให้บริการค่อนข้างโบราณ
5	ฉันรู้สึกว่าการจัดหางานของหน่วยงานไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างทันที่ เช่น เรามักจะเข้าร่วมกิจกรรมบริการในวิทยาเขตที่หน่วยงานจัดให้เพื่อค้นหาข้อมูลการจัดหางาน แต่ข้อมูลการหางานและตำแหน่งที่เกี่ยวข้องเหล่านั้น มีความซ้ำกันในหลายกิจกรรมบริการ	การอัปเดตเนื้อหาบริการ
6	เนื่องจากมีข้อมูลจำนวนมาก และการควบคุมข้อมูลที่ไม่สมดุล การเผชิญกับความต้องการการหางานที่กว้างขวางของผู้สำเร็จการศึกษาระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย และความต้องการการจัดหางานอย่างมืออาชีพขององค์กร ทำให้มีความไม่เท่าเทียมกันของการรับรู้ข้อมูลระหว่างอุปสงค์และอุปทาน สามารถกล่าวได้ว่าเพื่อนักศึกษาหาข้อมูลงานและตำแหน่งที่ต้องการไม่พบ และนายจ้างก็หา นักศึกษาจบใหม่ในรุ่นนี้ที่เรียนในสาขาที่เกี่ยวข้องไม่ได้เช่นกัน	ข้อมูลจัดหางานไม่สมดุล
7	โดยพื้นฐานแล้วสามารถบรรลุค่านับสัญญาที่ให้ไว้กับสาธารณะได้ แต่เส้นทางที่จะทำให้สำเร็จนั้นในด้านวิธีการบริการพวกเขาควรจะปรับปรุงให้มีความหลากหลายเพิ่มได้อีก ไม่จำกัดเฉพาะบริการแบบเดิมๆ เช่น การจัดการไฟล์ การเผยแพร่ข้อมูลมาตรการบริการ และอื่นๆ	จำกัดอยู่ที่การบริการแบบดั้งเดิม

ตารางที่ 4.16 การสรุปหมวดหมู่ของข้อมูลสัมภาษณ์ (ต่อ)

รหัส	ข้อมูลตัวอย่าง	ชื่อหมวดหมู่
8	ผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยไม่มีประสบการณ์ในการจัดหางาน มาตรการบริการที่เกี่ยวข้องก็เพื่อให้บริการที่ดีกับเรานั้น เปลี่ยนแปลงวิธีการเผยแพร่อย่างมีชีวิตชีวา เนื้อหาที่จะไม่ทำให้เรารู้สึกเยินชา เหนินห่าง หรือรู้สึกไม่เกี่ยวข้องกับตนเอง	การเผยแพร่บริการอย่างเรียบง่าย
9	ฉันคิดว่าคุณภาพของบริการตอนนี้สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเราได้เท่านั้น แต่ความต้องการข้อมูลในด้านการคาดการณ์บางอย่าง เช่น การมองในเชิงลึกถึงแก่นแท้ของสิ่งต่างๆ ก็ยังไม่เป็นที่พึงพอใจมากนัก	ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการในการคาดการณ์ได้
10	เมื่อเราพบปัญหาที่ยากลำบากบางอย่าง เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อตกลงการจ้างงานไตรภาคี หรือการลงนามในสัญญา และอื่นๆ เนื่องจากเราเพิ่งจะก้าวเข้าสู่สังคม เราจึงไม่เข้าใจประเด็นทางกฎหมายของสัญญาเหล่านี้ดีมากนัก ฉันรู้สึกที่หน่วยงานสามารถให้บริการด้านกฎหมายให้เพื่อตอบข้อสงสัยของผู้สำเร็จการศึกษาระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยได้ทันทั่วทั้ง	การให้บริการด้านกฎหมายจัดหางาน
11	สำหรับตำแหน่งข้าราชการที่หน่วยงานจัดหาให้ ตามหลักแล้วหากยื่นเอกสารการสมัครตามมาตรฐานจะได้รับเงินอุดหนุนต่อเนื่องถึง 3 ปี และมาตรการบริการนี้ยังสามารถตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายได้อีกด้วย	ตำแหน่งที่ตอบสนองความต้องการ
12	เมื่อนักศึกษาของเราไปสถานที่หน่วยงานทำธุรการ โดยทั่วไปแล้วหน่วยสามารถให้บริการที่เกี่ยวข้องได้ แต่ความเร็วให้บริการค่อนข้างช้า เจ้าฉันรู้สึกที่หน่วยงานควรปรับปรุงประสิทธิภาพบริการสาธารณะมากขึ้น	ความเร็วให้บริการไม่ค่อยดี
13	ปัจจุบันสะดวกมากที่จะเข้าถึงและดำเนินการบนแพลตฟอร์มเคลื่อนที่ ฉันหวังว่าหน่วยงานจะพิจารณาถึงพฤติกรรมความเคยชินและจิตวิทยาของเรามากขึ้น	ขาดการคำนึงถึงความเคยชินและจิตวิทยา

ตารางที่ 4.16 การสรุปหมวดหมู่ของข้อมูลสัมภาษณ์ (ต่อ)

รหัส	ข้อมูลตัวอย่าง	ชื่อหมวดหมู่
14	การฝึกอบรมจัดหางานที่นักศึกษาของเราได้รับนั้นส่วนใหญ่อยู่ในโรงเรียน และตั้งคมให้การฝึกอบรมดังกล่าวกับเราน้อยมาก ฉันรู้สึกว่าการจะเสริมสร้างหรือขยายขอบเขตเนื้อหาและเวลาของบริการฝึกอบรมสาธารณะได้ให้เหมาะสมมากขึ้น	ความคาดหวังระดับการพัฒนาเนื้อหาการฝึกอบรมสาธารณะ
15	ฉันรู้สึกว่าเว็บไซต์หน่วยงานยังค่อนข้างดี แต่วิธีการที่ได้มานั้นยังไม่คล่องตัวมากนัก เพราะปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นโทรศัพท์มือถือค่อนข้างมีจำนวนมาก เว็บไซต์จึงไม่สะดวกมากนักในการค้นหาข้อมูล นอกจากนี้จริงๆ แล้วนักศึกษามีเรื่องที่ต้องให้จัดการจำนวนมากเมื่อใกล้จะสำเร็จการศึกษา ดังนั้นจึงอาจจะไม่สะดวกที่จะเข้าร่วมกิจกรรมบริการต่างๆ	เวลาการให้บริการไม่ตรงตามเป้าหมาย
16	บริการสาธารณะที่หน่วยงานรัฐบาลจัดให้เป็นเป้าหมายแต่ยังไม่ค่อยเข้มแข็งมากนัก บริการสาธารณะที่หน่วยงานจัดให้ยังคงค่อนข้างทั่วไป และให้ข้อมูลไม่ค่อยตรงตามเป้าหมายมากนัก และยังไม่คำนึงถึงความตั้งใจในการหาที่หลากหลายของนักศึกษาในยุคปัจจุบัน	การบริการค่อนข้างทั่วไป
17	โดยส่วนใหญ่แล้วจะมีเว็บไซต์ ตลาดการจัดหางานแบบออฟไลน์ และกิจกรรมการบริการ ซึ่งสามารถค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดหางาน และมีช่องทางหน้าต่างการให้บริการด้านการจัดหางานบางส่วน และจะมีบริการการสัมมนาด้านการจัดหางานเป็นประจำ	บริการแบบดั้งเดิม

ตารางที่ 4.16 การสรุปหมวดหมู่รองของข้อมูลสัมภาษณ์ (ต่อ)

รหัส	ข้อมูลตัวอย่าง	ชื่อหมวดหมู่รอง
18	โดยส่วนใหญ่เพราะมีบริการออนไลน์ที่ครอบคลุมมากขึ้นบนแพลตฟอร์มเคลื่อนที่ เช่น กรมทรัพยากรมนุษย์ เมืองอื่นๆ ได้เปิดตัวรหัส QR เฉพาะผู้สำเร็จการศึกษา โดยนักศึกษาสามารถพลิกเฟลกับบริการออนไลน์ได้โดยตรง ซึ่งมีทั้งการรับสมัครงาน การสมัครฝึกงาน ไฟล์แบบสอบถาม หรือมาตรการบริการต่างๆ บนแพลตฟอร์มที่พร้อมให้บริการแบบออนไลน์	แพลตฟอร์มออนไลน์ที่มีความครอบคลุมมากขึ้น
19	แต่ก่อนเป็นเรื่องปกติมากที่จะพบนักศึกษาหาช่องทางที่เหมาะสมในการจัดหางานสำหรับตนเอง ไม่ว่าจะเป็นแบบออนไลน์หรือออฟไลน์ ซึ่งเป็นภาระสำหรับตัวนักศึกษาไปโดยปริยาย ในด้านประสบการณ์นี้เป็นเรื่องที่ไม่ง่ายเลย คงจะดีถ้ามีแพลตฟอร์มแบบครบวงจรที่รวมฟังก์ชันทั้งออฟไลน์และออนไลน์ทั้งหมดไว้ด้วยกัน	การปฏิบัติการแพลตฟอร์มแบบรวมสะดวกมากขึ้น
20	แต่ก่อนเห็นประกาศ กิจกรรมบริการเรื่องการปฏิบัติการ ฤดูใบไม้ร่วง สำหรับการจัดหางานของนักศึกษาที่เผยแพร่บนแพลตฟอร์มบริการนักศึกษาของหน่วยงาน หลังจากที่คุณแล้วมันก็กดเข้าไป จึงเห็นข้อมูลจำนวนที่เข้ารับบริการครบแล้ว จึงรู้สึกว่าคุณหน่วยงานหน่วยงานยังขาดการอัปเดตข้อมูลที่ทันทั่วถึง	การอัปเดตข้อมูลเว็บไซต์ล่าช้า
21	หลังจากมีคำถามเกี่ยวกับบริการข้อมูลส่งกลับไปให้หน่วยงานแล้ว ใช้เวลา 1-2 วันนับจากที่ได้รับโทรศัพท์ในการจัดการและแก้ปัญหา ฉันรู้สึกว่าคุณเวลาในการจัดการนี้ถือว่าใช้เวลานานหน่อย ถ้าใช้เวลาให้สั้นลงกว่านี้ก็น่าจะดีกว่า	เวลาที่จัดการคำถามไม่มีประสิทธิภาพ
22	เมื่อเข้าไปตำแหน่งฝึกงาน นักศึกษาจะต้องเผชิญกับข้อพิพาทด้านสิทธิแรงงานบางอย่าง เช่น การรับเบี้ยฝึกงานจากหน่วยงานชนกับเงินเดือน ฯลฯ เมื่อต้องเผชิญกับข้อพิพาทเหล่านี้ หวังว่าหน่วยงานจะเร่งความคืบหน้าในการดำเนินการ	ต้องเร่งแก้ไขข้อพิพาท

ตารางที่ 4.16 การสรุปหมวดหมู่ของข้อมูลสัมภาษณ์ (ต่อ)

รหัส	ข้อมูลตัวอย่าง	ชื่อหมวดหมู่
23	ตราบไคที่ยังอยู่ภายใต้ขอบเขตการควบคุมดูแลของพวกเขา เจ้าหน้าที่ได้พยายามจัดการให้เรียบร้อย แต่บางทีต้องการเวลาในการบรรลุผลอย่างประสิทธิผลเยอะ	ขอบเขตบริการต้องการเวลานาน
24	ยกตัวอย่างเช่นเมื่อเผชิญกับข้อพิพาทด้านสิทธิแรงงาน ฉันรู้สึกว่าการที่หน่วยงานรัฐบาลควรจะทำอะไรได้บ้างในส่วนนี้ ไม่ใช่เพียงแค่หยุดอยู่ในระดับของการส่งเสริมนโยบายและระเบียบข้อบังคับด้านความมั่นคงของแรงงานเท่านั้น แต่ในขณะเดียวกันก็ควรจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนและการคุ้มครองสิทธิที่ชัดเจน หรืออาจจะจัดผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายที่สามารถให้บริการกับผู้สำเร็จการศึกษาระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยได้ทันทีที่และเหมาะสม	ช่องทางการร้องเรียนและการคุ้มครองสิทธิที่ราบรื่น
25	เช่น เพิ่มความร่วมมือกับสื่อโทรทัศน์ we media และสื่อรูปแบบใหม่ พร้อมทั้งชี้แนะหน่วยงานย่อยที่บริหารจัดการจัดหางานของนักศึกษา ทำการมอบข้อมูลตำแหน่ง เพิ่มระดับการประชาสัมพันธ์ และชี้แนะเราให้ใช้งานช่องทางเครือข่ายการรับบริการ	ค่อยๆ ใช้งานเครือข่าย
26	ถึงแม้ว่าสถานะการจ้างงานของประเทศจีนในปัจจุบันจะเป็นสถานการณ์โดยรวมของการมองโลกแง่ดีและการระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง แต่เมืองเราพัฒนาไปอย่างไม่สมดุล อย่างปัญหาการขัดแย้งทางโครงสร้างแรงงานยังคงเกิดขึ้นอยู่ ในปัจจุบันนี้การจัดหาบริการของเราก็ตอบสนองความต้องการของผู้จบการศึกษาได้อย่างยากลำบาก เราเองก็อยากได้บริการจัดหางานสาธารณะรูปแบบใหม่อยู่เช่นกัน	ค้นหาการให้บริการจัดหางานรูปแบบใหม่

ตารางที่ 4.16 การสรุปหมวดหมู่ของข้อมูลสัมภาษณ์ (ต่อ)

