



**ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการบริการของอาสาสมัครแรงงาน
ระดับตำบล จังหวัดอุบลราชธานี
ศรัณย์ วิสเพ็ญ**

**Factors related to customers' service satisfaction of voluntary labor at a sub district
level in Ubon Ratchathani Province**

Sarun Weepen

อาจารย์ ประจำสาขาการจัดการธุรกิจ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี email:sarun_wee@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจในการบริการของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่รับบริการจำนวน 438 คน ในทุกตำบลของจังหวัดอุบลราชธานี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพเกษตรกร รู้จักสำนักงานแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี รับข้อมูลข่าวสารผ่านอาสาสมัครแรงงานเรื่องการเปิดรับสมัครอบรมฝึกอาชีพและทักษะฝีมือ และมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมค่อนข้างมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการจากอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล

คำสำคัญ: ปัจจัย ความพึงพอใจ อาสาสมัครแรงงานระดับตำบล อุบลราชธานี

Abstract

The purpose of this research is to provide a comparative study on the relationship of demographic characteristics towards service satisfaction of the voluntary labor at a sub district level, classified by gender, age, marital status, educational level and occupation. The research samples are 438 people in all sub districts from Ubon Ratchathani Province. The survey research method was used in this research by using questionnaire as a tool for collecting data. The collected data were analyzed descriptive and inferential statistics.

The results revealed that most respondents were males with aged between 41- 50 years and married status. Their education level was low school (Mattayom 1 to 3) and their occupation was agriculture. They know the Labor Office of Ubon Ratchathani, receive news and information on job and skill training through the voluntary labor, and on the whole are quite satisfied with the service.

The testing of the hypothesis revealed that the sex, age, married status, level of education, and occupation were not related to the satisfaction from voluntary labor at a sub district level.

Keyword: Factors, satisfaction, voluntary labor at a sub district level, Ubon Ratchathani

บทนำ

กระทรวงแรงงาน ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนตั้งแต่ระดับรากหญ้า โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของกระทรวงแรงงานมากขึ้น โดยการสร้างเครือข่ายในรูปแบบของ “อาสาสมัคร” เพื่อทำหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ งานด้านต่างๆ ของกระทรวงแรงงาน ตลอดจนแจ้งเบาะแสข้อมูลความเคลื่อนไหวสถานการณ์แรงงาน รวมทั้งติดต่อประสานกับคนหางาน หรือผู้ใช้แรงงานในพื้นที่ในเบื้องต้นให้หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงาน หรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดทราบเพื่อใช้ประโยชน์เป็นข้อมูลปรับแนวทางการดำเนินงานในพื้นที่ต่อไป (กระทรวงแรงงาน, 2548)

อาสาสมัครแรงงาน หมายถึง ผู้ที่สมัครใจทำงานให้กับกระทรวงแรงงานเพื่อให้เกิดสันติสุขด้านแรงงานแก่ผู้ใช้แรงงาน นายจ้าง ลูกจ้างและประชาชนทั่วไป รวมทั้งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงานทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และในต่างประเทศ ในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน หรือผู้ใช้แรงงานที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนด้านแรงงานในพื้นที่ ซึ่งภารกิจหน้าที่ของอสร. มีมากมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านการประสานด้านแรงงานระหว่างประชาชนในพื้นที่กับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการขยายบริการด้านแรงงาน “เชิงรุก” ลงสู่ระดับชุมชนและหมู่บ้าน (ในอนาคตเมื่อขยาย อสร. ลงสู่ระดับตำบล) เป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ความรู้ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านแรงงานที่ถูกต้อง และให้คำปรึกษาด้านแรงงานแก่คนหางาน ผู้ใช้แรงงาน และประชาชนทั่วไป ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาด้านแรงงานในการสอดส่อง เฝ้าระวังพฤติกรรมกรรมการหลอกลวงคนหางาน และการใช้แรงงานอย่างไม่เป็นธรรม ตลอดจนรวบรวมข้อมูลความเคลื่อนไหวด้านผู้ใช้แรงงานในพื้นที่ส่งให้หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน (ทุกกรม) เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนงาน (กระทรวงแรงงาน, 2555)

กระทรวงแรงงานได้กำหนดให้สำนักงานแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี ประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลภายใต้โครงการค่าตอบแทนอาสาสมัคร

แรงงานระดับตำบล/อำเภอ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลให้มีศักยภาพสามารถนำมาพัฒนาการบริการด้านแรงงาน (กระทรวงแรงงาน, 2555)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะต้องมีการขับเคลื่อนภารกิจของกระทรวงแรงงานสู่ประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย และตอบสนองความต้องการด้านแรงงานอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงได้ถูกแต่งตั้งจากรองผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานีให้เป็นคณะทำงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี (คำสั่งจังหวัดอุบลราชธานีที่ 1629/2555) ทั้งนี้เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจใน การบริการของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยจะนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลในจังหวัดอุบลราชธานีต่อไป

วิธีการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจในการบริการของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีลักษณะทางเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลแตกต่างกัน

