

การวัดประเมินคุณภาพการให้บริการจัดหางานสาธารณะต่อนักศึกษา
โดยใช้แบบจำลองคุณภาพการบริการ (SERVQUAL):
ผลสำรวจกรมทรัพยากรมนุษย์หนานหนิงของประเทศไทย*
ASSESSMENT OF THE QUALITY OF PUBLIC EMPLOYMENT SERVICES
TO STUDENTS USING THE SERVICE QUALITY MODEL (SERVQUAL):
SURVEY RESULTS FROM CHINA'S NANNING DEPARTMENT
OF HUMAN RESOURCES

ฮุย เคียน ลี

HUI QIAN LI

มหาวิทยาลัยรังสิต

Rangsit University, Thailand

E-mail: liiiaries@foxmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวังในการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา 2) ศึกษาคุณภาพการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา เป็นการวิจัยรูปแบบเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 464 คน ตามสูตรเสนอโดย Khazanle, R. เมื่อกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนเป็น 1 ส่วนใน 10 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประชากร เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามของแบบจำลอง SERVQUAL ซึ่งมีการพัฒนาขึ้นโดย Parasuraman, A. et al. โดยเป็นแบบจำลองดังกล่าวมีการนำเสนอมิติการวัดระดับคุณภาพในงานบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) การมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) การมีการตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) โดยในแต่ละมิติจะกอบคุณภาพด้วยดัชนีบ่งชี้ที่ได้จากการบททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball Sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ตามวัตถุประสงค์สองข้อ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และความคาดหวังการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความแตกต่างของความคาดหวังกับ

* Received 11 April 2021; Revised 20 April 2021; Accepted 3 May 2021



การรับรู้ที่ได้รับบริการจัดหางานในทุกมิติของแบบจำลอง SERVQUAL ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) การมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) การมี การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) การรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ (Empathy) 2) การให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยความคาดหวังในการบริการมีค่าสูงกว่าการรับรู้ แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการสาธารณะ กรมทรัพยากรมนุษย์ จำเป็นต้องปรับปรุง คุณภาพให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: บริการจัดหางาน, แบบจำลอง SERVQUAL, กรมทรัพยากรมนุษย์หนานหนิง

Abstract

The objectives of this research article were to 1) study the level of perception and expectation of the public employment service for students. 2) study the quality of public employment services for students. It is a quantitative research. Methods of conducting research such as collecting data from a total of 464 students according to the formula proposed by Khazanle, R. when the 95% confidence was defined and the tolerance was 1 part 10 of the population standard deviation. The data collection tool was the SERVQUAL model questionnaire developed by Parasuraman, A. et al. That offers five dimensions to measure the quality level in the service. Five services dimensions include tangibility, reliability, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. In each dimension, the quality is enhanced by the indication of the relevant literature revisions. The data were collected by using snowball sampling method. The data were analyzed by descriptive statistics. According to two purposes, the results of the research showed that 1) the students perceived and expected service in the whole at a high level. There are differences in expectations and perceptions of recruitment services received in all dimensions of the SERVQUAL model, namely tangibility, reliability, responsive, assurance, and empathy. 2) the service quality was at a moderate level at a significance level of 0.05 with the service expectation higher than perceived. And show that the organization responsible for the provision of public employment services, department of Human Resources, need to improve the quality even further.

Keywords: Public Employment Services, SERVQUAL Model, Nanning Department of Human Resources

บทนำ

กิจกรรมการให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีข้อจำกัดในการวัดระดับคุณภาพจากมุมมองของผู้รับบริการเนื่องจากผู้รับบริการส่วนมากจะอาศัยความรู้สึกเริ่มต้น ณ จุดที่ได้รับบริการเป็นเกณฑ์ตัดสิน ดังนั้นองค์กรภาครัฐที่มีความรับผิดชอบในการดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน จำเป็นที่จะต้องทราบถึงระดับคุณภาพของบริการอย่างเป็นรูปธรรม และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบแผนบริการ เพื่อจะลดโอกาสของการไม่ตอบสนองในบริการจัดหางานให้น้อยที่สุด จากงานวิจัยของ มอสลีย์ เอช (Mosley, H., 2005) แสดงให้เห็นว่า บริการจัดหางานเป็นบริการส่งเสริมการจ้างงานสาธารณะที่จัดตั้งขึ้นโดยรัฐเพื่อส่งเสริมการจ้างงาน องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) กำหนดให้บริการจัดหางานสาธารณะเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการตามปกติของตลาดแรงงาน (Froy, F. et al., 2011) สหภาพยุโรป (EU) เชื่อว่าบริการจัดหางานเป็นวิธีการสำคัญในการแก้ปัญหาเชิงโครงสร้างของตลาดแรงงาน เพราะบริการส่งเสริมการจ้างงานสาธารณะมีบทบาทสำคัญในการควบคุมตลาดแรงงานและปรับปรุงการจ้างงานของคนงาน (Froy, F. et al., 2011)