รหัส	ข้อมูลตัวอย่าง	ชื่อหมวดหมู่
27	ในฐานะที่เราเป็นหน่วยงานรัฐบาล และฝ่ายบริการบริหารราชการ เราไม่สามารถที่จะทำเหมือนกับบริษัทการค้า ในการตรวจทานข้อมูลตลอดเวลาได้ ในด้านนี้เรากำลังทำการสำรวจอยู่เช่นกัน ในอนาคตเราจะขยายการร่วมมือกับองค์กรสื่อทางสังคมต่างๆ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการจัดหางานให้ดียิ่งขึ้น	ร่วมมือกับองค์กรทางสังคม
28	ฉันรู้สึกว่าการที่หน่วยงานในฐานะที่เป็นฝ่ายหนึ่งของราชการควรจะใช้วิธีการให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรนอกภาครัฐ เพื่อรวมตัวกันทำการมอบบริการสาธารณะ ฉันรู้สึกว่าแบบนี้จะทำให้ได้ประสิทธิภาพเร็วยิ่งขึ้น	ร่วมมือกับองค์กรนอกภาครัฐ
29	เช่น การทำวิดีโอสั้นที่น่าสนใจหรือเปิดบัญชี TikTok และบัญชีทางการของหน่วยป้อ เป็นต้น วิธีการให้บริการเองก็สามารถเพิ่มความน่าสนใจขึ้นอีกเล็กน้อย เช่น การแสดงในรูปแบบโรงละครขนาดเล็ก เป็นต้น	สื่อทางการมีความหลากหลายค่อนข้างน้อย
30	เช่น เมื่อก่อนที่เราเข้าร่วมกิจกรรมบริการที่สนับสนุนเป็นผู้ประกอบการ กิจกรรมนี้จะให้เงินช่วยเหลือแก่โครงการสร้างธุรกิจของนักศึกษา ซึ่งก็เป็นการกระตุ้นการสะสมการสร้างธุรกิจของนักศึกษาของเราเป็นอย่างมาก ในขณะที่เดียวกันการให้เงินสนับสนุนเป็นสิ่งของก็เพียงพอสำหรับการให้กำลังใจ เป็นเงินทุนเริ่มต้นที่ดีให้กับหนทางการสร้างธุรกิจของเรา	พัฒนาประเภทตำแหน่ง
31	เช่น เนื่องจากเหตุผลของการพัฒนาของเศรษฐกิจ ความต้องการในงานของนักศึกษาก็เพิ่มขึ้น เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของนักศึกษาเราแล้ว หน่วยงานจึงเพิ่มปริมาณความต้องการตำแหน่งระดับข้าราชการพื้นฐาน และยังสนับสนุนให้นักศึกษาเข้าฝึกงานอีกด้วย	การเพิ่มตำแหน่งภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ

ตารางที่ 4.16 การสรุปหมวดหมู่ของข้อมูลสัมภาษณ์ (ต่อ)

รหัส	ข้อมูลตัวอย่าง	ชื่อหมวดหมู่
32	เราได้ปรับปรุงทัศนคติในการทำงานและความสามารถของพนักงานบริการมาโดยตลอด ผ่านการฝึกอบรมพนักงานบริการ สิ่งที่เราฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเพียงความรู้ทั่วไปที่จำเป็นสำหรับการทำงาน เห็นด้วยที่จะให้องค์กรสังคมอื่นๆเข้าร่วม ให้คนเก่งๆที่มาให้บริการแก่ประชาชน	การฝึกยกระดับความเฉพาะทางของเจ้าหน้าที่
33	ในฐานะหน่วยงานหนึ่งของรัฐ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะมีความสามารถโดดเด่นด้านราชการเท่านั้น เมื่อมีปัญหาเฉพาะทางบางประการหรือปัญหาด้านอาชีพ ก็ต้องการหาที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จึงแสดงออกว่าไม่คุ้นเคยกับด้านนี้ ดังนั้นฉันรู้สึกว่าการจะมีความสามารถเฉพาะทางให้เหมาะสม	ขาดแคลนบุคคลผู้มีความสามารถเฉพาะทาง
34	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐบาลเป็นบุคคลหนึ่งในด้านงานบริการ ฉันรู้สึกว่าการปกปิดแล้วเวลาส่วนใหญ่ของพวกเขาในฐานะพนักงานของรัฐเพียงแค่ทำตามเรื่องราวเท่านั้น ไม่ได้ช่วยพัฒนาการสะสมและความกระตือรือร้นด้วยตัวเองของพวกเขามากนัก ดังนั้นขั้นตอนการบริการและความสามารถในการทำงานของพวกเขา ฉันรู้สึกว่ายังคงอยู่ในระดับกลางที่สามารถพบเห็นได้ทั่วไป	ความกระตือรือร้นด้วยตัวเองของเจ้าหน้าที่ไม่แข็งแกร่ง
35	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเป็นบุคคลหนึ่งในด้านงานบริการ ยังถือว่าทำได้ไม่เลว แต่จากที่ได้สัมผัสมาในชีวิตประจำวันของฉัน ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ของรัฐบาลนั้นเยอะมาก ได้สัมผัสกับเจ้าหน้าที่วัยรุ่นน้อยมาก	เจ้าหน้าที่วัยรุ่นค่อนข้างน้อย
36	ขาดการดึงดูดบุคคลผู้มีความสามารถเฉพาะทาง ฉันรู้สึกว่าการกระจายพนักงานของหน่วยงานรัฐบาลยังคงเป็นรูปแบบที่ดั้งเดิมอยู่	การจัดทีมพนักงานแบบดั้งเดิม

ตารางที่ 4.16 การสรุปหมวดหมู่ของข้อมูลสัมภาษณ์(ต่อ)

รหัส	ข้อมูลตัวอย่าง	ชื่อหมวดหมู่
37	ภายใต้สถานการณ์ปกติแล้วยังรับบริการบริการที่มีประสิทธิภาพอยู่ แต่วิธีการให้บริการนั้นสามารถทำให้เข้ากับนักศึกษาสมัยนี้ขึ้นอีกสักหน่อย ความต้องการของนักศึกษาสมัยนี้นั้นง่ายมาก นั่นก็คือการได้ท่องอยู่บนอินเทอร์เน็ต สำหรับบางข้อมูลถ้าจัดการให้เข้ากับสภาวะภาษาของนักศึกษาสมัยนี้มากขึ้นล่ะก็ ก็จะสามารดึงดูดความสนใจของนักศึกษาได้ดี	ภาษาของข้อมูลไม่ได้รับการจัดการอย่างน่าสนใจ
38	ภายใต้สถานการณ์ปกติแล้วสามารถให้บริการขั้นพื้นฐานได้ เช่น แม้ว่าการให้บริการข้อมูลการหางาน การรับสมัครงานผ่านช่องทางรัฐ การฝึกอบรมทักษะบางประการและบริการอื่นๆ แต่ตอนนี้นักศึกษาอย่างพวกเรากำลังเผชิญกับแรงกดดันในการจัดงานมากขึ้นเรื่อยๆ ฉันรู้สึกว่าการช่องทางและเนื้อหาเหล่านี้ควรขยายให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น	เนื้อหาบริการต้องขยายเพิ่ม
39	หน่วยงานควรจะปรับปรุงวิธีการบริการของพวกเขาสักเล็กน้อย เหมือนกับหน่วยงานบางเมืองที่ฉันรู้จัก พวกเขามีโครงการบริการหลากหลาย รวมถึงการเปิดหอประชุบการณ์อาชีพ เพื่อนักศึกษาได้งานในสังคม	ขาดบริการที่ตรงตามเป้าหมาย
40	เมื่อนักศึกษาเข้าสู่สังคมและจัดหางาน ฉันรู้สึกว่าบริการของหน่วยงานยังคงสามารถให้ความสนับสนุนได้ แต่ถ้าสามารถทำความเข้าใจในความต้องการของเราอย่างลึกซึ้งได้ ฉันรู้สึกว่ามั่นคงจะดีกว่านี้	ขาดการทำความเข้าใจความต้องการที่ลึกซึ้ง
41	ฉันรู้สึกว่าบริการจัดหางานสาธารณะต่างๆมีมาตรการบริการอยู่แค่ผิวเผินเท่านั้น ไม่ได้ศึกษาอย่างลึกซึ้งหรือให้ความสนใจกับการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของสภาพจิตใจของนักศึกษาในสมัยปัจจุบัน นอกจากนั้นในหลายกรณี ความเข้าใจของเราในช่องทางข้อมูลมีไม่มากซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาความไม่สมดุลของข้อมูลระหว่างเรากับหน่วยงาน	ขาดความใส่ใจด้านจิตวิทยาและความต้องการ

ตารางที่ 4.16 การสรุปหมวดหมู่รองของข้อมูลสัมภาษณ์ (ต่อ)

รหัส	ข้อมูลตัวอย่าง	ชื่อหมวดหมู่รอง
42	ทุกวันนี้ข้อมูลขนาดใหญ่และความรู้บนอินเทอร์เน็ตถูกเน้นในทุกด้าน ฉันรู้สึกว่าการดำเนินงานควรเพิ่มประสิทธิภาพในด้านเหล่านี้ เมื่อให้บริการแก่นักศึกษาของเรา	บริการอัจฉริยะไม่เพียงพอ
43	ทุกวันนี้ความต้องการในการจัดหางานของนักศึกษาค่อนข้างหลากหลาย ฉันรู้สึกว่าเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างเช่น ในแง่ของการส่งเสริมสื่อ ฉันรู้สึกว่าการจะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อย่างเหมาะสมให้มากขึ้น ในปัจจุบันสื่อเคลื่อนที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว	การดำเนินการใช้วิธีการทางเทคโนโลยีใหม่น้อย
44	เป็นเพราะวิธีการและรูปแบบการบริการของเขานั้นด้านเดียวเกินไป หน่วยงานในฐานะที่เป็นฝ่ายหนึ่งของรัฐ ฉันรู้สึกว่าการจะร่วมมือกับองค์กรสังคมอย่างเหมาะสม ปัจจุบันมีองค์กรในสังคม มีเทคโนโลยีระดับมืออาชีพ และรูปแบบการประมวลผลข้อมูลที่อัจฉริยะ ซึ่งสามารถดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกประมวลผลข้อมูลการจัดหางานบางอย่างหรือการประเมินความสามารถได้	วิธีการบริการมีเพียงด้านเดียวมากเกินไป
45	การให้บริการสำหรับการจัดหางานของนักศึกษา แต่จากประสบการณ์จริงของเรา ฉันรู้สึกว่าการประยุกต์ใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ประเภทนี้ไม่ได้ถูกนำไปใช้จริงในทางปฏิบัติ หรือพูดได้ว่าไม่ได้รับการบูรณาการที่ดี	การใช้ข้อมูลขนาดใหญ่อย่างไม่เต็มที่

ผ่านการเข้ารหัสของแกนหลัก รวมได้ทั้งหมด 12 หมวดหมู่หลัก อย่างการอัปเดตบริการระดับความพึงพอใจของความต้องการ ระดับการบริการของแพลตฟอร์ม บริการการจัดการคุ้มครองสิทธิ์ การใช้เทคโนโลยีเครือข่ายความร่วมมือองค์กรแบบแนวราบ พัฒนาบริการจัดงาน การเพิ่มประสิทธิภาพทีมงาน รูปแบบทีมแบบดั้งเดิม วิธีการแสดงออกทางภาษา ความพอใจในพฤติกรรมที่เคยชิน และการใช้วิธีการทางเทคนิค

ตารางที่ 4.17 การสรุปหมวดหมู่หลักของข้อมูลสัมภาษณ์

รหัส	ชื่อหมวดหมู่หลัก	ชื่อของหมวดหมู่หลักที่สอดคล้องกับชื่อของหมวดหมู่รองในตารางข้างบน
1	อัปเดตบริการ	การเปิดช่องทางบริการ การเผยแพร่บริการอย่างเรียบง่าย ความหลากหลายของตำแหน่งไม่เพียงพอ วิธีการให้บริการค่อนข้างโบราณ การอัปเดตเนื้อหาบริการ ข้อมูลจัดหางานไม่สมดุล จำกัดอยู่ที่การบริการแบบดั้งเดิม
2	ระดับความพึงพอใจของความต้องการ	ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการในการคาดการณ์ได้ การให้บริการด้านกฎหมายจัดหางาน ตำแหน่งที่ตอบสนองความต้องการ ความเร็วให้บริการไม่ค่อยดี ขาดการคำนึงถึงความเคยชินและจิตวิทยา เวลาการให้บริการไม่ตรงตามเป้าหมาย บริการแบบดั้งเดิม
3	ระดับการบริการของแพลตฟอร์ม	แพลตฟอร์มออนไลน์มีความครอบคลุมมากขึ้น การปฏิบัติการแพลตฟอร์มแบบรวมสะดวกมากขึ้น การอัปเดตข้อมูลเว็บไซต์ล่าช้า
4	บริการการจัดการคุ้มครองสิทธิ	เวลาที่จัดการคำถามไม่มีประสิทธิภาพ ต้องเร่งแก้ไขข้อพิพาท ขอบเขตบริการต้องการเวลานาน ช่องทางการร้องเรียนและการคุ้มครองสิทธิที่ราบรื่น
5	การใช้เทคโนโลยีเครือข่าย	ค่อยๆ ใช้งานเครือข่าย ค้นหาการให้บริการจัดหางานรูปแบบใหม่
6	ความร่วมมือองค์กรแบบแนวราบ	ร่วมมือกับองค์กรทางสังคม ร่วมมือกับองค์กรนอกภาครัฐ สื่อทางการมีความหลากหลายค่อนข้างน้อย
7	พัฒนาบริการจัดหางาน	พัฒนาประเภทตำแหน่ง การเพิ่มตำแหน่งภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ
8	การเพิ่มประสิทธิภาพทีมงาน	การฝึกอบรมเฉพาะทางของเจ้าหน้าที่ ขาดแคลนบุคคลผู้มีความสามารถเฉพาะทาง
9	รูปแบบทีมแบบดั้งเดิม	ความกระตือรือร้นด้วยตัวเองของเจ้าหน้าที่ไม่แข็งแกร่ง เจ้าหน้าที่วัยรุ่นค่อนข้างน้อย การจัดทีมงานแบบดั้งเดิม
10	วิธีการแสดงออกทางภาษา	ภาษาของข้อมูลไม่ได้รับการจัดการอย่างน่าสนใจ เนื้อหาบริการต้องขยายเพิ่ม