จากการศึกษาของสุวรรณ ภูซงค์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จะให้บริการสาธารณะต่างๆ โดยไม่มีการเลือกเพศ จึงทำให้เพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน และจากการศึกษาของจิรพงษ์



ทองภูบาล (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในเขตตำบลแกดำ อำเภอกำแพง จังหวัดมหาสารคาม พบว่าเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใหญ่บ้านในเขตตำบลแกดำได้มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกเพศทุกวัยอย่างเท่าเทียมกันทำให้เพศชายและหญิงมีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสมอภาคกัน

2. ผู้รับบริการที่มีลักษณะทางอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลแตกต่างกัน

จากการศึกษาของสุวรรณ ภูซงค์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม พบว่า อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการสาธารณะต่าง ๆ กับทุกกลุ่มอายุโดยไม่ได้อเลือกปฏิบัติทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ดังนั้นจึงทำให้อายุไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ และจากการศึกษาของจิรัช ทองภูบาล (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในเขตตำบลแกดำ อำเภอกำแพง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใหญ่บ้านในเขตตำบลแกดำได้มีการส่งเสริมโครงการอาชีพมากมายหลายกลุ่มอายุ เช่น กลุ่มอาชีพจักสาน และกลุ่มอาชีพตัดเย็บผ้า เป็นต้น

3. ผู้รับบริการที่มีลักษณะทางสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลแตกต่างกัน จากการศึกษาของทิวา ประสุวรรณ (2547) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน ส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแลง พบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงจะต้องให้บริการสาธารณะต่าง ๆ กับทุกกลุ่ม

สถานภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติว่าผู้ที่มีสถานภาพโสดจะต้องได้รับการบริการที่ดีกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส ดังนั้นจึงทำให้สถานภาพไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

4. ผู้รับบริการที่มีลักษณะทางระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลแตกต่างกัน จากการศึกษาของสุวรรณ ภูซงค์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการบริการในพื้นที่ไม่ว่าประชาชนจะมีการศึกษาระดับใดพนักงานก็ต้องให้บริการอย่างรวดเร็ว เรียบร้อยและเสมอภาคเท่าเทียมกันจึงทำให้ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจและจากการศึกษาของจิรัช ทองภูบาล (2551) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในเขตตำบลแกดำ อำเภอกำแพง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน โดยผู้ที่การศึกษาระดับประถมศึกษาจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าและอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการประชุมประชาคมหมู่บ้านในการเสนอโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มระดับการศึกษาประถมศึกษาซึ่งระดับการศึกษามัธยมศึกษาและอนุปริญญาตรีจะเป็นกลุ่มเสียงส่วนน้อย

5. ผู้รับบริการที่มีลักษณะทางอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลแตกต่างกัน

จากการศึกษาของสุวรรณ ภูซงค์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม พบว่า อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานจะต้องบริการประชาชนจากหลากหลายอาชีพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นจึงทำให้อาชีพไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. อาสาสมัครแรงงานระดับตำบล หมายถึง ผู้ที่สมัครใจทำงานให้กับกระทรวงแรงงานเพื่อให้เกิดสันติสุขด้านแรงงานแก่ผู้ใช้แรงงาน นายจ้าง ลูกจ้างและประชาชนทั่วไปรวมทั้งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงานทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และในต่างประเทศ ในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนหรือผู้ใช้แรงงานที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนด้านแรงงานในพื้นที่

2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาการเปลี่ยนแปลงทั้งขนาดและโครงสร้างทางประชากรซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้สิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองหรืออาจหมายถึงความรู้สึกดังกล่าวที่ดีของบุคคลได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ และคาดหวังความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละบุคคลซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากลักษณะส่วนบุคคลของแต่ละคน

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัย “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการบริการของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล จังหวัดอุบลราชธานี” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและแนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัคร

แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

Department of Economic and Social Affairs ขององค์การสหประชาชาติ (1958, p.3 อ้างถึงใน นิพนธ์ เทพวัลย์, 2523, น. 1) ได้ให้คำจำกัดความ “ประชากรศาสตร์” ไว้ว่าเป็นการศึกษาเกี่ยวกับประชากรอย่างมีหลักเกณฑ์ ในเรื่องเกี่ยวกับขนาด (Size) โครงสร้าง (Structure) และพัฒนาการ (Development) ทางประชากร

Hauser (1966, p.2 อ้างถึงใน นิพนธ์ เทพวัลย์, 2523, น.1) ได้ให้ความหมายว่า ประชากรศาสตร์เป็นการศึกษาถึง

ขนาดการกระจายตัว (Distribution) และองค์ประกอบ (Composition) ของประชากร ศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การเกิด การตาย การย้ายถิ่น และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (Social Mobility)

การเปลี่ยนแปลงทั้งขนาดและโครงสร้างทางประชากรนั้นประกอบไปด้วยคุณลักษณะหลายประการ คุณลักษณะหรือองค์ประกอบด้านประชากรที่สำคัญ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย เชื้อชาติ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ภาษา และศาสนา (นิพนธ์ เทพวัลย์, 2523, น.47-81)