ความต้องการบริการจัดหางานสาธารณะมีเป้าหมายเป็นนักศึกษาเนื่องจากความคิดเห็นของนักศึกษามีความหลากหลาย ความต้องการในการบริการจัดหางานของพวกเขาจึงมีความหลากหลายมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งหน่วยงานรัฐบาลควรจะต้องแสดงศักยภาพทางด้านทรัพยากรที่เป็นข้อได้เปรียบออกมาอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการสร้างสะพานเชื่อมระหว่างนักศึกษาและองค์กรธุรกิจต่าง ๆ อย่างแข็งขัน ในกระบวนการจัดสรรทรัพยากรมนุษย์สำหรับผู้สำเร็จการศึกษาการตลาดแรงงานจะล้มเหลวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สิ่งที่แสดงให้เห็นโดยเฉพาะการขาดข้อมูลที่ราบรื่นเกี่ยวกับอุปสงค์และอุปทานของผู้สำเร็จการศึกษา หน่วยงานรัฐบาลจึงมีการแทรกแซงด้วยวิธีการให้บริการในตลาดแรงงานของนักศึกษาและต้องตอบสนองต่อความต้องการทางสังคมของนักศึกษาด้วย ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่สนใจที่จะเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบันของคุณภาพบริการจัดหางานสาธารณะ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการปรับปรุงคุณภาพบริการจัดหางานสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น

เมืองหนานหนิงเป็นเมืองหนึ่งที่ ตั้งอยู่ทางตอนใต้ของประเทศจีน มีพื้นที่ 22,112 ตารางกิโลเมตร มีประชากร 6 ล้านกว่าคน (Pan, D. & Zhou, K., 2014) มีทรัพยากรทางการศึกษาระดับสูงที่ครบถ้วน นักศึกษาที่จบการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยของทุกปีล้วนมีจำนวนมากมาย แต่เนื่องจากโครงสร้างของเศรษฐกิจในเมืองดังกล่าวมีความเหมาะสมไม่มากพอ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องยากที่จะแยกบัณฑิตที่มีจำนวนมหาศาลในทุกปี สถานการณ์การหางานนักศึกษาในเมืองหนานหนิงยังคงเผชิญหน้ากับปัญหาความขัดแย้งของโครงสร้างการจัดหางาน ปัญหาแรงงานที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง และปัญหาด้านการบริการการจัดหางาน (Yao, Y., 2008) ในขณะเดียวกัน ในฐานะที่กรมทรัพยากรมนุษย์เมืองหนานหนิงเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาล



เมืองหนานหนิง จึงมีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบในเรื่องของการจัดการและดูแลการให้บริการการจัดหางานแก่นักศึกษาภายในเมืองหนานหนิงทั้งหมด เนื่องจากโครงสร้างการจ้างงานที่ไม่เหมาะสมคือสภาวะของความล้มเหลวของการตลาด หลักทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ดั้งเดิมเชื่อว่าความล้มเหลวของการตลาดเกิดจากปัญหาความไม่สมดุลของข้อมูลทางเศรษฐศาสตร์และปัญหาการผลิตสินค้าอเนกประสงค์ และปัญหาการผลิตสินค้าอเนกประสงค์นั้นเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ตลาดการจัดหางานล้มเหลว สินค้าสาธารณะไม่สามารถผลิตเองได้ในการตลาด (Hage, J., 1989) ดังนั้นจึงต้องจัดหาสินค้าอเนกประสงค์โดยหน่วยงานของรัฐนอกตลาดที่มีหน้าที่ส่งเสริมสาธารณะประโยชน์ของสังคม บริการจัดหางานสาธารณะในการตลาดงานที่มีลักษณะที่เป็นผลิตภัณฑ์สาธารณะ เช่น การให้ข้อมูลความต้องการการหางาน การแบ่งเขตของการตลาดในภูมิภาค และการขึ้นนำการหางาน เป็นต้น บริการสาธารณะด้านการจ้างงานสามารถหลีกเลี่ยงการจัดสรรทรัพยากรที่ไม่ลงตัวในการหางานและส่งเสริมประสิทธิภาพการหางานที่สูงขึ้น (YANG, S. L. & GAO, X. D., 2012) เนื่องจากตลาดจะไม่ให้บริการผลิตภัณฑ์สาธารณะและบริการสาธารณะโดยอัตโนมัติ จึงสามารถให้บริการจัดหางานสาธารณะได้โดยหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่น ๆ ที่ดำเนินกิจการสาธารณะเท่านั้น ดังนั้นความล้มเหลวของการจ้างงานสำหรับนักศึกษาได้เกี่ยวข้องกับการจัดหางานบริการสาธารณะที่ไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องทราบถึงขีดความสามารถของการให้บริการในปัจจุบันว่าอยู่ระดับใด ประเด็นสำคัญที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญและมีระดับความพึงพอใจในต่อบริการจัดหางานคืออะไร

