



แบบสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย
ครั้งที่ ๒ / ๒๕๖๑
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ทั้งหมด จำนวน ๑๒๔ คน
- | | |
|----------------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> ๑) ชาย | จำนวน ๕๔ คน |
| <input type="checkbox"/> ๒) หญิง | จำนวน ๗๐ คน |
๒. สถานะของผู้ใช้บริการ
- | | |
|---|--------------|
| <input type="checkbox"/> ๑) ผู้สมัครงาน | จำนวน ๑๐๖ คน |
| <input type="checkbox"/> ๒) นายจ้าง/สถานประกอบการ | จำนวน ๑๑ คน |
| <input type="checkbox"/> ๓) อื่น(ไปรตระบุ) | จำนวน ๗ คน |
๓. ช่วงอายุของผู้มาใช้บริการ
- | | |
|--|-------------|
| <input type="checkbox"/> ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี | จำนวน ๑ คน |
| <input type="checkbox"/> ๒) ช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี | จำนวน ๖๔ คน |
| <input type="checkbox"/> ๓) ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี | จำนวน ๕๖ คน |
| <input type="checkbox"/> ๔) ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี | จำนวน ๑๐ คน |
| <input type="checkbox"/> ๕) ช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป | จำนวน ๓ คน |
๔. ระดับการศึกษา
- | | |
|---|-------------|
| <input type="checkbox"/> ๑) ต่ำกว่า หรือ ประถมศึกษา | จำนวน ๑๐ คน |
| <input type="checkbox"/> ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น | จำนวน ๑๘ คน |
| <input type="checkbox"/> ๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. | จำนวน ๓๘ คน |
| <input type="checkbox"/> ๔) อนุปริญญา หรือ ปวส. | จำนวน ๒๐ คน |
| <input type="checkbox"/> ๕) ปริญญาตรีขึ้นไป | จำนวน ๓๘ คน |

หมายเหตุ ส่งแบบสรุปผลการวัดความพึงพอใจมาที่กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน
ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ems.doe2015@gmail.com

๕. ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางาน

ประเด็นการประเมิน	ตอบใช่ (จำนวนคน)	ตอบใช่ คิดเป็นร้อยละ
● กระบวนการให้บริการ ให้คิดโดย ข้อ (๑ + ๒ + ๓ + ๔ + ๕)/๕		๙๙.๐๓
๑) การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๑๒๔	๑๐๐.๐๐
๒) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้เข้ารับบริการ	๑๒๔	๑๐๐.๐๐
๓) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว	๑๒๔	๑๐๐.๐๐
๔) ได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ เช่น ตำแหน่งงานว่าง คนหางาน	๑๒๓	๙๙.๒๐
๕) การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังที่คิดไว้	๑๑๙	๙๕.๙๗
● เจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้คิดโดย ข้อ (๖ + ๗ + ๘ + ๙ + ๑๐ + ๑๑ + ๑๒)/๗		๙๙.๔๒
๖) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๒๔	๑๐๐.๐๐
๗) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสมือนญาติ	๑๒๔	๑๐๐.๐๐
๘) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	๑๒๒	๙๘.๓๙
๙) เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๓	๙๙.๑๙
๑๐) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	๑๒๓	๙๙.๑๙
๑๑) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	๑๒๔	๑๐๐.๐๐
๑๒) เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	๑๒๓	๙๙.๑๙
● สิ่งอำนวยความสะดวก ให้คิดโดย ข้อ (๑๓ + ๑๔ + ๑๕ + ๑๖ + ๑๗) /๕		๙๗.๕๘
๑๓) จุดที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๒๓	๙๙.๑๙
๑๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ	๑๑๘	๙๕.๑๖
๑๕) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความเหมาะสม ชัดเจน	๑๒๑	๙๗.๕๘
๑๖) อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย	๑๒๑	๙๗.๕๘
๑๗) ความสะอาด และความสวยงามของสถานที่ให้บริการ	๑๒๒	๙๘.๓๙
สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน		๙๘.๗๗

หมายเหตุ ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน

ให้คิดโดย ข้อ (๑+๒+๓+๔+๕+๖+๗+๘+๙+๑๐+๑๑+๑๒+๑๓+๑๔+๑๕+๑๖+๑๗)/๑๗

๖. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑) จุดเด่นของการให้บริการ

๑. บริการดี,สะดวกและรวดเร็ว,เจ้าหน้าที่มีการบริการต้อนรับได้ดีมาก,บริการได้ประทับใจมาก
๒. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ทุกคำถาม,จัดลำดับคิวได้ดีมาก,พนักงานพูดจาไพเราะ,รวดเร็วไม่ซับซ้อน

๒) จุดหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

- ไม่มี-

๓) คำชมเชย

๑. พนักงานใส่ใจบริการนายจ้างดีมาก และส่งข่าวสารอัปเดตให้ตลอดทุกเดือน
๒. บริการด้วยความเป็นมิตร,ดีเยี่ยมแบบนี้ตลอดไป,พนักงานพูดจาไพเราะเป็นกันเองมาก
๓. บริการดีประทับใจมาก,ขอบคุณพนักงานทุกคนที่เต็มใจให้บริการเป็นอย่างดี

๔) ข้อคิดเห็นอื่นๆ

๑. ควรมีจุดบริการน้ำดื่มมากกว่านี้,พนักงานตอบคำถามได้ทุกคำถามดีมาก
๒. จุดตำแหน่งงานว่างมีไม่เพียงพอ