ตารางที่ 4.17 การสรุปหมวดหมู่หลักของข้อมูลสัมภาษณ์(ต่อ)

รหัส	ชื่อหมวดหมู่หลัก	ชื่อของหมวดหมู่หลักที่สอดคล้องกับชื่อของหมวดหมู่รองในตารางข้างบน
11	ความพอใจในพฤติกรรมที่เคยชิน	ขาดบริการที่ตรงตามเป้าหมาย ขาดการความเข้าใจความต้องการที่ลึกซึ้ง ขาดความใส่ใจด้านจิตวิทยาและความต้องการ
12	การใช้วิธีการทางเทคนิค	บริการอัจฉริยะไม่เพียงพอ การดำเนินการใช้วิธีการทางเทคโนโลยีใหม่น้อย วิธีการบริการมีเพียงด้านเดียวมากเกินไป การใช้ข้อมูลขนาดใหญ่อย่างไม่เต็มที่

หลังจากการเปรียบเทียบหมวดหมู่หลักอย่างต่อเนื่อง หมวดหมู่หลักที่ระบุในบทความนี้คือ การเพิ่มคุณภาพสำหรับบริการจัดหางานสาธารณะของนักศึกษาใน ระดับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านบริการ ระดับบุคลากรบริการ ระดับองค์กรจัดหาบริการ ระดับผลิตภัณฑ์บริการ รวมหมวดหมู่หลักทั้งหมดได้ 12 หมวดหมู่ โดยมีการอัปเดตบริการ ระดับความพึงพอใจของความต้องการ ระดับการบริการของแพลตฟอร์ม บริการการจัดการคุ้มครองสิทธิ์ การใช้เทคโนโลยีเครือข่าย ความร่วมมือองค์กรแบบแนวราบ พัฒนาบริการจัดหางาน การเพิ่มประสิทธิภาพทีมงาน รูปแบบทีมแบบดั้งเดิม วิธีการแสดงออกทางภาษา ความพอใจในพฤติกรรมที่เคยชิน และ การใช้วิธีการทางเทคนิค สำหรับข้อมูลการสัมภาษณ์อื่นๆ ให้เข้าสู่การวิเคราะห์ความอึดตัวของ การเข้ารหัสไม่ได้สร้างแนวคิดใหม่ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการวิเคราะห์ความอึดตัวของ การเข้ารหัสผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 4.18 การสรุปหมวดหมู่สุดท้ายของข้อมูลสัมภาษณ์

รหัส	หมวดหมู่หลัก	สอดคล้องกับชื่อหมวดหมู่หลักของตารางข้างบน
1	ระดับสิ่งอำนวยความสะดวก	วิธีการแสดงออกทางภาษา ความพอใจในพฤติกรรมที่เคยชิน การใช้วิธีการทางเทคนิค
2	ระดับบุคลากรบริการ	การเพิ่มประสิทธิภาพทีมงาน รูปแบบทีมแบบดั้งเดิม
3	ระดับองค์กรจัดหาบริการ	บริการการจัดการคุ้มครองสิทธิ์ การใช้เทคโนโลยีเครือข่าย ความร่วมมือกับองค์กรแนวราบ พัฒนาบริการจัดหางาน
4	ระดับผลิตภัณฑ์บริการ	อัปเดตบริการ ระดับความพึงพอใจของความต้องการ ระดับการบริการของแพลตฟอร์ม

การวิเคราะห์ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

ในปัจจุบันกรมทรัพยากรมนุษย์ได้ปรับปรุงและกระตุนองค์กรการบริการที่อยู่ในเขตดูแลอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งสร้างระบบการบริการจัดหางานที่ให้ประโยชน์สูงสุดต่อนักศึกษา จากสถิติของกรมทรัพยากรมนุษย์เมืองหนานหนิงในปี พ.ศ. 2562 พบว่า เพื่อเป็นค่าสนับสนุนบริการสาธารณะในการจัดงานพบปะขนาดใหญ่ประจำวิทยาเขต สถานที่ตลาดผู้มีความสามารถและสถานที่ต่างๆ กรมทรัพยากรมนุษย์ได้ใช้งบประมาณสนับสนุนจำนวน 4 ล้านบาท ให้กับองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดังกล่าว ในขณะที่เดียวกัน ก็ยังสนับสนุนให้จัดกิจกรรมการฝึกงานของนักศึกษา เพื่อเป็นการมอบประสบการณ์การทำงานและพัฒนาความสามารถการจัดหางานให้กับตัวนักศึกษาเองด้วย เนื่องจากงบประมาณในการสนับสนุนแผนการฝึกงานของนักศึกษาไม่เพียงพอ ดังนั้นจากปี พ.ศ.2552 เป็นต้นมา ในทุกๆ ปี กรมทรัพยากรมนุษย์จึงได้อนุมัติเงินจำนวน 1.05 ล้านบาท เพื่อเป็นงบประมาณในการดำเนินการตามแผนการฝึกงานของนักศึกษาในพื้นที่ตลอดมา และในขณะเดียวกัน แผนการฝึกงานบุคคลระดับเมือง ก็ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากหน่วยงานรัฐบาลเทศบาลประจำเมือง โครงการดังกล่าวใช้งบประมาณถึง 8 แสนบาท เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการจัดฝึกงานให้นักศึกษา กรมทรัพยากรมนุษย์ได้เพิ่มเงินอุดหนุนจากที่ให้อยู่แล้วเป็นเงินจำนวน 1.3 ล้านบาท โดยเริ่มต้นจากปี พ.ศ.2555 จนถึงปัจจุบัน

นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 เป็นต้นมา ในทุกปีกรมทรัพยากรมนุษย์ยืนยันที่จะจัดกิจกรรมบริการจัดหางานสาธารณะในระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย และยังกระตุ้นในการให้ข้อมูลอุปสงค์และอุปทานด้านอาชีพ คำแนะนำในการจ้างงาน การฝึกอาชีพ นโยบายความมั่นคงในการจ้างงาน และอื่นๆ กับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยต่างๆ และยังยึดความต้องการด้านการหางานของกลุ่มนักศึกษาเป็นหลัก นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรม สัมภาษณ์หางานของธุรกิจเอกชน บริการหางานสำหรับนักศึกษาประจำเดือน และกิจกรรมสำหรับหางานให้นักศึกษาโดยเฉพาะอีกหลายกิจกรรม เพื่อสร้างสะพานเชื่อมระหว่างนักศึกษาและองค์กรธุรกิจให้มีช่องทางการหางานที่ราบรื่นมากยิ่งขึ้น ในปี พ.ศ.2562 มีการจัดกิจกรรมการรับสมัครงานนอกสถานที่สำหรับนักศึกษามากกว่า 300 แห่ง โดยมีตำแหน่งที่รับสมัครถึง 300,000 ตำแหน่งหรือครั้ง

สืบเนื่องจากเศรษฐกิจและสังคมมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ความต้องการในด้านการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษามีความหลากหลายตามไปด้วย และยิ่งมีความแตกต่างมากยิ่งขึ้น ทำให้ความต้องการในด้านผลิตภัณฑ์ด้านการบริการจัดหางานสาธารณะก็มากขึ้นและเป็นรูปธรรมมากขึ้นเช่นกัน ส่งผลให้การบริการอย่างเรียบง่ายของหน่วยงานรัฐบาลไม่สามารถ

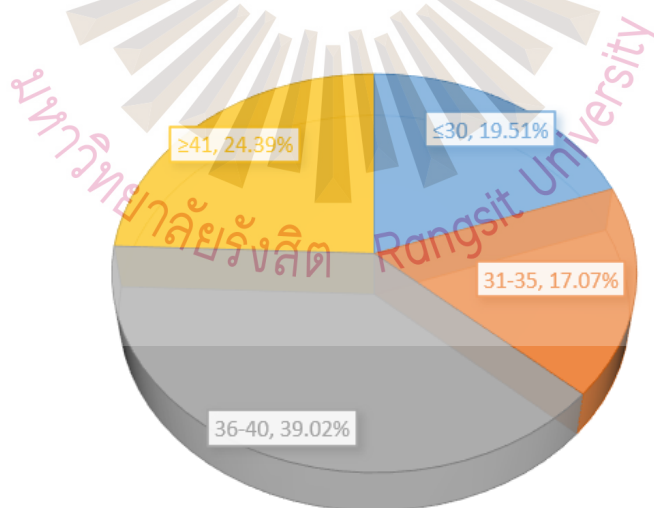
ตอบสนองความต้องการด้านการบริการที่หลากหลายได้ ซึ่งความต้องการด้านการบริการของ สาธารณะที่หลากหลายและความสามารถที่มีอย่างจำกัดของหน่วยงานรัฐบาลยังคงมีความขัดแย้งที่ เห็นได้ชัดเจนอยู่ การบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาถูกรับผิดชอบโดยกรมทรัพยากร มนุษย์ แต่ในด้านการบริการก็ยังสามารถตอบสนองความต้องการที่เป็นจริงของนักศึกษาได้ ยาก จากการสัมภาษณ์นักศึกษาที่ได้รับบริการดังกล่าว นักศึกษาส่วนใหญ่คิดว่ากรมทรัพยากร มนุษย์ควรจะปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการจัดหางานสาธารณะให้ดีกว่านี้ เนื่องจา การบริการดังกล่าวมีความเรียบง่ายและเป็นบริการที่แคบเกินไป อีกทั้งเนื้อหาการบริการยึดการ เผยแพร่ข้อมูลอุปสงค์และอุปทานด้านอาชีพ การเผยแพร่นโยบาย การจัดกิจกรรมในการจัดหา บุคลากรที่มีความสามารถ และธุรกิจที่เป็นแบบดั้งเดิมอื่นๆ เป็นหลัก และเนื้อหาการบริการ ค่อนข้างเรียบง่ายและซ้ำซาก แต่ในด้านการวิเคราะห์และจัดการข้อมูลทางเทคนิค การใช้ เทคโนโลยีใหม่ทดสอบคุณสมบัติบุคลากรที่มีความสามารถ บริการจัดหางานสาธารณะรูปแบบ สือใหม่ การเผยแพร่ข้อมูลคำตอบแทนจากการจ้างงาน การคาดการณ์อุปสงค์และอุปทานด้าน อาชีพ และการบริการที่ใช้เทคโนโลยีแปลกใหม่อื่นๆ ยังมีบทบาทที่ค่อนข้างน้อยอยู่

สำหรับปัญหาการบริการการจ้างงานสาธารณะที่เรียบง่ายเกินไป เจ้าหน้าที่ก็เห็นว่าเนื่อง ด้วยการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจ ส่งผลให้ความต้องการในการบริการจัดหางานสาธารณะ ก็มากขึ้นเช่นกัน หากกระทำตามนโยบายของหน่วยงานรัฐบาลเพียงอย่างเดียว ก็จะไม่สามารถ ตอบสนองความต้องการในด้านการหางาน การเลือกสรรงาน การสร้างธุรกิจ และไม่สามารถ สนับสนุนทัศนคติเกี่ยวกับงานที่มีคุณค่าของนักศึกษาได้ ในปัจจุบัน ผลผลิตจากการบริการจัดหา งานสำหรับนักศึกษาในเมืองหนานหนิงส่วนใหญ่มาจากหน่วยงานรัฐบาล และหน่วยงานรัฐบาล ยังคงเป็นผู้ให้บริการหลักในการจัดหางานสำหรับนักศึกษา หน่วยงานรัฐบาลในฐานะขององค์กรที่ ให้ประโยชน์ในด้านการบริการ ก็ควรจะเป็นองค์กรหลักที่ทำหน้าที่พัฒนาและส่งเสริมการบริการ ดังกล่าว ที่สำคัญคือต้องพัฒนาหน่วยงานรัฐบาลเป็นหลัก เพื่อให้องค์กรทางสังคมจำนวนมากขึ้น ได้ร่วมกันสร้างการบริการจัดหางานสาธารณะ และร่วมกันปรับปรุงพร้อมทั้งพัฒนาการบริการ จัดหางานสาธารณะของหน่วยงานรัฐบาล โดยสามารถกระทำผ่านการให้เงินอุดหนุน ส่งเสริม ระบบบริการจัดหางานสาธารณะที่หลากหลายสำหรับนักศึกษา แต่การที่จะทำให้สำเร็จลุล่วงนั้นก็ จำเป็นต้องใช้เวลา