ประม ะตะเวทิน (2546) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะตน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคน คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสาร อย่างไรก็ตามในการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ กันนั้นจำนวนของผู้รับสารก็มีปริมาณแตกต่างกันด้วยในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบด้วยคนจำนวนมากก็คือ การจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่มๆ ตามลักษณะประชากร ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ และการศึกษา เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เชลลี (Shelly, 1975 อ้างถึงใน อรทัย นพวงศ์, 2549, น.12) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก

แนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัคร

อาสาสมัครเป็นคำสองคำมารวมกัน คือ อาสา กับ สมัคร อาสาแปลว่า ทำด้วยความเต็มใจหรือแปลได้อีกนัยหนึ่งว่าสมัคร ส่วนคำว่า สมัคร แปลว่า อาสาและเต็มใจ เพราะฉะนั้นคำว่าอาสาสมัคร จึงเป็น คำที่มีความหมายอย่างเดียวกัน คือ ผู้ทำงาน ด้วยความเต็มใจ ไม่มีผลประโยชน์ตอบแทน (ปุ้ย โรจนะบุรานนท์, 2525, น.1 อ้างถึงใน นื่องนุช ประสมคำ, 2546, น.18)

บทบาทของอาสาสมัคร อาจแบ่งได้เป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย บทบาทของอาสาสมัครในการสังคมสงเคราะห์ บทบาทของอาสาสมัครในการแก้ไขปัญหาสังคม บทบาทของอาสาสมัครในการพัฒนาสังคม บทบาทของอาสาสมัครในการพัฒนาองค์กร และบทบาทของอาสาสมัครในการส่งเสริม



ความมั่นคงของชาติ (สมพร เทพสิทธิ์า, 2544, น.55-56 อ้างถึงใน นื่องนุช ประสมคำ, 2546, น.19)

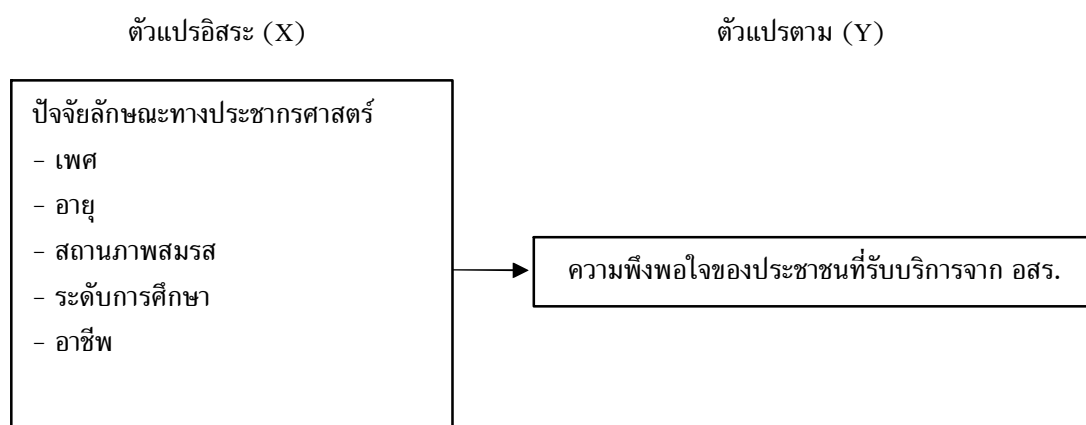
พิชชิลลาร์ (Priscilla, 2005, pp.143-161) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องการศึกษารวบรวมการบริการของอาสาสมัครกับห่วงโซ่ความจงรักภักดีต่อองค์กรการกุศล ซึ่งเป็นการสำรวจองค์ประกอบขั้นพื้นฐานในการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของอาสาสมัครและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของอาสาสมัครกับความซื่อสัตย์ที่จะทำงานกับองค์กรการกุศล โดยเก็บข้อมูลจากอาสาสมัครจำนวน 288 ราย ใน 43 องค์กรการกุศล พบว่า ความพึงพอใจของอาสาสมัครมีแนวโน้มที่ยังคงมีอยู่อย่างยาวนานมากขึ้นกับองค์กรการกุศลเดิม และยินดีที่จะบริจาคเงินต่อองค์กรการกุศลนอกจากนี้ยังมีแนวโน้มที่จะยังคงแนะนำประสบการณ์อาสาสมัครต่อผู้อื่น ซึ่งแต่ละผลการศึกษานี้ช่วยให้ทำให้แน่ใจได้ว่าอาสาสมัครเหล่านี้ยังคงทำงานบริการต่อเนื่องอย่างยั่งยืนกับองค์กรการกุศล

ซาลินี ภักพวงศ์ (2550, น.42) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องการปฏิบัติงานของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า บทบาทการปฏิบัติงานของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้านการเยี่ยมเยียนและให้ความรู้

ในการดูแลสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ การถ่ายทอดความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุให้กับบุคคลในครอบครัวผู้สูงอายุ การให้ความช่วยเหลือทั่วไปแก่ผู้สูงอายุการประสานงาน การกระตุ้นให้ผู้สูงอายุดูแลตนเองเพื่อการมีสุขภาพดี และการช่วยเหลือดูแลสุขภาพผู้สูงอายุอยู่ในระดับดี ส่วนข้อบกพร่องที่อาสาสมัครจะต้องพัฒนา ได้แก่ การศึกษา เนื่องจากอาสาสมัครบางรายมีการศึกษาต่ำจึงขาดความมั่นใจในการทำงานและต้องมีเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้มากขึ้น

สเตฟานี เฮอเทอร์ต (Stephanie Hertert, 1994, pp.23-32) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องอาสาสมัครชุมชนจากการทดลองทางคลินิกเกี่ยวกับความดันโลหิตสูงในโครงการผู้สูงอายุ พบว่า อาสาสมัครได้เสียสละเวลาเกือบ 40,000 ชั่วโมงซึ่งได้ทำให้ทางโครงการประหยัดงบประมาณมากกว่า 368,000 ดอลลาร์ และอาสาสมัครเหล่านี้มีความต้องการการอบรมและการดูแลมากกว่าพนักงานปกติ รวมทั้งอาจจะต้องการตารางการทำงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น ซึ่งข้อจำกัดเหล่านี้สามารถที่จะถูกขจัดได้โดยการวางแผนอย่างระมัดระวัง

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งประชากรที่จะศึกษา คือ ประชาชนผู้ที่เคยรับบริการจากอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

โดยสุ่มเลือกตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งเลือกประชาชนผู้ที่เคยรับบริการ จากอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลจำนวน 2 คนต่ออาสาสมัครแรงงานระดับตำบล 1 คน รวมจำนวน 438 คน ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลและประชาชนผู้ที่เคยรับบริการ

ลำดับ	อำเภอ	จำนวน อาสาสมัคร แรงงาน (คน)	จำนวน ประชาชน ผู้ที่เคยรับ บริการ	ลำดับ	อำเภอ	จำนวน อาสาสมัคร แรงงาน (คน)	จำนวน ประชาชนผู้ ที่เคยรับ บริการ
1	เมืองอุบลราชธานี	12	24	14	บุญทริก	9	18
2	กุดข้าวปุ้น	5	10	15	ทุ่งศรีอุดม	5	10
3	เขมราฐ	9	18	16	น้ำยืน	7	14
4	ตระการพืชผล	22	44	17	นาจะหลวย	6	12
5	โพธิ์ไทร	5	10	18	น้ำขุ่น	4	8
6	นาตาล	4	8	19	นาเยี่ย	3	6
7	โขงเจียม	6	12	20	เดชอุดม	16	32
8	ศรีเมืองใหม่	11	22	21	วารินชำราบ	16	32
9	พิบูลมังสาหาร	14	28	22	ดอนมดแดง	4	8
10	ตาลชุม	6	12	23	สว่างวีระวงศ์	4	8
11	สิรินทร	6	12	24	ลำโรง	9	18
12	เซื่องไห	18	36	25	เหล่าเสือโก้ก	4	8
13	ม่วงสามสิบ	14	28		รวม	219	438

ที่มา: สำนักงานแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและสภาพการทำงาน ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการด้านแรงงานจากอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล ได้แก่ การรู้จักหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน การเคยได้รับทราบข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานผ่านช่องทางใด การเคยได้รับทราบข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานจากอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล และการเคยรับบริการหรือความช่วยเหลือด้านแรงงานโดยผ่านอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการด้านแรงงานจากอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล ได้แก่ การมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานมากน้อยเพียงใด คิดว่าปัญหาด้านแรงงานในพื้นที่ของท่านมีมากน้อยเพียงใดและคิดว่าความต้องการด้านแรงงานของประชาชนในพื้นที่ที่ท่านมีมากน้อยเพียงใด เป็นต้น และส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการหรือการให้ความช่วยเหลือด้านแรงงานของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล ความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ความรู้ และให้คำแนะนำของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล และความพึงพอใจในการส่งเสริมให้ท่านมีส่วนร่วมใน

การป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านแรงงานของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล

สำหรับแบบสอบถามของส่วนที่ 1 และ 2 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ (Check List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่แล้วสรุปออกมาเป็นร้อยละ ส่วนที่ 3 และ 4 ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 4 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ได้ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542)

ระดับความพึงพอใจ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
ค่อนข้างน้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ค่อนข้างมาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

และการแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้

1.00	1.75	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1.76	2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจค่อนข้างน้อย
2.51	3.25	หมายถึง	ความพึงพอใจค่อนข้างมาก
3.26	4.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก

และสำหรับการทดสอบสมมติฐานเพศกับความพึงพอใจใช้



การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรเป็นรายกลุ่ม กรณี
 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันด้วยค่า Independent Samples t-test พบค่าแตกต่างเป็นรายกลุ่มจะวิเคราะห์เปรียบเทียบ
 และสำหรับการทดสอบสมมติฐานอายุ สถานภาพสมรส ความแตกต่างรายกลุ่มเป็นรายคู่ก็อีกครั้งโดยใช้
 ระดับการศึกษาและสถานภาพการทำงานกับความพึงพอใจใช้ Scheffe Analysis
 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศ	ชาย	225	51.37
	หญิง	213	48.63
	รวม	438	100.00
2. อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	1	0.23
	18-25 ปี	42	9.59
	26-30 ปี	83	18.95
	31-40 ปี	118	26.94
	41-50 ปี	123	28.08
	51-60 ปี	60	13.70
	ตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป	11	2.51
	รวม	438	100.00
3. สถานภาพ	โสด	104	23.74
	สมรส	321	73.29
	หม้าย	8	1.83
	หย่า	5	1.14
	แยกกันอยู่	0	0
	รวม	438	100.00
4. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	98	22.37
	มัธยมตอนต้น	110	25.11
	มัธยมตอนปลาย/ปวช.	109	24.89
	ปวส./อนุปริญญา	45	10.28
	ปริญญาตรี	70	15.98
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.37
	รวม	438	100.00
5. อาชีพ	ลูกจ้าง/ผู้ประกันตน	127	29.00
	นายจ้าง	3	0.68
	ประกอบอาชีพเกษตรกรรม	185	42.24
	ประกอบอาชีพอิสระ	95	21.69
	ว่างงาน	22	5.02
	อื่นๆ	6	1.37
	รวม	438	100.00



จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น 73.29 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 25.11 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.61 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 42.24 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.08 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของการรับบริการด้านแรงงานจากอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล

ข้อมูลการรับบริการด้านแรงงานจากอาสาสมัครแรงงาน		จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. การรู้จักหน่วยงาน ในสังกัดกระทรวง แรงงาน	รู้จัก	328	74.89
	ไม่รู้จัก	110	25.11
	รวม	438	100.00
	สำนักงานแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี	368	84.00
	สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี	351	80.14
	สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 7 อุบลราชธานี	261	59.59
	สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี	164	37.44
	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุบลราชธานี	311	75.57
2. ช่องทางการรับ ข้อมูลข่าวสารด้าน แรงงาน	วิทยุชุมชน	210	47.95
	วิทยุ เอเอ็ม/เอฟเอ็ม	48	10.96
	ผู้นำชุมชน	216	49.32
	เอกสารแผ่นพับ	258	58.90
	หนังสือพิมพ์	46	10.50
	โทรทัศน์	161	36.76
	อาสาสมัครแรงงาน	423	96.58
3. การรับทราบข้อมูล ข่าวสารด้านแรงงาน จาก อสร.	เคย	428	97.72
	ไม่เคย	10	2.28
	รวม	438	100.00
	ตำแหน่งงานว่าง	329	75.11
	การเปิดรับสมัครอบรมฝึกอาชีพ/ทักษะฝีมือ	336	76.71
	สิทธิตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน	149	34.02
	การบริการด้านประกันสังคม	279	63.70
4. การรับบริการ หรือความช่วยเหลือ ด้านแรงงาน โดยผ่าน อาสาสมัครแรงงาน ระดับตำบล	เคย	391	89.27
	ไม่เคย	47	10.73
	รวม	438	100.00
	สมัครงาน	216	49.32
	สมัครอบรมฝึกอาชีพ/ฝึกทักษะฝีมือ	257	58.68
	ช่วยเหลือให้ได้รับสิทธิตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน	87	19.86
	สมัครเป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 40	173	39.50



จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 74.89 ซึ่งหน่วยงานที่รู้จักมากที่สุด คือ สำนักงานแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ 88.13 ช่องทางการได้รับทราบข่าวสารด้านแรงงานผ่านช่องทางอาสาสมัครแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 96.58 เคยรับทราบข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานที่ได้รับ

จากอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล คิดเป็นร้อยละ 97.72 ในเรื่องการเปิดรับสมัครอบรมฝึกอาชีพ/ฝึกทักษะฝีมือ คิดเป็นร้อยละ 76.71 เคยรับบริการ/ความช่วยเหลือด้านแรงงานผ่านอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลในเรื่องการสมัครอบรมฝึกอาชีพ/ฝึกทักษะฝีมือ คิดเป็นร้อยละ 58.68

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการบริการด้านแรงงาน
จากอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล

ลำดับ	รายการ	ระดับความคิดเห็น		
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน มากน้อยเพียงใด	2.94	0.83	ค่อนข้างมาก
2	ท่านคิดว่าปัญหาด้านแรงงานในพื้นที่ของท่านมี มากน้อยเพียงใด	2.74	0.88	ค่อนข้างมาก
3	ท่านคิดว่าความต้องการด้านแรงงานของประชาชนในพื้นที่ชอบท่านมีมากน้อยเพียงใด	2.84	0.87	ค่อนข้างมาก
4	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล มากน้อยเพียงใด	2.93	0.73	ค่อนข้างมาก
5	ท่านคิดว่าอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่มีจำนวน เพียงพอ และเหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการด้านแรงงาน มากน้อยเพียงใด	2.66	0.89	ค่อนข้างมาก
6	ท่านติดต่อขอรับบริการหรือขอความช่วยเหลือจากอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลในพื้นที่ มีความสะดวก มากน้อยเพียงใด	3.08	0.87	ค่อนข้างมาก
7	หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานหรืออาสาสมัครแรงงานระดับตำบล ได้มีการสอบถาม ติดตาม ผลการบริการหรือการช่วยเหลือด้านแรงงานหลังจากที่ท่านได้ติดต่อผ่านทางอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล มากน้อยเพียงใด	3.03	0.75	ค่อนข้างมาก
รวม		2.89	0.83	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนที่รับบริการจากอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านแรงงานในพื้นที่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการ ด้านแรงงานของประชาชนในพื้นที่ มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับสภาพ

ปัญหาและความต้องการด้านแรงงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการขอรับบริการหรือขอความช่วยเหลือจากอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลในพื้นที่ และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานหรืออาสาสมัครแรงงานระดับตำบล ได้มีการสอบถาม ติดตามผลการบริการหรือการช่วยเหลือด้านแรงงานหลังจากที่ท่านได้ติดต่อผ่านทางอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลและภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก



ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการหรือการให้ความช่วยเหลือด้านแรงงาน	3.18	0.71	ค่อนข้างมาก
2. ด้านการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ความรู้ และให้คำแนะนำ	3.26	0.68	มาก
3. ด้านการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านแรงงาน	3.31	0.61	มาก
รวม	3.25	0.54	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนที่ได้รับบริการจาก อาสาสมัครแรงงานระดับตำบลมีระดับความพึงพอใจ มีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านแรงงาน และภาพรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ในการให้บริการหรือการให้ความช่วยเหลือด้านแรงงาน และภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากส่วนด้านการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 6 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ				Sig.
	ชาย		หญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการให้บริการหรือการให้ความช่วยเหลือ ด้านแรงงาน	3.18	0.63	3.17	0.80	0.86
2. ด้านการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ความรู้ และให้ คำแนะนำ	3.26	0.56	3.27	0.80	0.89
3. ด้านการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไข ปัญหาด้านแรงงาน	3.34	0.66	3.27	0.55	0.21
รวม	3.26	0.52	3.24	0.56	0.63

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของ ด้านเพศ พบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มปัจจัยประชากรศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 7 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 18 ปี		18 - 25 ปี		26 - 30 ปี		31 - 40 ปี		41 - 50 ปี		51 - 60 ปี		61 ปีขึ้นไป		Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านบริการการให้ความช่วยเหลือด้านแรงงาน	4.0	0.0	3.14	0.6	3.1	0.6	3.2	0.5	3.2	0.9	3.3	0.6	3.3	0.5	0.62
2. ด้านการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล และให้คำแนะนำ	4.0	0.0	3.2	0.6	3.2	0.6	3.3	0.5	3.3	0.8	3.3	0.9	3.3	0.5	0.88
3. ด้านการส่งเสริมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านแรงงาน	4.0	0.0	3.4	1.0	3.2	0.6	3.3	0.5	3.3	0.5	3.3	0.5	3.5	0.5	0.38
รวม	4.0	0.0	3.3	0.6	3.2	0.6	3.3	0.4	3.3	0.6	3.3	0.5	3.4	0.4	0.60



จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของ อายุ พบว่า อายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มปัจจัยประชากรศาสตร์ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 8 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจ	โสด		สมรส		หม้าย		หย่า		Sig.
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	
1. ด้านบริการการให้ ความช่วยเหลือด้านแรงงาน	3.13	0.62	3.20	0.74	3.00	0.58	2.50	0.58	0.30
2. ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลและให้คำแนะนำ	3.18	0.62	3.30	0.71	3.14	0.69	3.00	0.00	0.51
3. ด้านการส่งเสริมใน การป้องกัน และแก้ไขปัญหา ด้านแรงงาน	3.29	0.80	3.32	0.54	3.43	0.53	3.00	0.82	0.79
รวม	3.20	0.58	3.27	0.52	3.19	0.47	2.83	0.33	0.40

จากตารางที่ 8 ผลการทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มปัจจัยประชากรศาสตร์ ที่ระดับ .05
ด้านสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรสต่างกัน

ตารางที่ 9 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ประถม ศึกษา		มัธยมตอนต้น		มัธยมตอน ปลาย/ปวช.		ปวส./ อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		Sig.
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	
1. ด้านบริการ การให้ ความช่วยเหลือ ด้านแรงงาน	3.22	0.88	3.22	0.79	3.15	0.57	3.16	0.56	3.11	0.59	3.17	0.75	0.93
2. ด้านการ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล และให้ คำแนะนำ	3.26	0.83	3.42	0.76	3.17	0.52	3.11	0.57	3.26	0.59	3.50	0.55	0.10
3. ด้านการส่งเสริม ในการป้องกัน และแก้ไขปัญหา ด้านแรงงาน	3.28	0.64	3.42	0.76	3.27	0.47	3.20	0.59	3.35	0.51	3.17	0.75	0.39
รวม	3.25	0.64	3.35	0.56	3.20	0.43	3.16	0.49	3.24	0.48	3.28	0.61	0.37

