



แบบสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดปทุมธานี

ครั้งที่ 1/2562

สำนักงานจัดหางานจังหวัดปทุมธานี

1. ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ	ทั้งหมด	จำนวน	132	คน
<input type="checkbox"/> 1) ชาย		จำนวน	62	คน
<input type="checkbox"/> 2) หญิง		จำนวน	70	คน
2. สถานะของผู้ใช้บริการ				
<input type="checkbox"/> 1) ผู้สมัครงาน		จำนวน	39	คน
<input type="checkbox"/> 2) นายจ้าง/สถานประกอบการ		จำนวน	37	คน
<input type="checkbox"/> 3) อื่นๆ (โปรดระบุ)		จำนวน	56	คน
3. ช่วงอายุของผู้มาใช้บริการ				
<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 20 ปี		จำนวน	8	คน
<input type="checkbox"/> 2) ช่วงเวลา 20 - 30 ปี		จำนวน	27	คน
<input type="checkbox"/> 3) ช่วงเวลา 31 - 40 ปี		จำนวน	52	คน
<input type="checkbox"/> 4) ช่วงเวลา 41 - 50 ปี		จำนวน	39	คน
<input type="checkbox"/> 5) ช่วงเวลา 51 ปี ขึ้นไป		จำนวน	6	คน
4. ระดับการศึกษา				
<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า หรือ ประถมศึกษา		จำนวน	7	คน
<input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น		จำนวน	32	คน
<input type="checkbox"/> 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.		จำนวน	28	คน
<input type="checkbox"/> 4) อนุปริญญา หรือ ปวส.		จำนวน	30	คน
<input type="checkbox"/> 5) ปริญญาตรีขึ้นไป		จำนวน	35	คน

หมายเหตุ ส่งแบบสรุปผลการวัดความพึงพอใจมาที่กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน
ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ems.doe2015@gmail.com

5. ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางาน

เอกสาร 3/2

ประเด็นการประเมิน	ตอบใช้ (จำนวนคน)	ตอบใช้ คิดเป็นร้อยละ
● กระบวนการให้บริการ ให้คิดโดย ข้อ (1+2+3+4+5)/5		98.64
1) การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	129	97.73
2) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้เข้ารับบริการ	130	98.48
3) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว	131	99.24
4) ได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ เช่น ตำแหน่งงานว่าง คนหางาน	129	97.73
5) การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังที่คิดไว้	132	100.00
● เจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้คิดโดย ข้อ (6+7+8+9+10+11+12)/7		98.48
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	132	100.00
7) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสมือนญาติ	131	99.24
8) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	131	99.24
9) เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	130	98.48
10) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	131	99.24
11) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	128	96.97
12) เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	127	96.21
● สิ่งอำนวยความสะดวก ให้คิดโดย ข้อ (13+14+15+16+17)/5		95.45
13) จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	127	96.21
14) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ	120	90.91
15) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความเหมาะสม ชัดเจน	127	96.21
16) อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย	129	97.73
17) ความสะอาด และความสวยงามของสถานที่ให้บริการ	127	96.21
สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน		97.64

หมายเหตุ ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน

ให้คิดโดย ข้อ (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10+11+12+13+14+15+16+17)/17

6. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1) จุดเด่นของการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้สะดวกและรวดเร็ว
2. มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ

2) จุดหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

1. สถานที่จอดรถไม่มีให้บริการที่เพียงพอ
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีน้อย ไม่เพียงพอกับคนมาใช้บริการ

3) คำชมเชย

1. เจ้าหน้าที่บริการดีและแนะนำข้อซักถามได้ดี
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส

4) ข้อคิดเห็นอื่นๆ

1. อยากให้มีสถานที่เพื่อจอดรถไว้ให้บริการ