การวิเคราะห์ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

กรมทรัพยากรมนุษย์มีสำนักงานปฏิบัติหลัก 5 แห่งที่เกี่ยวข้องกับบริการจัดหางานสำหรับนักศึกษา สำนักงานต่างๆ ประกอบด้วย 1) สำนักงานบริการส่งเสริมการมีงานทำ ทำหน้าที่ด้านการประชาสัมพันธ์ ดำเนินนโยบายและข้อบังคับด้านบริการจัดหางานสำหรับนักศึกษาจบใหม่ที่เกี่ยวข้องในระดับเมือง ระดับมณฑล รวมไปถึงระดับประเทศ รับผิดชอบการสร้างและการจัดการเครือข่ายบริการการจ้างงานสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยของเมือง รวบรวมข้อมูลความต้องการของอุปสงค์และอุปทานด้านอาชีพ ให้บริการแนะแนวอาชีพและการติดต่อสื่อสาร วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและเผยแพร่ข้อมูลการจัดหางานสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย จัดเตรียมการกำหนดนโยบายการและมาตรการดำเนินบริการจัดหางานสาธารณะที่เกี่ยวข้องของเมืองให้กับฝ่ายบริหารของรัฐบาล 2) สำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร รับผิดชอบดำเนินโครงการ โครงการการสร้างธุรกิจ สำหรับผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยของเมือง จัดโครงการฐานฝึกงานและการเป็นผู้ประกอบการสำหรับนักศึกษา ดำเนินการฝึกอบรมพิเศษเกี่ยวกับการจ้างงานสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย รวมถึงรับผิดชอบในการมอบอำนาจเพื่อดำเนินการฝึกอบรมผู้ประกอบการ และการอนุมัติกองทุนการเงินสำหรับการฝึกอบรมผู้ประกอบการสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในเมืองหนานหนิง 3) สำนักงานบริหารงานบุคลากร มีการเปิดหน้าต่างบริการเพื่อดำเนินงาน รับผิดชอบในการเป็นตัวแทนบุคลากรของผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง ดูแลข้อมูลการจ้างงานสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย 4) สำนักงานสื่อสารและแลกเปลี่ยนสำหรับบุคคลที่มีความสามารถ รับผิดชอบในการจัดงานกิจกรรมขนาดใหญ่เพื่อการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถประจำวิทยาเขต และจัดกิจกรรมบริการจัดหางานที่เหมาะสมสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย 5) สำนักงานข้อมูลบุคคลที่มีความสามารถ จัดงานรับสมัครงานผ่านทางออนไลน์ เสนอตำแหน่งที่เหมาะสมสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย รับผิดชอบในการบริหารจัดการแพลตฟอร์มบริการจัดหางานสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยและเครือข่ายผู้ที่มีความสามารถของเมืองหนานหนิง 6) ตลาดแรงงานบุคคลที่มีความสามารถ ดำเนินการจ้างงานนอกสถานที่ พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลอุปสงค์และอุปทานด้านอาชีพ และจัดกิจกรรมรับสมัครงานโดยเฉพาะสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ให้ข้อมูลบริการจัดหางานที่เหมาะสมสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย

บุคลากรของสำนักงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมีบุคลากรประจำ 72 คน หัวหน้างาน 10 คน รวมทั้งสิ้น 82 คน ตามการคำนวณสถิติของกรมทรัพยากรมนุษย์เมืองหนานหนิงในปัจจุบันนี้ พบว่า ในด้านโครงสร้างอายุ บุคลากรมีอายุไม่เกิน 30 ปี 16 คน คิดเป็น 19.51% 31-35 ปี 14 คน คิดเป็น 17.07% อายุ 36-40 ปี 32 คน คิดเป็น 39.02% 41 ปีขึ้นไป 20 คน คิดเป็น 24.39% จะเห็นว่าสมาชิกในทีมจะคล้ายคลึงกับแบบ สามเหลี่ยมกลับหัว ก็คือเมื่ออายุยิ่งมากขึ้น สัดส่วนก็จะสูงขึ้นเช่นกัน คนหนุ่มสาวที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ซึ่งมีลักษณะของความกระตือรือร้นที่จะรับความรู้ใหม่ สามารถยอมรับสิ่งใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และมีวิจรรย์งานที่เข้มแข็ง คิดเป็นเพียง 36.58% ของจำนวนทั้งหมด ส่งผลให้ความมีชีวิตชีวาของบุคลากรในสำนักงานที่เกี่ยวข้องไม่เพียงพอความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมก็ค่อนข้างจำกัด นอกจากนี้ บุคลากรจบการศึกษาด้านสาขาวิชาการบริหารงานธุรการ 26 คน คิดเป็น 31.7% สาขาวิชาเลขานุการ 9 คน คิดเป็น 10.98% ภาษาและวรรณคดีจีน 20 คน คิดเป็น 24.39% วิศวกรรมสิ่งแวดล้อม 2 คน คิดเป็น 2.44% นิเทศศาสตร์ 6 คน คิดเป็น 7.32% เศรษฐกิจ 2 คน คิดเป็น 2.44% คอมพิวเตอร์ 3 คน คิดเป็น 3.66% อื่นๆ 14 คน คิดเป็น 17.03% ด้านโครงสร้างความรู้ สาขาที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ค่อนข้างขาดแคลน บุคลากรที่จบสาขาคอมพิวเตอร์มีเพียง 3.66% เท่านั้น สาขาวิชาการจัดการคอมพิวเตอร์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาดิจิทัลของหน่วยงานรัฐบาลในยุคปัจจุบัน และหน่วยงานรัฐบาลสามารถค่อยๆ เพิ่มสัดส่วนของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง



รูปที่ 4.2 แสดงอายุบุคลากรของสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงาน กรมทรัพยากรมนุษย์

ที่มา: Department of Human Resources, 2021

ตารางที่ 4.19 การแสดงสาขาวิชาบุคลากรของสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงาน

สาขาวิชา	จำนวน	สัดส่วน
การบริหารงานราชการ	26	31.7
ภาษาและวรรณคดีจีน	20	24.39
เลขานุการ	9	10.98
เศรษฐกิจ	2	2.44
นิเทศศาสตร์	6	7.32
คอมพิวเตอร์	3	3.66
วิศวกรรมสิ่งแวดล้อม	2	2.44
อื่น ๆ	14	17.03

ในกระบวนการทำงานของนักศึกษา หน่วยงานรัฐบาลใช้รูปแบบของผู้ให้บริการ สาธารณะและผู้กระจายทรัพยากรสาธารณะ หากเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐบาลปฏิบัติงานได้ไม่ดี ก็จะทำให้เกิดความเข้าใจผิดและทำให้เสียข้อมูลทรัพยากรสาธารณะ จากการสัมภาษณ์ นักศึกษาที่รับการสัมภาษณ์คิดว่ากรมทรัพยากรมนุษย์ยังต้องปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพบริหารจัดการงาน สาธารณะสำหรับนักศึกษา เมื่อถูกถามว่า คุณคิดว่าควรปรับปรุงเพิ่มเติมในด้านใด บุคคลส่วนใหญ่ให้คำตอบที่สะท้อนออกมาว่า การใช้ประโยชน์จากแพลตฟอร์มสื่อต่างๆ อย่างเต็มที่ เพื่อเสริมสร้างเครือข่ายบริการจัดการงานสาธารณะให้สามารถปรับปรุงบริหารจัดการงานสาธารณะได้ แพลตฟอร์มสื่อที่หลากหลายเนื่องจากสามารถใช้ได้ทันทั่วถึงและสะดวกสบาย และที่สำคัญสามารถให้บริการข้อมูลการจัดการงานสาธารณะสำหรับนักศึกษาที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกัน พวกเขาเห็นด้วยกับการที่เสริมสร้างทีมบริการสาธารณะเพื่อปรับปรุงคุณภาพของ บริการจัดการงานสาธารณะผ่านการใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อทำให้เกิดรูปแบบบริการ สื่อใหม่ จะเห็นได้ว่า เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการเป็นนักศึกษา ซึ่งแตกต่างไปจากกลุ่มผู้ใช้บริการข้อมูลแบบเดิม โดยทั่วไปแล้วพวกเขามักจะได้รับการศึกษาที่ดี พวกเขาพร้อมและยินดีที่จะยอมรับผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยีสารสนเทศและบริการใหม่ๆ มากมาย และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน และการดำเนินชีวิตของผู้คนได้เปลี่ยนวิธีการใช้ชีวิตและการสื่อสารของผู้คนไปมาก ทั้งนี้ทำให้เกิดข้อกำหนดใหม่สำหรับ ทีมบริการจัดการงานสาธารณะ เพื่อให้แน่ใจว่าการพัฒนาบริการจัดการงาน สาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อจัดการรายการบริการที่มีคุณภาพสูงขึ้น กรม ทรัพยากรมนุษย์ต้องจัดตั้งทีมบริการจัดการงานสาธารณะที่มีความสามารถเชิงนวัตกรรมและเป็นมืออาชีพระดับหนึ่งในการใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อทำให้เกิดรูปแบบบริการ

สำหรับทีมบริการ ทีมบริการเป็นกำลังหลักในการให้บริการจัดหางานสาธารณะ ซึ่งเป็นช่องทางโดยตรงสำหรับประชาชนในการรับรู้เกี่ยวกับหน่วยงานบริการจัดหางานสาธารณะ คุณภาพโดยรวมของทีมบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพและระดับของบริการจัดหางานสาธารณะ สืบเนื่องจากการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ข้อกำหนดคุณสมบัติโดยรวมของเจ้าหน้าที่บริการของหน่วยงานรัฐสูงขึ้น เจ้าหน้าที่ที่เชื่อว่าสามารถทำได้โดยการเร่งปรับปรุงระบบการกระจายการให้บริการจัดหางานสาธารณะ ให้องค์กรทางสังคมจำนวนมากขึ้นเข้ามามีส่วนร่วมแบ่งภารกิจในการบริการ รวบรวมกลุ่มแกนนำในสังคมเพื่อจัดตั้งทีมบริการจัดหางานสาธารณะ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่สังคมกำลังเผชิญอยู่ ในกระบวนการนี้ บทบาทของหน่วยงานรัฐบาล คือเป็นผู้รวบรวมหน่วยการที่เกี่ยวข้องมาร่วมกัน และส่งเสริมการแก้ไขปัญหาสาธารณะด้วยการเจรจา เช่น จัดตั้งคณะทำงานร่วม ทีมนักสังคมสงเคราะห์ ทีมสมาคมอุตสาหกรรมมืออาชีพต่างๆ และบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมด้วยกันเพื่อบริการทีมบริการของหน่วยงานรัฐบาล ในการทำงานของการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาที่ได้รับการปรับปรุงคุณภาพอย่างเห็นได้ชัดเจน

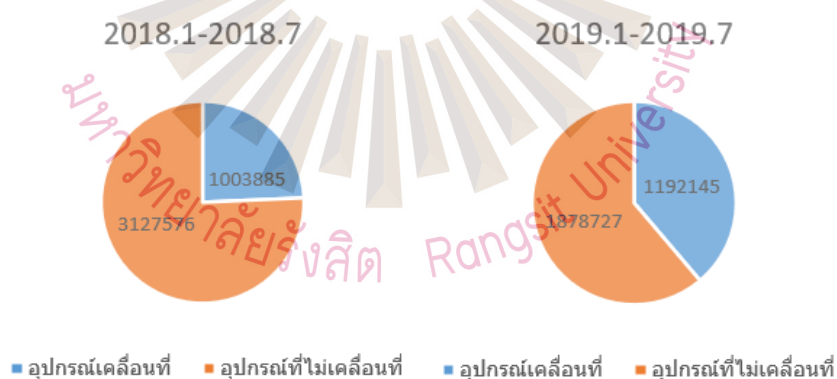
การวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศเช่นนี้ ทำให้บริการจัดหางานสาธารณะและอินเทอร์เน็ตได้ร่วมกันเร่งการบูรณาการอย่างลึกซึ้ง เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตใหม่ๆ เกิดขึ้นอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ทำให้แพลตฟอร์มบริการข้อมูล บริการจัดหางานสาธารณะทางอินเทอร์เน็ต ได้ถือกำเนิดขึ้น ตลาดงานแบบ Visible Market กำลังจะเปลี่ยนเป็นตลาดงานที่อาศัยอินเทอร์เน็ตเข้ามาในการสื่อสารข้อมูลอุปสงค์และอุปทานในการหางานหรือตำแหน่งอื่นๆ การสร้างข้อมูลของบริการจัดหางานสาธารณะได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่ ซึ่งบริการข้อมูลจัดหางานสาธารณะขั้นพื้นฐานที่จัดทำโดยหน่วยงานรัฐบาล ได้จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมการจ้างงานนักศึกษาอย่างเต็มที่ โดยเว็บไซต์บริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาที่สร้างโดยกรมทรัพยากรมนุษย์ จะให้บริการสำหรับเครือข่ายบริการจัดหางานสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา(<https://bys.gxrc.com/>) เครือข่ายตลาดแรงงานสำหรับผู้บุคคลที่มีความสามารถ(<http://www.96156.net/>) และเครือข่ายจัดหางานของเมืองหนานหนิง(<https://www.zhaoping.com/nanning/>) เป็นหลัก

หนึ่งในเครือข่ายข้างต้นได้แก่ เครือข่ายตลาดแรงงานสำหรับผู้บุคคลที่มีความสามารถของเมืองหนานหนิง ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2553 มีการเผยแพร่ข้อมูลงานมากกว่า 120,000 รายการต่อปี ยอดกดรับชมสูงสุด 200,000 ครั้งต่อวัน จากสถิติของเครือข่ายตลาดตลาดแรงงานสำหรับ