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงจะดำเนินการศึกษาระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวังในการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา และการศึกษาคุณภาพการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นที่แท้จริงของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการจัดหางานสาธารณะดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงในด้านวิชาการและการให้บริการจัดหางานนักศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการตามสภาพที่เป็นไปได้มากที่สุด การศึกษาครั้งนี้จะใช้ดัชนีการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในหน่วยงานตัวอย่าง โดยอาศัยแบบจำลอง SERVQUAL ที่เสนอโดยพาราสุไรมานและคณะ (Parasuraman, A. et al., 1985) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่กำหนดดัชนีบ่งชี้ระดับคุณภาพการให้บริการที่จำแนกเป็นหมวดหมู่และสามารถวัดเชิงปริมาณ ผลที่ได้จากการประเมินจะนำไปสู่การทราบถึงความแตกต่างของระดับคุณภาพในการให้บริการ นอกจากนี้การทราบถึงคุณภาพของหน่วยงานของรัฐบาลในการให้บริการการจัดหางานแก่นักศึกษานั้นมีส่วนช่วยในการเสริมสร้างการพัฒนาที่แข็งแกร่งของตลาดแรงงาน การพัฒนาอย่างมั่นคงแข็งแกร่งและเป็นขั้นตอนของตลาดแรงงานนั้นถือเป็นหลักประกันที่สำคัญของความมั่นคงในสังคมและเป็นหลักประกันของการจัดหางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หน่วยงานของรัฐบาลควรทำการสร้างแพลตฟอร์มที่สำคัญสำหรับบุคคลหรือผู้ที่ต้องการหางาน ผลกระทบระหว่างฝ่ายอุปสงค์และฝ่ายอุปทานในตลาดแรงงานนั้นส่งผลกระทบต่อพัฒนาของตลาดแรงงาน

การเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการจัดหางานนั้นมีส่วนช่วยให้หน่วยงานของรัฐบาลสามารถทำให้บริการที่ดีขึ้นแก่ทั้งผู้ให้อุปสงค์และอุปทานในตลาดแรงงาน เป็นการช่วยให้มีการจัดสรรและหมุนเวียนของทรัพยากรแรงงานภายในขอบเขตภายในเมืองนั้นดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวังในการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษาคุณภาพการให้บริการจัดหางานนักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่รับใช้บริการจัดหางานสาธารณะของกรมทรัพยากรมนุษย์นานหนึ่ง วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คนตามสูตรเสนอโดย Khazanle, R. เมื่อกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% และกำหนดให้ความคลาดเคลื่อนเป็น 1 ส่วนใน 10 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร ในกรณีทีศึกษาค่าเฉลี่ยประชากรแต่ไม่ทราบจำนวนประชากร หรือประชากรมีจำนวนมาก ตั้งแต่ 30,000 คนไป (Khazanle, R., 1996) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอลล์ (Snowball Sampling) ภายใต้การให้ความร่วมมือของนักศึกษา จึงได้ผลสำรวจความคิดเห็นทั้งหมด 464 ฉบับ จากนักศึกษา 464 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยพิจารณาดัชนีที่อธิบายไว้แบบจำลอง SERVQUAL และพิจารณา นักศึกษาผู้รับบริการ วิธีการศึกษาจะเริ่มจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแบบจำลองดังกล่าว เพื่อนำไปสู่การกำหนดดัชนีในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) การมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) การมี การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) การรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ (Empathy) โดยการกำหนดแบบสอบถามที่ประกอบด้วยดัชนีบ่งชี้รวมทั้งหมด 22 ดัชนี (Parasuraman, A. et al., 2002) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการหลักประกอบ เพศ ระดับการศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 แบบวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL ซึ่งเป็นการสอบถามเกี่ยวกับ ความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาที่ใช้บริการต่อการให้บริการของกรมทรัพยากรมนุษย์ เมืองหนานหนิงส่วนละ 22 ข้อ มีลักษณะคำตอบแบบ Rating Scale โดยให้คะแนนออกเป็น