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของ การศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจ ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านระดับ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	ลูกจ้าง		นายจ้าง		เกษตรกร		อิสระ		ว่างงาน		Sig.
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	
1. ด้านบริการการให้ความช่วยเหลือด้านแรงงาน	3.13	0.62	3.00	0.00	3.16	0.74	3.31	0.79	2.95	0.65	0.28
2. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล และให้คำแนะนำ	3.24	0.56	3.00	0.00	3.29	0.81	3.27	0.53	3.18	0.80	0.93
3. ด้านการส่งเสริมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านแรงงาน	3.33	0.55	3.00	0.00	3.27	0.55	3.35	0.52	3.41	1.40	0.75
รวม	3.24	0.48	3.00	0.00	3.24	0.56	3.31	0.50	3.18	0.82	0.81

จากตารางที่ 10 ผลการทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระหว่างกลุ่มปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอาชีพ พบว่า อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และประกอบอาชีพเกษตรกรเป็นหลัก เคยรู้จักหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งหน่วยงานที่รู้จักมากที่สุดคือ สำนักงานแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี โดยได้รับทราบข่าวสารด้านแรงงานผ่านช่องทางอาสาสมัครแรงงานในเรื่องการเปิดรับสมัครอบรมฝึกอาชีพ/ฝึกทักษะฝีมือ และเคยรับบริการ/ความช่วยเหลือด้านแรงงานผ่านอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลในเรื่องการสมัครอบรมฝึกอาชีพ/ฝึกทักษะฝีมือ และมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการด้านแรงงานของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการจากอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล

อภิปรายผลการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 2 4 และ 5 ผู้รับบริการที่มีลักษณะทางเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลแตกต่างกัน แต่ผลการศึกษา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณ ภูซงค์ (2550) และจิรพงษ์ ทองภูบาล (2551) ที่พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานบริการประชาชนของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล พนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากการศึกษาของสุวรรณ ภูซงค์ และผู้ใหญ่บ้าน จากการศึกษาของจิรพงษ์ ทองภูบาล ซึ่งทั้งหมดเป็นงานบริการที่ไม่สามารถจะเลือกเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพให้บริการได้ โดยต้องบริการอย่างเท่าเทียมกัน และเสมอภาคกันไม่ว่าเพศหญิงหรือชาย อายุมากหรือน้อย ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือปริญญาตรี และอาชีพเกษตรกร ลูกจ้างหรือรับราชการ ดังนั้นจึงทำให้เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน

2. สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีลักษณะทางสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลแตกต่างกัน แต่ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัย



ของทิวา ประสุวรรณ (2547) ที่พบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากงานบริการประชาชนของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเล่งจะต้องให้บริการตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยไม่สามารถเลือกปฏิบัติได้ว่าผู้ที่มีสถานภาพโสดจะต้องได้รับการบริการที่ดีกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส ดังนั้นจึงทำให้สถานภาพไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน

3. งานวิจัยนี้มีจุดบกพร่องที่เลือกตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจไม่ครอบคลุม เช่น ความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความถี่ในการลงพื้นที่ การยอมรับนับถือ และความคุ้นเคยเสมือนเป็นญาติมิตรของผู้มารับบริการ จึงทำให้ผลการศึกษาของตัวแปรทางประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

อาสาสมัครแรงงานเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นเครือข่ายประสานงานด้านแรงงานในระดับพื้นที่ระหว่างหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานกับประชาชนในพื้นที่ โดยนำบริการของหน่วยงานกระทรวงแรงงานลงสู่ประชาชน ซึ่งสามารถสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นให้หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานได้ทราบอันจะส่งผลทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการด้านแรงงานอย่างทั่วถึงและสามารถบรรเทาปัญหาด้านแรงงานในเบื้องต้นได้ จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการบริการของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลจังหวัดอุบลราชธานี ที่พบว่าปัจจัยทางประชากรศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการบริการของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล เนื่องจากประชาชนนอกจากจะรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงานจากอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลยังรับทราบจากเอกสารแผ่นพับที่หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานได้ทำการประชาสัมพันธ์ ผู้นำชุมชนที่ผ่านการประชุมระดับอำเภอทุกเดือนและวิทยุชุมชนก็ได้ช่วยประชาสัมพันธ์ด้วย นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานพบว่า อาสาสมัครแรงงานระดับตำบลหลายคนได้ทำหน้าที่หลายตำแหน่ง เช่น อาสาสมัครสาธารณสุข เจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น และอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลจะมีประสบการณ์ในการทำหน้าที่เฉลี่ย 1 – 3 ปี จึงทำให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกิจด้านแรงงานยังไม่มีชัดเจนเพียงพอ ดังนั้นผู้วิจัยคาดว่า ปัจจัยที่น่าจะมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลน่าจะมาจากความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความถี่ในการลงพื้นที่ การยอมรับนับถือ และความคุ้นเคยเสมือนเป็นญาติมิตรของผู้มารับบริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กระทรวงแรงงาน ควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมที่เพียงพอให้กับสำนักงานแรงงานจังหวัดเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.1 การพัฒนางานอาสาสมัครแรงงานโดยการอบรมฟื้นฟูความรู้เป็นประจำทุกปีและต่อเนื่อง โดยเฉพาะหากมีนโยบายเร่งด่วน ควรจัดประชุมอาสาสมัครแรงงานเพื่ออธิบายขั้นตอน/วิธีการดำเนินการที่ชัดเจนให้อาสาสมัครแรงงานสามารถถ่ายทอดให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อย่างถูกต้อง