บุคคลที่มีความสามารถของเมืองหนานหนิงพบว่าตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2562 ผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ที่มีอายุระหว่าง 18-24 ปี คิดเป็น 28.13% อายุระหว่าง 25-29 ปี คิดเป็น 31.97% อายุระหว่าง 30-34 ปี คิดเป็น 15.6% อายุระหว่าง 35-39 ปี คิดเป็น 9.46% อายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็น 11% และผู้เยี่ยมชมที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็น 3.58% ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาซึ่งอยู่ในวัยหนุ่มสาว

เนื่องจากพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน สถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่สามารถกำหนดความแน่นอนได้ หรือปัจจัยที่มีผลกระทบอื่นๆ สามารถแบ่งประเภทการเข้าชมเว็บไซต์ได้เป็นสองประเภท ได้แก่ การเข้าชมแบบใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ไม่เคลื่อนที่ จากการเปรียบเทียบการแสดงผลข้อมูลประเภทการเข้าถึงอุปกรณ์เทอร์มินัลระหว่างเดือนมกราคมถึงกรกฎาคม พ.ศ.2561 และเดือนมกราคมถึงกรกฎาคม พ.ศ.2562 พบว่าสัดส่วนจำนวนการเข้าชมจากอุปกรณ์ไม่เคลื่อนที่ทั้งหมดลดลงจาก 75.7% เป็น 61.18% แต่สัดส่วนจำนวนการเข้าชมจากอุปกรณ์เคลื่อนที่ทั้งหมดเพิ่มขึ้นจาก 24.3% เป็น 38.82% ซึ่งเพิ่มขึ้นปีต่อปีโดยคิดเป็น 14.52% แต่จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่าจำนวนการเข้าชมเว็บไซต์ในช่วงครึ่งแรกของปี พ.ศ.2562 ต่ำกว่าในช่วงครึ่งแรกของปี พ.ศ.2561 ถึง 26%



รูปที่ 4.3 แสดงจำนวนการเข้าชมเว็บไซต์

ที่มา: Department of Human Resources, 2021

หากลักษณะบุคลิกภาพและพฤติกรรมของนักศึกษายุคใหม่ในปัจจุบัน ยังขาดความเข้าใจและการวิจัยที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานรัฐบาลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองในการให้บริการได้ ก็จะส่งผลถึงการเผยแพร่ข้อมูลบริการจัดหางานสาธารณะแบบบูรณาการให้กับนักศึกษา จาก

การรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์นักศึกษาที่เข้ารับบริการ วิธีการให้บริการข้อมูลบริการจัดหางาน สาธารณะสำหรับนักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์นั้นค่อนข้างเรียบง่าย โดยเน้นการสร้าง แพลตฟอร์มเว็บไซต์เป็นหลัก ลักษณะบุคลิกภาพและพฤติกรรมของนักศึกษาใหม่ในปัจจุบัน ยังขาดความเข้าใจและการวิจัยที่มีประสิทธิภาพ นักศึกษายุคใหม่นั้น เกิดมาในสมัยเทคโนโลยี จึงมีความสนใจและชื่นชอบเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ หรือเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่แปลกใหม่ อื่นๆ แต่หน่วยงานรัฐบาลไม่สามารถตอบโต้ตามความต้องการการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ของกลุ่มเป้าหมายให้ทันทั่วไปได้ ในการทำงานจึงควรให้ความสำคัญกับการใช้สื่อใหม่ต่างๆบนโลก อินเทอร์เน็ต

สำหรับการพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศ การพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศยังช่วยเพิ่มวิธีการเผยแพร่ข้อมูลได้มากมายด้วย การเผยแพร่ข้อมูลนั้นไม่ได้อาศัยเพียงคอมพิวเตอร์ แต่สมาร์ตโฟน แท็บเล็ตพกพา หรืออุปกรณ์สวมใส่อิเล็กทรอนิกส์ก็ล้วนแล้วแต่เป็นสื่อในการเผยแพร่ข้อมูลได้ และแพลตฟอร์มข้อมูลก็ไม่ได้จำกัดเฉพาะเพียงเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตอีกต่อไป แต่ยังมีเครื่องมือสื่อสารแบบเรียลไทม์ หรือแอปพลิเคชันของ Social Network ต่าง ๆ ซึ่งในปัจจุบันได้กลายเป็นแพลตฟอร์มข้อมูลแบบใหม่แล้ว จากการรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่เห็นด้วยและให้การสนับสนุนเทคโนโลยีที่แปลกใหม่เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในด้านการเผยแพร่ข้อมูลบริการ สื่อการเผยแพร่ที่เป็นนวัตกรรมใหม่จะเป็นหลักประกันที่สำคัญในการปรับปรุงผลการเผยแพร่ของข้อมูลการบริการ ในปัจจุบันสื่อพกพามีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องยึดลักษณะต่างๆ ของนักศึกษาเป็นหลัก เช่น อายุ สภาพจิตใจ และยุคสมัย เพื่อเป็นแนวทางในการเลือกสื่อการเผยแพร่ที่สอดคล้องกับชีวิตของพวกเขาในการเผยแพร่ วิธีนี้มีความยืดหยุ่นและตรงตามเป้าหมายสูง ซึ่งสามารถวางรากฐานที่มั่นคงสำหรับการให้บริการในภายหลังของกรมทรัพยากรมนุษย์ได้ แต่ในขณะเดียวกันก็มีการกล่าวที่ว่าหน่วยงานรัฐบาลจะต้องเสริมสร้างความเข้มแข็งในองค์กรด้านการบริการนวัตกรรมที่แปลกใหม่ และที่สำคัญไปกว่านั้น จะต้องให้องค์กรทางสังคมเข้ามามีส่วนร่วมแบ่งภารกิจมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นการขยายช่องทาง การเผยแพร่ข้อมูล และสามารถชดเชยข้อบกพร่องของสื่อส่งข้อมูลค้นฉบับได้อีกด้วย

การวิเคราะห์ด้านองค์กรให้บริการ

ทฤษฎีการบริการสาธารณะใหม่เชื่อว่าหน่วยงานรัฐบาลต้องยึดประโยชน์ของประชาชนอยู่ในอันดับที่หนึ่ง ดำเนินการ โดยการทำความร่วมมือและแบ่งปันกันอำนาจความเป็นผู้นำ หน่วยงาน รัฐบาลมีหน้าที่ในการบริหารจัดการทรัพยากรสาธารณะ ผู้ควบคุมองค์กรสาธารณะ ผู้ส่งเสริมสิทธิ

พลเมืองและการเจรจาประชาธิปไตย ผู้เร่งให้เกิดการมีส่วนร่วมของชุมชน รวมไปถึงบทบาทของผู้นำระดับเบื้องต้นในการให้บริการประชาชน (Li, Y., & Li, S., 2011) ปัจจุบันกรมทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ให้บริการหลักในการจัดหาผลิตภัณฑ์บริการจัดหางานให้กับนักศึกษา ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากในด้านบริการจัดหางานสาธารณะ และในด้านการจัดหางานสาธารณะนั้น หน่วยงานรัฐบาลก็ยังคงตกอยู่ในสถานะที่ต้องรับภาระหนักเป็นอย่างมาก

ในการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษานั้น กรมทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นผู้ให้บริการสูงสุดของบริการดังกล่าว สามารถออกคำสั่งกับฝ่ายสมรรถนะในด้านบริการจัดหางานสาธารณะได้โดยตรง การให้บริการสาธารณะจะยึดตามหลักการที่ผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา กรมทรัพยากรมนุษย์สามารถใช้วิธีการชำระเงินแบบโอนผ่านงบประมาณการคลังเพื่อปรับปรุงดูแลและควบคุมการให้บริการสาธารณะแก่หน่วยงานต่างๆ เช่น การออกเอกสารนโยบายเกี่ยวกับประกาศการจัดหางานและการสร้างธุรกิจของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 90 ประจำปี พ.ศ.2563 ผู้บังคับบัญชาออกคำสั่งให้ผู้ได้บังคับบัญชาดำเนินการตามนโยบายการบริการดังกล่าวที่กำหนดไว้ หรือจัดประชุมเพื่อปรึกษาหารือในด้านการจัดหางานสำหรับองค์กรต่างๆ โดยใช้รูปแบบการประชุมในการสะท้อนวิธีการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการส่งต่ออำนาจ คำสั่ง หรือเป้าหมายนโยบายจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชาดำเนินการงานด้านบริการจัดหางานสาธารณะตามเจตนารมณ์ของที่ประชุม เนื่องจากการรวมอำนาจระดับสูงเช่นนี้ในด้านแรกเป็นการจัดการภายใน ทำให้มีการจำกัดความกระตือรือร้นในการให้บริการจัดหางานสาธารณะของหน่วยงานรัฐบาลในระดับหนึ่ง ในอีกด้านก็จะทำให้การให้บริการจัดหางานสาธารณะของหน่วยงานรัฐบาลเป็นหลักมีประสิทธิภาพน้อยลง

เนื่องด้วยความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องของเศรษฐกิจและสังคม ความต้องการของบริการจัดหางานสาธารณะก็มีความหลากหลายมากขึ้นเรื่อยๆ เช่นกัน การให้องค์กรสังคมมีส่วนร่วมแบบหลากหลายของบริการสาธารณะสามารถเพิ่มผู้ให้บริการสาธารณะ พร้อมทั้งยังเป็นการขยายช่องทางการจัดหาบริการสาธารณะ และเป็นการมอบประสบการณ์การบริการที่หลากหลายแก่สาธารณชน นอกจากนี้ยังสามารถปรับปรุงคุณภาพบริการจัดหางานสาธารณะได้อีกด้วย หน่วยงานรัฐบาลสามารถเร่งพัฒนาความก้าวหน้าขององค์กรบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาที่หลากหลาย ทำหน้าที่เป็นแกนนำในการสนับสนุนให้องค์กรทางสังคมอื่นๆ เข้ามามีส่วนร่วมแบ่งภารกิจในด้านการให้บริการบริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษา ได้แก่ สำหรับผลิตภัณฑ์ ในปัจจุบันการให้บริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาส่วนใหญ่มาจากหน่วยงานรัฐบาล

หน่วยงานรัฐบาลยังคงมีบทบาทในการเป็นผู้นำในด้านการให้บริการ ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการการให้บริการที่หลากหลายระดับและหลายประเภท สิ่งที่หน่วยงานรัฐบาลต้องทำคือรับผิดชอบต่อการบริหารจัดการและชี้แนะให้องค์กรทางสังคมให้เข้ามามีส่วนร่วมแบ่งภารกิจในด้านบริการจัดหางานสาธารณะให้มากขึ้น ทำให้กลุ่มเป้าหมายมีทางเลือกมากขึ้น ซึ่งจะช่วยปรับปรุงคุณภาพของการบริการจัดหางานสาธารณะ สำหรับบุคลากรผู้ให้บริการ หน่วยงานรัฐบาลสามารถให้องค์กรทางสังคมจำนวนมากเข้ามามีส่วนร่วมแบ่งภารกิจในการบริการ รวบรวมกลุ่มแกนนำในสังคมเพื่อจัดตั้งทีมบริการจัดหางานสาธารณะ ซึ่งจะช่วยปรับปรุงคุณภาพของการบริการจัดหางานสาธารณะ สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวก หน่วยงานรัฐบาลสามารถให้องค์กรทางสังคมจำนวนมากเข้ามามีส่วนร่วมแบ่งภารกิจในการบริการ รวบรวมกลุ่มแกนนำในสังคมเพื่อพัฒนาบริการจัดหางานสาธารณะรูปแบบ ใหม่ อย่างกว้างขวาง ซึ่งจะช่วยปรับปรุงคุณภาพของการบริการจัดหางานสาธารณะ



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษา คุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์ หนานหนิง ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาช่องว่างคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์ในเมืองหนานหนิง โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่ใช้บริการจำนวน 464 คน และ 2) ศึกษาปัญหาสำคัญที่ทำให้เกิดผลคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ และการพรรณนาวิเคราะห์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์หนานหนิง สรุปผลการวิจัยไว้ 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิจัยช่องว่างคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะ ผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์หนานหนิง ผลที่ออกมาแสดงให้เห็นว่า

นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในระดับ 0.01 ($t = -2.911$ $p = 0.004$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่า หญิง > ชาย นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในระดับ 0.01 ($F = 8.885$ $p = 0.000$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่า ปริญญาตรี > ปวส. ปริญญาโท > ปวส. ปริญญาโท > ปริญญาตรี นักศึกษาที่มีประเภทสาขาวิชาต่างกัน ไม่มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในค่า ($p > 0.05$) แสดงว่าความแตกต่างของประเภทสาขาวิชากับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความสอดคล้องกันทั้งหมด และไม่มีมีความแตกต่าง นักศึกษาที่มีจำนวนครั้งใช้บริการต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญใน

ระดับ 0.01 ($F=23.035$ $p=0.000$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่า 3-4 ครั้ง > 1-2 ครั้ง 5 ครั้งขึ้นไป > 1-2 ครั้ง 5 ครั้งขึ้นไป > 3-4 ครั้ง