5 ระดับ คือ

การรับรู้และความคาดหวังมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
การรับรู้และความคาดหวังมาก	ให้ 4 คะแนน
การรับรู้และความคาดหวังปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
การรับรู้และความคาดหวังน้อย	ให้ 2 คะแนน
การรับรู้และความคาดหวังน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการแจกแบบสอบถามประกอบด้วยสองขั้นตอน ได้แก่ การแจกแบบสอบถามทดลอง และการแจกแบบสอบถามอย่างเป็นทางการ โดยเลือกผู้สำเร็จการศึกษาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่รวมถึงนักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จากผลการแจกแบบสอบถามทดลอง จะมีการปรับปรุงเนื้อหาของตัวชี้วัดที่ไม่สมเหตุผล ผล จากนั้นจึงดำเนินการแจกแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นทางการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา เช่น สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย และมีการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือและความถูกต้อง (Reliability and Validity Analysis) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) จะปรับปรุงเนื้อหาของตัวบ่งชี้ที่ไม่สมเหตุผลและแก้ไขระบบตัวบ่งชี้การประเมินผล (Good, R. P. et al., 2010) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการจัดหางานสาธารณะต่อนักศึกษาของกรมทรัพยากรมนุษย์ทั้งภาพรวมและรายด้าน

ผลการวิจัย

การศึกษานี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเพศ ระดับการศึกษา ความถี่การใช้บริการ จากข้อมูลของเพศ กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 50% เป็นเพศชาย และสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงคิดเป็น 47.84% สัดส่วนของนักศึกษาปริญญาตรี ในกลุ่มตัวอย่างคิดเป็น 55.17% 54.31% ของความถี่ในตัวอย่างคือ 3 - 4 ครั้ง

ตารางที่ 1 Investigators feature analysis

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศ	242	52.155
ชาย		
หญิง	222	47.845
ปวส.	79	17.026
2. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	256	55.172
ปริญญาโท	129	27.802

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
3. จำนวนครั้งใช้บริการ		
1 - 2 ครั้ง	94	20.259
3 - 4 ครั้ง	252	54.310
5 ครั้งขึ้นไป	118	25.431

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวังในการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา

การศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และความคาดหวังการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนการรับรู้ภาพรวมเท่ากับ 3.751 ส่วนคะแนนการคาดหวังภาพรวมเท่ากับ 3.277 และมีความแตกต่างของความคาดหวังกับการรับรู้ที่ได้รับบริการจัดหางานในทุกมิติอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) การมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) การมีการตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

ตารางที่ 2 Perception and expectation of service quality

มิติ	tangibility	reliability	responsiveness	assurance	empathy	total
expectation	3.768	3.85	3.693	3.689	3.72	3.377
perception	3.329	3.411	3.293	3.37	3.441	3.751
quality	- 0.439	- 0.439	- 0.4	- 0.319	- 0.279	-

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา

คุณภาพการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เพราะในระดับความเชื่อมั่น 0.05 ความแตกต่างระหว่างคะแนนการรับรู้โดยรวมกับคะแนนความคาดหวังทั้งหมดเท่ากับ - 0.374 และคะแนนความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้มาก คะแนนการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังอย่างเห็นได้ชัด ต้องทำการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ตารางที่ 3 the quality of the overall evaluation of the results of services

มิติ	tangibility	reliability	responsiveness	assurance	empathy
service quality	- 0.439	- 0.439	- 0.4	- 0.319	- 0.279
overall quality			- 0.374		

อภิปรายผล

1. ระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวังในการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และความคาดหวังการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความแตกต่างของความคาดหวังกับการรับรู้ที่ได้รับบริการจัดหางาน



ในทุกมิติอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ซึ่งโดยธรรมชาติของผู้รับบริการย่อมมีความคาดหวังในระดับดีในทุก ๆ มิติจากผู้ให้บริการ ซึ่งงานนี้นักศึกษามีความคาดหวัง ไม่ว่าจะเป็นในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) การมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) การมีการตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (empathy) ตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการ 5 มิติ SERVQUAL (Parasuraman, A. et al., 1985) ซึ่งในการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาของหน่วยงานภาครัฐจีน พบว่า นักศึกษามีการรับรู้การบริการจัดหางานสาธารณะภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และระดับความคาดหวังการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยใช้วิธีการประเมิน TOPSIS ที่มีค่า B ของระดับบริการจัดหางานสาธารณะที่คาดหวังเท่ากับ 0.804 และค่า B ของระดับบริการจัดหางานสาธารณะที่รับรู้เท่ากับ 0.196 (Wu, Z. X. et al., 2019) เพราะว่าการพัฒนาทางเศรษฐกิจที่รวดเร็วจะทำให้ความต้องการในด้านการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาเพิ่มขึ้นและมีความหลากหลายตามไปด้วย

2. คุณภาพการบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา จากการศึกษาพบว่าการให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะหน่วยงานที่รับผิดชอบบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษา มีความสามารถในการพัฒนาฟังก์ชันบริการสาธารณะใหม่ ๆ ก็ยังไม่แข็งแกร่งพอ ก็จะสามารถพัฒนาตามยุคสมัยได้ทัน และสามารถทำการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาของหน่วยงานภาครัฐจีน ที่พบว่า การให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับน้อย ระดับการรับรู้บริการจัดหางานสาธารณะโดยรวมของนักศึกษาต่ำกว่าระดับที่คาดหวัง ความแตกต่างของค่า B เท่ากับ - 0.608 โดยใช้วิธีการประเมิน TOPSIS แม้จะมีการเติบโตอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจ แต่ความเร็วในการพัฒนาบริการจัดหางานสาธารณะไม่สอดคล้องกับความเร็วในการพัฒนาเศรษฐกิจ จะทำให้การบริการจัดหางานสาธารณะสำหรับนักศึกษาต้องเผชิญกับความท้าทายอย่างหนัก (Wu, Z. X. et al., 2019) ดังนั้น ต้องปรับปรุงคุณภาพในการบริการจัดหางานสาธารณะ ผลการสำรวจระดับคุณภาพปัจจุบันของการให้บริการจัดหางานนักศึกษาจะมีประโยชน์อย่างยิ่งที่จะนำมาเป็นจุดเริ่มต้น ในการปรับปรุงแก้ไขในพื้นที่ต่อไป

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นถึง วิธีการประเมินคุณภาพการบริการการศึกษาโดยอาศัยแนวคิดของแบบจำลอง SERVQUAL และได้นำไปใช้ประเมินในหน่วยงานตัวอย่าง กรมทรัพยากรมนุษย์ หานานหนิง ประเทศจีน ซึ่งสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้และความคาดหวังการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดหวังโดยรวมของนักศึกษามีความแตกต่างกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถส่งเสริมคุณภาพการให้บริการจัดหางานนักศึกษาใน 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ

(Tangibility) การมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) การมีการตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) และในการวิจัยครั้งต่อไป สามารถพิจารณาในมิติอื่น ๆ ที่เป็นสิ่งที่นักศึกษาที่มีความแตกต่างมากหรือน้อยที่สุดในคุณภาพของการให้บริการจัดหางาน จากนั้นจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดกิจกรรมบริการหรือแผนบริการจัดหางานร่วมกับองค์กรต่าง ๆ ที่จะสร้างความร่วมมือ เพื่อนำไปสู่การหาโอกาสในการเพิ่มขีดความสามารถของบริการจัดหางานให้สูงสุดและใช้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง

เอกสารอ้างอิง

- Froy, F. et al. (2011). Building flexibility and accountability into local employment services: Synthesis of OECD studies in Belgium, Canada, Denmark and the Netherlands. Retrieved January 1, 2020, from https://read.oecd-ilibrary.org/industry-and-services/building-flexibility-and-accountability-into-local-employment-services-synthesis-of-oecd-studies-in-belgium-canada-denmark-and-the-netherlands_5kg3mkv3tr21-en#page1
- Good, R. P. et al. (2010). Introducing a unified PCA algorithm for model size reduction. *IEEE Transactions on Semiconductor Manufacturing*, 23(2), 201-209.
- Hage, J. (1989). The sociology of traditional economic problems: Product markets and labor markets. *Work and Occupations*, 16(4), 416-445.
- Khazanle, R. (1996). *Statistics in a World of Applications*. (4th ed). New York, USA: Harper Collins College Publishers.
- Mosley, H. (2005). Job-Centers for local employment promotion in Germany. *Local Governance for Promoting Employment-Comparing the Performance of Japan and Seven Countries*. Tokyo: JILPT.
- 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. et al. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A. et al. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 114-139.



- Wu, Z. X. et al. (2019). Evaluation of the service quality of Guangzhou public employment service institutions for students. *Journal of labor security world*, 42(6), 52-53.
- YANG, S. L. & GAO, X. D. (2012). Evaluation and Analysis of Resource Allocation of Shanghai Public Services. *East China Economic Management*, 26(3), 1-5.
- Yao, Y. (2008). The evolution and recent development trend of the employment difficulties of Chinese college students. *Journal of Demography*, 1(5), 7-10.