1.2 ควรสร้างคู่มือกำหนดขั้นตอน หลักเกณฑ์ และวิธีการคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานที่เป็นรูปแบบเดียวกันทุกจังหวัด เพราะถ้าหากการคัดเลือกได้บุคคลที่เหมาะสมกับงานก็จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยประสิทธิภาพ

1.3 กำหนดแผนงานพัฒนาอาสาสมัครแรงงานประจำปีที่ชัดเจนและต่อเนื่อง สอดคล้องกับสถานการณ์ด้านแรงงานและความต้องการของประชาชน โดยมีการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานโดยการมอบหมายให้อาสาสมัครแรงงานเป็นเครือข่ายในปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่

1.4 สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่อาสาสมัครแรงงานเพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายค่าตอบแทน รายเดือน ได้แก่ สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมในกรณีมีการมอบหมายภารกิจสำคัญเร่งด่วน การคัดเลือกอาสาสมัครแรงงานดีเด่น การเผยแพร่ผลงานของอาสาสมัครแรงงาน การสร้างสัญลักษณ์และสิ่งที่จะทำให้ประชาชนรับรู้ถึงความเป็น



อาสาสมัครแรงงาน รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ ที่จำเป็น และเหมาะสม

1.5 ขยายโครงการค่าตอบแทนอาสาสมัครแรงงานให้ครบทุกตำบลและหมู่บ้านเพื่อให้อาสาสมัครแรงงานสามารถปฏิบัติงานเข้าถึงประชาชน และเพียงพอ กับสภาพปัญหาและความต้องการด้านแรงงานของประชาชน โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีปัญหาด้านแรงงาน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย “การประเมินผลโครงการการดำเนินงานของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบลในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี” ซึ่งได้รับงบประมาณสนับสนุนจากสำนักงานแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ นายแพทย์ คมขำ หัวหน้าสำนักงานแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี และผู้ร่วมวิจัยทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงแรงงาน. (2548). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอาสาสมัครแรงงาน. สืบค้นเมื่อ 19 มีนาคม 2556, จาก http://www.thaigov.go.th/th/news.../123.242.158.9/eofice_master/upload/govnews

กระทรวงแรงงาน. (2555). การประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัครแรงงานระดับตำบล. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.

กระทรวงแรงงาน. (2555). อาสาสมัครแรงงาน: มิติบริการผ่านเครือข่ายสู่ชุมชนคนไทย. สืบค้นเมื่อ 19 มีนาคม 2556, จาก <http://www.thaigov.go.th/th/th/news-ministry/2012-08-15-09-43-46/item/56220>

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คำสั่งจังหวัดอุบลราชธานีที่ 1629/2555. เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาด้านแรงงานเชิงบูรณาการจังหวัดอุบลราชธานี.

จิรพงษ์ ทองภูบาล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในเขตตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ปร.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ชลธิณี ภัทรพงศ์. (2550). การปฏิบัติงานของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน อำเภอสนักำแพง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ พย.ม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ทิวา ประสุวรรณ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรรณการการบริหารส่วนตำบลบ้านแลง. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

น้องนุช ประสมคำ. (2546). บทบาทเยาวชนดีเด่นอาสาสมัครในงานพัฒนาสังคม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพฯ.

นิพนธ์ เทพวัลย์. (2523). ประชากรศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ประมว สดะเวทิน. (2539). การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมพร เทพสิทธิ์. (2544). อุดมการณ์อาสาสมัครและการพัฒนางานอาสาสมัคร. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.

สำนักงานแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี. (2551). ทะเบียนอาสาสมัครแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี. อุบลราชธานี: ม.ป.พ.

สุวรรณา ฤกษ์รงค์. (2550). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ปร.ม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.



อรรถัย นพวงศ์. (2549). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ*. ภาคนิพนธ์ปริญญา พ.ม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

Priscilla S. Wisnera, Anne Stringfellowa, William E. Youngdahla and Lenore Parkerb (2005). The service volunteer – loyalty chain: an exploratory study of charitable not-for-profit service organizations. *Journal of Operations Management*, 23(2), 143-161.

Stephanie Hertert, Geri Bailey and Vannessa Cottingham (1996). Community volunteers as recruitment staff in a clinical trial: The systolic hypertension in the elderly program (SHEP) experience. *Controlled Clinical Trials*, 17(1), 23-32.