หน่วยงานรัฐบาลเป็นหน่วยงานที่ทำการให้บริการประชาชน เช่นนั้นก็สมควรให้บริการ จัดหางานสาธารณะที่ดีแก่นักศึกษา ทุ่มเทให้กับบริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษา เป็นฐานทัพ ที่เข้มแข็งให้แก่การจัดหางานของนักศึกษา คุณภาพการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา ที่ดีหรือร้ายนั้นจะส่งผลโดยตรงกับผลบริการให้กับนักศึกษา หน่วยงานรัฐบาลสามารถทำให้ ช่องว่างคุณภาพลดน้อยลงและพัฒนาคุณภาพจาก 5 ด้านตามแบบ SERVQUAL ได้แก่ ความเป็น รูปธรรมของบริการ กล่าวคือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย การมีความน่าเชื่อถือ กล่าวคือ ความสามารถในการให้บริการตรงกับความคาดหวังของประชาชน บริการที่ให้อาจต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและได้ผลที่ดี การมีกาตอบสนอง กล่าวคือ ความพร้อม และความเต็มใจที่จะ ให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการ สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ การให้ความเชื่อมั่น กล่าวคือ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การรู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ กล่าวคือ ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

การรับรู้คุณภาพในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ กับความคาดหวังในคุณภาพของการ บริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ ในระดับ 0.01 ($t=-8.070$ $p=0.000$) และเมื่อเปรียบเทียบความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่า การรับรู้คุณภาพบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ(3.33)จะ ต่ำกว่าความคาดหวังในคุณภาพของการบริการ (3.77) การรับรู้คุณภาพในด้านการมีความน่าเชื่อถือ กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ ในระดับ 0.01 ($t=-9.321$ $p=0.000$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่า การรับรู้คุณภาพบริการในด้านการ มีความน่าเชื่อถือ(3.41)จะต่ำกว่าความคาดหวังในคุณภาพของการบริการ (3.85) การรับรู้คุณภาพใน ด้านการมีการตอบสนอง กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ ในระดับ 0.01 ($t=-7.683$ $p=0.000$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่า การ รับรู้คุณภาพบริการในด้านการมีการตอบสนอง(3.29)จะต่ำกว่าความคาดหวังในคุณภาพของการ บริการ (3.69) การรับรู้คุณภาพในด้านการให้ความเชื่อมั่น กับความคาดหวังในคุณภาพของการ

บริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ ในระดับ 0.01 ($t = -6.520$ $p = 0.000$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่า การรับรู้คุณภาพบริการในด้านการให้ความเชื่อมั่น (3.37) จะต่ำกว่า ความคาดหวังในคุณภาพของการบริการ (3.69) การรับรู้คุณภาพในด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ กับความคาดหวังในคุณภาพของการบริการมีความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ ในระดับ 0.01 ($t = -5.779$ $p = 0.000$) และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะเห็นว่า การรับรู้คุณภาพ บริการ (3.44) จะต่ำกว่าความคาดหวังในคุณภาพของการบริการ (3.72)

นักศึกษาคือคนเป็นทรัพยากรมนุษย์ทรงคุณค่าที่มีความมั่นคงทางบุคลิกภาพ การพัฒนาทางสังคมคือการที่นำทรัพยากรชนิดต่างๆ ที่มีในสังคมทั้งหมดนำมาทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่นนี้สังคมจึงจะสามารถบรรลุสู่สภาวะที่ดีที่สุดของพาเรโต และการบริการจัดหางานสาธารณะของนักศึกษาต้องใช้ ประชาชนเป็นตัวนำทาง เป็นหัวใจสำคัญ ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็น หลักการสำคัญส่วนหนึ่งของการทำงาน เก็ทเซลส์และคณะ (Getzels, et al., 1964 อ้างถึงใน บวรนท สุวรรณพันธ์ และดิฏฐชัย จันทร์คุณา, 2562, น.79-88) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกัน เพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน ดังนั้น หน่วยงานรัฐบาลควร คิดถึงลักษณะและความคาดหวังที่หลากหลายของประชาชนอย่างดี เช่น เพศชายมักมีความคิดหนักแน่นมากกว่าความคิดของเพศหญิง แต่เพศหญิงจะมักมีความละเอียดอ่อนและรอบคอบในด้านความคิดมากกว่าเพศชาย พวกเขาจึงมีความต้องการของตำแหน่งงานไม่เหมือนกัน ทำให้มีความคาดหวังต่อบริการแตกต่างกัน หน่วยงานรัฐบาลควรให้การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน แสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ให้บริการตรงกับความคาดหวังของประชาชน บริการที่ให้อาจจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและได้ผลที่ดี และสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการได้รับการดูแลห่วงใย

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิจัยปัญหาสำคัญที่ทำให้เกิดผลคุณภาพ ผลการศึกษาปัญหาที่กระทบต่อผลคุณภาพ ผลที่ออกมาแสดงให้เห็นว่า

ขอบเขตการให้บริการสาธารณะของสำนักงานบุคลากรค่อนข้างแคบ เนื้อหาการบริการยึด การเผยแพร่ข้อมูลอุปสงค์และอุปทานด้านอาชีพ การเผยแพร่นโยบาย การจัดกิจกรรมในการจัดหาบุคลากรที่มีความสามารถ และธุรการที่เป็นแบบดั้งเดิมอื่นๆ เป็นหลัก และเนื้อหาการบริการ

ค่อนข้างเรียบง่ายและซ้ำซาก หน่วยงานรัฐบาลสามารถจัดหาผลิตภัณฑ์การบริการจัดหางาน สาธารณะที่มีคุณภาพและใช้เทคโนโลยีใหม่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการบริการจัดหางานสาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

บุคลากรที่อายุมากของกรมทรัพยากรมนุษย์มีส่วนที่ค่อนข้างสูง และการกระจาย โครงสร้างสาขาวิชาชีพของเจ้าหน้าที่มีสาขาที่เกี่ยวกับวรรณกรรมสูงมาก ยังขาดแคลนบุคลากรด้าน วิทยาศาสตร์ และบุคลากรด้านการจัดการเทคนิค หน่วยงานรัฐบาลสามารถเพิ่มการรับและฝึกฝน กลุ่มคนรุ่นใหม่หรือหนุ่มสาวที่มีความสามารถเหมาะสม มาเข้าร่วมทีมบริการ เพื่อคิดค้น โครงการ การบริการใหม่ๆ ให้การบริการจัดหางานสาธารณะที่หลากหลาย ผสมกับเทคโนโลยีใหม่ และให้ การบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง

สื่อสารสนเทศของหน่วยงานรัฐบาลไม่ได้รับการสนใจมากนัก เนื่องจากขาดแนวคิด ใหม่ๆ ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับรูปแบบการให้บริการ จะเน้นแค่การสร้างเว็บไซต์ หน่วยงานรัฐบาลจำเป็นต้องให้บริการด้านช่องทางการสื่อสารให้ทั่วถึง ในการพัฒนาข้อมูลบริการจัดหางานสาธารณะและปรับปรุงคุณภาพบริการจัดหางานสาธารณะ อย่างต่อเนื่อง

ในปัจจุบันหน่วยงานรัฐบาลในฐานะผู้ให้บริการหลักของผลิตภัณฑ์สาธารณะ หน่วยงาน รัฐบาลอยู่ในบทบาทของผู้นำในการให้บริการจัดหางานสาธารณะ และยังคงเป็นผู้ให้บริการจัด หางานสาธารณะที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ หน่วยงานรัฐบาลจึงมีภาระหน้าที่ที่หนัก การผลักดันให้มีความร่วมมือที่หลากหลายสามารถเป็นเส้นทางการยกระดับคุณภาพการบริการจัดหางานสาธารณะ โดยให้มีส่วนร่วมแบ่งภารกิจขององค์กรทางสังคมอื่นๆจำนวนเยอะขึ้น

5.2 การอภิปรายผล

จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษาของกรมทรัพยากร มนุษย์หนานหนิง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งให้เห็นว่า ช่องว่างที่ เป็นสาเหตุทำให้คุณภาพการบริการไม่สูงถึงความคาดหวังของประชาชน โดยสามารถวัดคุณภาพ บริการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การประเมินความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ และส่วนที่ 2 ประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง โดยเรียกเครื่องมือนี้ว่า

RATER (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy & Responsiveness) นอกจากนี้ สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาของหน่วยงานภาครัฐจีนพบว่า นักศึกษามีการรับรู้การบริการจัดหางานสาธารณะภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และระดับความคาดหวังการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยใช้วิธีการประเมิน TOPSIS ที่มีค่า B ของระดับบริการจัดหางานสาธารณะที่คาดหวังเท่ากับ 0.804 และค่า B ของระดับบริการจัดหางานสาธารณะที่รับรู้เท่ากับ 0.196 (Wu, 2019) เพราะว่าการพัฒนาทางเศรษฐกิจที่รวดเร็วจะทำให้ความต้องการในด้านการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาเพิ่มขึ้นและมีความหลากหลายตามไปด้วย และหน่วยงานรัฐบาลควรใช้ทรัพยากรสาธารณะที่เกี่ยวข้องอย่างไรให้เต็มที่ เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายและนักศึกษาแต่ละคน และเพื่อปรับปรุงคุณภาพของบริการจัดหางานสาธารณะ จึงกลายเป็นความท้าทายใหม่ที่ภาครัฐต้องเผชิญในการให้บริการจัดหางานสาธารณะและการศึกษานี้มีการอภิปรายผลการวิจัยไว้ 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 อภิปรายผลการวิจัยช่องว่างคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะ ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการบริการจัดหางานสาธารณะแก่นักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์ หนานหนิง จากการเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของเกณฑ์การวัดประเมินคุณภาพการบริการตาม SERVQUAL ใน 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) การมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) การมีการตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) เพื่อให้ได้คะแนนคุณภาพการให้บริการโดยรวม เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ผลศึกษา ด้านนักศึกษาที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งใช้บริการต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพราะความคาดหวังมีความเกี่ยวข้องกับเบื้องหลังของสังคม เป็นตัวสะท้อนเบื้องหลังของสังคม ในปัจจุบัน การศึกษาขั้นสูงในประเทศจีนกำลังขยายการรับสมัครอย่างกว้างขวาง เศรษฐกิจและสังคมก็มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้เศรษฐกิจและสังคมมีข้อกำหนดการจ้างงานที่แตกต่างกันสำหรับนักศึกษาแต่ละระดับ รวมทั้งนักศึกษาแต่ละระดับมีทิศทางในการพัฒนาของตนเองที่แตกต่างกัน ดังนั้นความต้องการบริการจัดหางานสาธารณะของนักศึกษาจึงมีความหลากหลายมากขึ้น นอกจากนี้ในสถานการณ์ยุคเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต การให้บริการจัดหางานสาธารณะสามารถทำได้หลายวิธี รวมไปถึงประสบการณ์ของนักนักศึกษาแต่ละคนก็แตกต่างกัน และพวกเขาให้

ความสำคัญว่าจะจะสามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาแต่ละคนได้หรือไม่มากกว่า ดังนั้นความคาดหวังที่มีต่อบริการจัดหางานสาธารณะจึงมีความแตกต่างกัน ถ้าผู้ให้บริการยังคงรักษาคุณภาพบริการเดิม ๆ อยู่ ก็จะไม่สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนไปของผู้รับบริการ ก็จะทำให้เกิดช่องว่างของคุณภาพบริการ

ผลศึกษา ด้านช่องว่างคุณภาพ พบว่า ช่องว่างคุณภาพในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คิดเป็น 11.65% ของความคาดหวังและอยู่ในอันดับที่หนึ่ง คุณภาพในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานรัฐบาลมีสถานบริการขั้นสูงหรือไม่ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมการบริการที่เป็นรูปธรรมแล้ว ยังรวมถึงสภาพแวดล้อมจำลองการบริการเสมือนจริง เช่น องค์ประกอบที่เป็นรูปธรรมของสภาพแวดล้อมอินเทอร์เน็ต จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการสาธารณะในด้านนี้ควรได้รับการปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่จัดเตรียมโดยหน่วยงานรัฐบาลยังไม่สมบูรณ์แบบเท่าที่ควร จำเป็นต้องปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่เป็นรูปธรรมของบริการสาธารณะ ดังนั้นหน่วยงานรัฐบาลควรปรับปรุงการก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกบริการจัดหางานสาธารณะ โดยใช้สิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรที่ทันสมัยให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชน และเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะ

ช่องว่างคุณภาพในด้านการมีความน่าเชื่อถือคิดเป็น 11.4% ของความคาดหวัง และอยู่ในอันดับที่สอง คุณภาพบริการในด้านการมีความน่าเชื่อถือสะท้อนให้เห็นการให้คำมั่นสัญญาด้านเวลาในการให้บริการที่มีความชัดเจนต่อสาธารณชนและจะการให้บริการอย่างกระตือรือร้นหรือไม่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าคุณภาพของบริการสาธารณะในด้านนี้จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง ความรับผิดชอบและการตระหนักถึงการบริการของหน่วยงานรัฐบาลจำเป็นต้องได้รับการเสริมสร้างให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น นักศึกษาไม่สามารถรับรู้ได้ถึงความเต็มใจในการให้บริการในเชิงบวกที่แสดงออกโดยหน่วยงานรัฐบาล ถ้าหน่วยงานรัฐบาลใช้เจตนาของตนแทนเจตนาของประชาชนแล้วทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานต่างๆ ซึ่งแนวคิดเช่นนี้จำทำให้ความรับผิดชอบและการตระหนักถึงการบริการของหน่วยงานรัฐบาลในการดำเนินงานลดลง ดังนั้นหน่วยงานรัฐบาลควรเพิ่มจิตสำนึกในความรับผิดชอบและการตระหนักถึงการให้บริการเกี่ยวกับบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา ยึดความต้องการของประชาชนเพื่อใช้ในการตัดสินใจว่าควรให้บริการประเภทใดบ้าง รวมไปถึงควรให้บริการเหล่านี้อย่างไร และสร้างเงื่อนไขต่างๆ เพื่อช่วยให้ประชาชนได้ตระหนักถึงคุณค่าสูงสุดในตัวเอง

ช่องว่างคุณภาพในด้านการมีการตอบสนองคิดเป็น 10.83% ของความคาดหวังและอยู่ในอันดับที่สาม คุณภาพในด้านการมีการตอบสนอง จะต้องสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องได้ทันทีหรือไม่ และหน่วยงานรัฐบาลตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทันทีหรือไม่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าคุณภาพของบริการสาธารณะในมิตินี้จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุง ประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการต่อประชาชนของหน่วยงานรัฐบาลยังอยู่ในระดับที่กำลังพัฒนา นักศึกษาไม่สามารถรับรู้ถึงการตอบสนองที่มีคุณภาพสูงจากหน่วยงานรัฐบาล ดังนั้นเพื่อที่จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อประชาชน หน่วยงานรัฐบาลต้องคิดค้นบริการจัดหางานสาธารณะขึ้นมาใหม่ กระตุ้นหรือรื้อนในการให้บริการจัดหางานสาธารณะ โดยเฉพาะในปัจจุบัน การพัฒนาและการปฏิรูปเทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ และอื่นๆ ซึ่งเป็น โอกาสที่หน่วยงานรัฐบาลจะนำเอาเทคโนโลยีเหล่านี้เข้ามาใช้ในการให้บริการจัดหางานสาธารณะ

ช่องว่างคุณภาพในด้านการให้ความเชื่อมั่นคิดเป็น 8.64% ของความคาดหวังและอยู่ในอันดับที่สี่ คุณภาพในด้านการให้ความเชื่อมั่นจะสะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐบาลมีความสามารถในการทำงานหรือไม่ และหน่วยงานรัฐบาลให้บริการที่มีความหลากหลายช่องทางแก่ประชาชนหรือไม่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าคุณภาพของบริการสาธารณะในด้านนี้ควรได้รับการปรับปรุง ในการให้ความเชื่อมั่นขั้นพื้นฐานสำหรับการจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพสูง หน่วยงานรัฐบาลยังทำหน้าที่ได้ไม่ดีพอ ดังนั้นเพื่อให้กลุ่มประชาชนในแต่ละระดับไว้ใจกับความเป็นมืออาชีพของหน่วยงานรัฐบาลมากขึ้น หน่วยงานรัฐบาลควรจะให้ความสำคัญกับโครงสร้างบุคลากรที่มีความสามารถภายในองค์กร เพื่อดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถและการศึกษาสูง พร้อมทั้งพัฒนาความสามารถในการทำงานของทีมงานหน่วยงานรัฐบาล และเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะอีกด้วย

ช่องว่างคุณภาพในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการคิดเป็น 7.5% ของความคาดหวังและอันดับที่ห้า คุณภาพในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานรัฐบาลเข้าใจความต้องการของมวลชนหรือไม่ และให้บริการที่ตรงเป้าหมายตามความต้องการส่วนบุคคลของประชาชนหรือไม่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าคุณภาพของบริการสาธารณะในด้านนี้ควรได้รับการปรับปรุง หรือสามารถกล่าวได้ว่าแม้หน่วยงานรัฐบาลจะมุ่งเน้นการบริการให้จะมีการก่อสร้างอย่างต่อเนื่อง และการตระหนักถึงการให้บริการของหน่วยงานรัฐบาลค่อยๆ มีความโดดเด่นขึ้นมา แต่ยังไม่ทำความเข้าใจการให้บริการจัดหางานสาธารณะ หรือการให้บริการ

ผลิตภัณฑ์บริการส่วนบุคคลอย่างเต็มที่ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องยากที่นักศึกษาจะรับรู้ได้ถึง การเอาใจใส่ของหน่วยงานรัฐบาล หน่วยงานรัฐบาลควรให้บริการตามคุณลักษณะของกลุ่มประชาชน ให้บริการผลิตภัณฑ์บริการส่วนบุคคลตามความต้องการ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะ

ตอนที่ 2 อภิปรายผลการวิจัยปัญหาสำคัญที่ทำให้เกิดผลคุณภาพ ผลการศึกษาปัญหาที่กระทบต่อผลคุณภาพ พบว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา มีความสามารถในการพัฒนาฟังก์ชันบริการสาธารณะใหม่ ๆ ก็ยังไม่แข็งแกร่งพอ ก็จะไม่สามารถพัฒนาตามยุคสมัยได้ทัน และสามารถทำการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เพราะหน่วยงานรัฐบาลยังไม่สามารถใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์และมีคุณภาพมากที่สุด เพื่อให้การบริการจัดหางานสำหรับนักศึกษาทุกอย่างเกิดผลดี ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์บริการ ทีมบุคลากรผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก กลายเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา เมื่อจำแนกตามรายชื่อได้ดังนี้

ผลศึกษา ด้านผลิตภัณฑ์บริการ พบว่า ความสามารถในการพัฒนาฟังก์ชันบริการสาธารณะใหม่ ๆ ก็ยังไม่แข็งแกร่งพอ ก็จะไม่สามารถพัฒนาตามยุคสมัยได้ทัน ขอบเขตการให้บริการสาธารณะของสำนักงานบุคลากรค่อนข้างแคบ เนื้อหาการบริการยึดการเผยแพร่ข้อมูลอุปสงค์และอุปทานด้านอาชีพ การเผยแพร่นโยบาย การจัดกิจกรรมในการจัดหางานบุคลากรที่มีความสามารถ และธุรการที่เป็นแบบดั้งเดิมอื่นๆ เป็นหลัก และเนื้อหาการบริการค่อนข้างเรียบง่ายและซ้ำซาก แต่ในด้านการวิเคราะห์และจัดการข้อมูลทางเทคนิค การใช้เทคโนโลยีใหม่ทดสอบคุณสมบัติบุคลากรที่มีความสามารถ บริการจัดหางานสาธารณะรูปแบบ สือใหม่ การเผยแพร่ข้อมูลค่าตอบแทนจากการจ้างงาน การคาดการณ์อุปสงค์และอุปทานด้านอาชีพ และการบริการที่ใช้เทคโนโลยีแปลกใหม่อื่นๆ ยังขาดแคลนอยู่ นอกจากนี้ การปรับผลิตภัณฑ์สามารถปรับคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น เช่น ช่องว่างคุณภาพในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการคิดเป็น 7.5% ของความคาดหวัง มีดัชนี E1 ให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ ช่องว่างคุณภาพในด้านการมีความน่าเชื่อถือคิดเป็น 11.4% ของความคาดหวัง มีดัชนี B2 ให้ความช่วยเหลือทันทีกับผู้รับบริการที่พบปัญหา และช่องว่างคุณภาพในด้านการมีการตอบสนององคิดเป็น 10.83% ของความคาดหวัง มีดัชนี C3 ยินดีให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ ซึ่งปรับผลิตภัณฑ์สามารถมีส่วนช่วยปิดช่องว่างเหล่านี้ และพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ผลศึกษา ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า บุคลากรที่อายุมากของกรมทรัพยากรมนุษย์มีส่วนที่ค่อนข้างสูง โครงสร้างสาขาวิชาชีพของเจ้าหน้าที่รัฐบาลยังคงขาดแคลนบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์ และบุคลากรด้านการจัดการเทคนิค หน่วยงานรัฐบาลควรที่จะเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างสาขาอาชีพเพื่อใช้ในการจัดหาทีมบุคลากรที่มีความสามารถ ลดการรับสมัครบุคลากรสาขาวรรณกรรม และเพิ่มบุคลากรที่มีความสามารถในสาขาการจัดการเทคนิคให้เหมาะสม เพื่อให้การทำงานของหน่วยงานรัฐบาลดีขึ้น ต้องเสริมสร้างทีมบริการให้มีความเหมาะสม นอกจากต้องเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างอายุของผู้ให้บริการแล้ว วิธีการเสริมสร้างทีมการให้บริการนั้นทั้งต้องใช้ประสบการณ์ที่แม่นยำของพนักงานเก่าให้ดี พร้อมทั้งต้องเพิ่มสิ่งใหม่ๆ ที่แปลกใหม่ต่างๆ เช่น กลุ่มวัยรุ่นที่มีความสามารถและมีการศึกษาค่อนข้างสูงเพื่อมาเข้าร่วมทีมบริการ เพื่อพัฒนาระดับคุณภาพในการทำงานให้กับทีมบริการ การปรับทีมบริการสามารถปรับคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น เช่น ช่องว่างคุณภาพในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการคิดเป็น 7.5% ของความคาดหวัง มีดัชนี E3 เข้าใจความถึงต้องการและความปรารถนาของผู้รับบริการ ช่องว่างคุณภาพในด้านการให้ความเชื่อมั่นคิดเป็น 8.64% ของความคาดหวัง มีดัชนี D1 เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถเพียงพอและเหมาะสมในการทำงาน ช่องว่างคุณภาพในด้านการมีความน่าเชื่อถือคิดเป็น 11.4% ของความคาดหวัง มีดัชนี B1 ให้บริการกับผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ซึ่งปรับทีมบริการสามารถมีส่วนช่วยปิดช่องว่างเหล่านี้และพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ผลศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สื่อสารสารเทศของหน่วยงานรัฐบาลไม่ได้รับการสนใจมากนัก เนื่องจากขาดแนวคิดใหม่ๆ ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับรูปแบบการให้บริการจะเน้นแค่การสร้างเว็บไซต์ หน่วยงานรัฐบาลจำเป็นต้องให้บริการด้านช่องทางการสื่อสารให้ทั่วถึง เพื่อตอบสนองพฤติกรรมของนักศึกษายุคใหม่ สร้างบริการข้อมูลการจัดหางานทั่วทุกพื้นที่แบบไร้ระยะห่างทั้งออนไลน์และออฟไลน์ให้เป็นจริง และแน่นอนว่าการสร้างบริการข้อมูลนั้นเกี่ยวข้องกับคลังข้อมูล อัลกอริทึมการขุดข้อมูล และเทคโนโลยีอื่น ๆ ต้องเตรียมเทคโนโลยีต่าง ๆ หลายประเภท และต้องมอบหมายให้บุคลากรระดับต่าง ๆ ทำหน้าที่จนสำเร็จ นอกจากนี้ยังต้องการแนวคิดใหม่ๆ เข้ามาช่วย อาจจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเศรษฐศาสตร์และการบริหารผังเมือง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของนักศึกษา นั่นหมายความว่า เป็นเรื่องจำเป็นที่จะต้องเสริมสร้างทีมบริการ นอกจากนี้การปรับสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถปรับคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น เช่น ช่องว่างคุณภาพในความเป็นรูปธรรมของบริการคิดเป็น 11.65% ของความคาดหวัง มีดัชนี A1 มีอุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัย A4 การบริการของหน่วยงานรัฐบาลตรงกับสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องว่างคุณภาพใน

ด้านการมีความน่าเชื่อถือคิดเป็น 11.4% ของความคาดหวัง มีดัชนี B4 สามารถเสนอการบริการ จัดหางานสาธารณะของคำสัญญาทันที ช่องว่างคุณภาพในด้านการมีการตอบสนองคิดเป็น 10.83% ของความคาดหวัง มีดัชนี C1 สามารถให้ข้อมูลการให้บริการจัดหางานสาธารณะได้ทันทีซึ่ง ปรับสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถมีส่วนช่วยปิดช่องว่างเหล่านี้ และพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

ผลศึกษา ด้านองค์กรให้บริการ พบว่า หน่วยงานรัฐบาลไม่หยุดที่จะพยายามปฏิบัติหน้าที่ และสวมบทบาทต่างๆ พยายามแสดงบทบาทการเป็นผู้นำในด้านการให้บริการการจัดหางาน สาธารณะ องค์กรทางสังคมอื่นๆ ยังไม่สามารถเข้ามามีบทบาทได้อย่างชัดเจน ตามต้นทุนที่กำหนด สามารถใช้รูปแบบการให้เงินอุดหนุนจากฝ่ายรัฐบาล ให้องค์กรสังคมอื่นๆซึ่งมีความหลากหลาย ทางด้านแนวคิดและปัจจัยอื่นๆ มีส่วนร่วมแบกรับภารกิจมากยิ่งขึ้น ในการจัดหาผลิตภัณฑ์ ทีม บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการจัดหางานสาธารณะที่มีคุณภาพและมี ประสิทธิภาพสูง ไม่ยึดเอาฝ่ายรัฐบาลเป็นหลักในการบริการจัดหางานสาธารณะอีกต่อไป เพื่อ นำไปสู่การบริการจัดหางานสาธารณะระดับมืออาชีพและหลากหลายสำหรับนักศึกษา และเพื่อ ปรับปรุงคุณภาพของบริการจัดหางานสาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน การที่ องค์กรสังคมอื่นๆมีส่วนร่วมแบกรับภารกิจมากยิ่งขึ้นสามารถปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น เช่น ช่องว่างคุณภาพในด้านการให้ความเชื่อมั่นคิดเป็น 8.64% ของความคาดหวัง มีดัชนี D4 มีทรัพยากร เกี่ยวข้องหลากหลายที่สนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้บริการดี ช่องว่างคุณภาพในด้านการมีการตอบสนอง คิดเป็น 10.83% ของความคาดหวัง มีดัชนี C2 ให้บริการจัดหางานสาธารณะให้กับทุกคนได้ ทันทีทันที ช่องว่างคุณภาพในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการคิดเป็น 7.5% ของความคาดหวัง มี ดัชนี E4 คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นอันดับแรก ซึ่งการที่ให้องค์กรสังคมอื่นๆมีส่วน ร่วมแบกรับภารกิจมากยิ่งขึ้น สามารถมีส่วนช่วยปิดช่องว่างเหล่านี้ และพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้คุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์ เมืองหนานหนิง มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนา คุณภาพว่า

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) การจัดหาบริการใหม่ด้วยเทคโนโลยี ในการเพิ่มความหลากหลายของบริการ และตอบสนองความต้องการประเภทต่างๆ ของประชาชน เช่น AI สามารถใช้เทคโนโลยีการประมวลผลภาษาธรรมชาติ (NLP) เพื่อตีความและตอบคำถามของผู้รับบริการได้ ประเมินผู้รับบริการที่แตกต่างกันอย่างแม่นยำ บริการการจับคู่ระหว่างผู้รับบริการและตำแหน่งตามจิตวิทยา ศาสตร์ และพยากรณ์ความต้องการแรงงานและราคาตลาด เป็นต้น มุ่งเน้นไปที่คุณลักษณะของกลุ่มนักศึกษา ใช้เทคโนโลยีสื่อใหม่อย่างเต็มที่ และการให้บริการข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อยกระดับคุณภาพของบริการจัดหางานสาธารณะของหน่วยงานรัฐบาล

2) การพัฒนาความสามารถของบุคลากรเดิมและรับเข้าบุคลากรที่มีความสามารถด้านเทคนิค ในการปรับปรุงโครงสร้างผู้เชี่ยวชาญของบุคลากรและเพิ่มความสามารถการให้บริการที่มีคุณภาพขององค์กร เช่น รับเข้าบุคลากรที่มีความสามารถด้านเทคนิคมาจัดตั้งทีมบริการด้านเทคนิคโดยเฉพาะทีมหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่มีความสามารถในด้านเทคโนโลยีระดับสูง 40% รับผิดชอบในการสร้างโมดูลทางเทคนิคของแพลตฟอร์มบริการจัดหางานสาธารณะ บุคลากรที่มีความสามารถในด้านเทคโนโลยีระดับกลาง 30% รับผิดชอบในการสร้างฟังก์ชันของโมดูลการทำงานของบริการจัดหางานสาธารณะ และบุคลากรที่มีความสามารถในด้านเทคโนโลยีระดับต้น 30% รับผิดชอบการฟังก์ชันรอบด้านของบริการสาธารณะด้านการจัดหางานทั้งหมด

3) การประยุกต์ใช้สื่อใหม่พัฒนาสิ่งแวดล้อมความสะดวก ในปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เมื่อคำนึงถึงพฤติกรรมและความเคยชินในการรับข้อมูลต่างๆ ของกลุ่มนักศึกษาแล้ว หน่วยงานรัฐบาลควรจะใช้อินเทอร์เน็ตและเทอร์มินัลเคลื่อนที่ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ อย่างเต็มที่ เพื่อเพิ่มอัตราในการเข้าถึงบริการจัดหางานสาธารณะของนักศึกษาให้มากขึ้น เช่น ใช้โซเชียลมีเดียต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น MicrioBlog WeChat WhatsAPP เพื่อเชื่อมโยงกับเว็บไซต์บริการจัดหางานสาธารณะ และเป็นการใช้สื่อใหม่อย่างกว้างขวางมากขึ้นในการดำเนินงานบริการต่าง ๆ

4) การใช้เงินอุดหนุนให้องค์กรสังคมมีส่วนร่วมแบกรับภารกิจมากยิ่งขึ้น ความรับผิดชอบในการให้บริการจัดหางานสาธารณะที่ดำเนินการโดยหน่วยงานรัฐบาลสามารถให้องค์กรสังคมอื่นๆ เข้าร่วมแบกรับภารกิจมากยิ่งขึ้น ทำให้แสดงความสำคัญในสองด้าน ด้านที่หนึ่งคือการให้บริการบางส่วนโดยตรงตามความสามารถ ด้านที่สองคือระดม ประสานและสนับสนุนให้องค์กรนอกภาครัฐจำนวนมากขึ้นมีส่วนร่วมแบ่งภารกิจในการให้บริการ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ

การวางตำแหน่งบทบาทในบริการจัดหางานเป็นเพียงส่วนหนึ่งของผู้ให้บริการ บทบาทที่สำคัญยิ่งกว่าก็คือผู้ระดม และผู้ประสานงานบริการจัดหางาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1) ในการวิจัยครั้งต่อไป สามารถสำรวจความต้องการของนักศึกษาเพิ่มเติมตามแบบจำลองSERVQUAL และนำข้อมูลมาปรับปรุงระดับคุณภาพการบริการจัดหางานสาธารณะ

2) สามารถพิจารณาในมิติอื่น ๆ ที่เป็นสิ่งที่นักศึกษามีความแตกต่างมากหรือน้อยที่สุดในคุณภาพของการให้บริการจัดหางาน จากนั้นจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดกิจกรรมบริการหรือแผนบริการจัดหางานร่วมกับองค์กรต่าง ๆ ที่จะสร้างความร่วมมือ เพื่อนำไปสู่การหาโอกาสในการเพิ่มขีดความสามารถของบริการจัดหางานให้สูงสุดและใช้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง



บรรณานุกรม

- บวรนท สุวรรณพันธ์, และดิฏฐชัย จันทร์कुณา. (2562). ความคาดหวังของนักกีฬาที่มีต่อการพัฒนาทีมฟุตบอลลีก ดิวิชั่น 1 ใน ประเทศไทย. *Chandrakasem Rajabhat University Journal of Graduate School*, 14(1), 79-88.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ:ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- Ali, H. (2003). Measurement of e-services quality: an empirical study of University of Bahrain. *Education and Information Technologies*, 24(3), 1907-1924.
- Armistead, C. G. (1989). Customer service and operations management in service businesses. *The service industries journal*, 9(2), 247-260.
- Assael, H. (1998). *Consumer Behaviour & Marketing in Action*. US: South-Western Educational Publishing.
- Behn, R. D. (2003). Why measure performance? Different purposes require different measures. *Public administration review*, 63(5), 586-606.
- Bisgaard, S. (2008). Quality management and Juran's legacy. *Quality Engineering*, 20(4), 390-401.
- Bitner, M. J. (1991). The evolution of the services marketing mix and its relationship to service quality. In Brown, S., Gummesson, E., Edvardsson, B. & Gustavsson, B. (Eds.), *Service Quality: A Multidisciplinary and Multinational Perspective* (pp. 23-37). New York, NY: Lexington Books.
- Brady, M. K., & Cronin Jr, J. J. (2005). A multinational, multi-setting comparison of service evaluation models. *Journal of Retailing*, 81(3), 215-230.
- Chai, Y. & Wei, F.X. (2004). Summary and thoughts on the connotation of service quality. *Technology and Management*, 6(3), 36-38.
- Cheng, F. S. (2007). Local government service quality in the construction of service-oriented government: gaps and improvement - based on analysis of five latitude RATER index. *Journal of Huazhong Agricultural University: Social Science Edition*, 5, 99-102.
- Christenson, J. A., & Taylor, G. S. (1982). Determinants, expenditures, and performance of common public services. *Rural Sociology*, 47(1), 147.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Department of Human Resources. (2020). *Management work report* (DHR Publication No. NFG-80-2123891). Nanning: Talents exchange office.
- Dion, P., & Javalgi, R. (1998). An empirical assessment of the Zeithaml, Berry and Parasuraman service expectations model. *Service Industries Journal*, 18(4), 66-86.
- Donnelly, M., & White, E. P. (2014). Assessing the quality of a local authority conference and hospitality venue using the servqual model. *Nang Yan business journal*, 1(1), 15-20.
- Fisk, R. P., Brown, S. W., & Bitner, M. J. (1993). Tracking the evolution of the services marketing literature. *Journal of retailing*, 69(1), 61-103.
- Froy, F., Giguere, S., Pyne, L., & Wood, D. E. (2011). Building Flexibility and Accountability Into Local Employment Services: Synthesis of OECD Studies in Belgium, Canada, Denmark and the Netherlands. *OECD Local Economic and Employment Development (LEED) Papers*, No. 2011/10. Paris: OECD Publishing.
<https://doi.org/10.1787/5kg3mkv3tr21-en>.
- Garvin, D. A. (1998). The processes of organization and management. *Sloan management review*, 39(4), 33-51.
- Gronroos, C. (1982). An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*, 16 (7), 30-41. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004859>
- Gronroos, C. (1988). Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality, *Review of Business* (pp.3-12). New York: St. John's University Press.
- Guan, D. J. (2009). *FMEA service quality gap model application: can provide good service in the service for the first time*. China: Standard Press.
- Gupta, N., Bhattacharya, D., Kumar, P., Xiang, L. (2007). *Government Online: Opportunities and Challenges*. China: Peking University Press.
- Isgrove, R. and Patel, A. (1993). Quality Progress in UK Social Services Departments: An Exploratory Study. *International Journal of Public Sector Management*, 6(6).
<https://doi.org/10.1108/09513559310046829>
- Khazanle, R. (1996). *Statistics in a World of Applications* (4th ed.). New York, USA: Harper Collins College Publishers.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. *Emerging perspectives on services marketing*, 65(4), 99-107.
- Li, Y., & Li, S. (2011). Analysis of New Public Service Theory for Commodity and Quality. *Theoretical Research*, 23, 123-123.
- Löffler, E. (Ed.). (2001). Defining quality in public administration. *In Paper delivered at the Annual Conference of the Network of Institutes and Schools of Public Administration in Central and Eastern Europe (NISPAcee)*. Bratislava: NISPAcee.
- LoSardo, M. M., & Fossi, N. M. (1996). At the Service Quality Frontier: A Handbook for Managers, Consultants and Other Pioneers. *The Journal for Healthcare Quality (JHQ)*, 18(3), 37.
- Lu, W. X., & Wang, Y. G. (2010). Mechanism of impact of public service quality perception on government reputation. *Journal of Renmin University of China*, 4, 117-126.
- Luo, H. C. (2011). Research on Service Competitiveness of Local Governments Based on Service Quality—Conceptual Models and Research Propositions. *Journal of Fujian School of Administration*, 3, 5-10.
- McElwee, G., & Redman, T. (1993). Upward appraisal in practice: an illustrative example using the Qualed model. *Education+ Training*, 35(2).
<https://doi.org/10.1108/EUM00000000000298>
- Meng, D. Z. (2009). Implementing the ISO 9000 Quality Management System to promote innovation in Manage in the high-tech zone. *Management Observation*, 19, 90-90.
- Mowen, J.C. & Minor, M. (1998). *Consumer Behavior* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Pan, D. & Zhou, K. (2014). What will Nanning look like in 2020—The development blueprint of Nanning in the context of the main function zone planning. *Journal of Guangxi town development*, 9(3), 64-69.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). Guidelines for Conducting Service Quality Research. *Marketing Research*, 2(4), 34-44.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Pericelli, G. & Zhang, M. (1999). *Service Marketing*. China: University of International Business and Economics Press.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service quality: insights and managerial implications from the frontier. *Service quality: New directions in theory and practice*, 7(12), 1-19.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). *Consumer behavior* (7th ed.). NY: Prentice Hall.
- Stein, D. (2014). Full employment for the future. *Lateral*, 3, 65-68.
- Stockmann, R. (2008). *Evaluation and quality development: Principles of impact-based quality management*. New York, NY: Peter Lang.
- Stockmann, R., & Meyer, W. (Eds.). (2016). Global trends, new challenges and shared perspectives. *The future of evaluation* (pp. 9-19). London: Palgrave Macmillan.
- Sun, H.Y. (2004). Analysis of the gap in the quality of Chinese government services according to WTO rules. *Leadership Science*, 18, 53-54.
- Sun, W., & Shan, S. Q. (2017). The quality of higher education services and student satisfaction, *Education and Wenhui*, 30, 116-119.
- Wagner, J., & Hollenbeck, J. R. (2005). *Organizational behavior: Securing competitive advantage*. Thomson South Western: Mason, OH.
- Wang, L. (2016). Creating and improving the quality of quality award auditors. *China Quality Travel*, 12, 66-67.
- Wu, Z. X. (2019). Evaluation of the service quality of Guangzhou public employment service institutions for students. *Journal of labor security world*, 42(6), 52-53.
- Xu, X. J. (2001). Thoughts on government service quality management. *Journal of Fujian School of Administration and Institute of Economics and Management*, 2, 23-26.
- Yang, Y. F. (2013). E-government service quality evaluation research and enlightenment. *Information and Documentation Services*, 34(6), 69-74.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Yu, J. (1999). *Research on Local Administration Reform in the UK*. China: National School of Administration Press.
- Zhang, R. X., & Dong, L. (2014). Public Service Quality: Evaluation features and strategies. *Journal of Beijing Administration Institute*, 6, 8-14.
- Zhou, Z. R. (2000). Quality and Customer Satisfaction - Management Issues in the 21st Century. *New Vision*, 4, 28-30.
- Zhou, Z. R. (2009). Review and reflect research on government efficiency management in China. *Public Administration Review*, 1, 34-57.



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	สุ่ยเคียนลี่
วัน เดือน ปีเกิด	17 กุมภาพันธ์ 2536
สถานที่เกิด	จังหวัดกวางสี ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน
ประวัติการศึกษา	Guangxi University Bachelor of Arts in Thai Language, 2558 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐกิจแรงงาน, 2561
ที่อยู่ปัจจุบัน	ประเทศไทย

