

**รายงานสรุปผลการสำรวจความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการ
ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรดิตถ์
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖**

ในการเก็บแบบสำรวจความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความต้องการหรือปัญหาอุปสรรคของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรดิตถ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เก็บข้อมูลช่วงเดือนมกราคม ๒๕๖๖ โดยใช้แบบสำรวจในรูปแบบเอกสารและรูปแบบออนไลน์ กลุ่มเป้าหมายผู้มาขอรับบริการหรือเคยมาขอรับบริการจัดหางาน ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรดิตถ์ ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการคนหางาน/ผู้ว่างงาน ผู้ประกันตนกรณีว่างงาน นักเรียน/นักศึกษา และหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน ๑๖๕ คน (คำนวณจากโปรแกรมคำนวณกลุ่มประชากรตัวอย่างของ Taro Yamane จากข้อมูลผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานจัดหางานฯ เฉลี่ย จำนวน ๒๘๐ คนต่อเดือน) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแยกตามเพศ

ที่	เพศ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ชาย	๘๙	๕๓.๙๔
๒	หญิง	๗๖	๔๖.๐๖
รวม		๑๖๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรดิตถ์ จำนวน ๑๖๕ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๙๔ และเพศหญิง จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๖

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแยกตามช่วงอายุ

ที่	ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
๑	๒๑ - ๓๐ ปี	๒๙	๑๗.๕๘
๒	๓๑ - ๔๐ ปี	๔๘	๒๙.๐๙
๓	๔๑ - ๕๐ ปี	๕๐	๓๐.๓๐
๔	๕๑ - ๖๐ ปี	๓๑	๑๘.๗๙
๕	๖๑ ปีขึ้นไป	๗	๔.๒๔
รวม		๑๖๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรดิตต์ จำนวน ๑๖๕ คน โดยมีช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๐ รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๙ ช่วงอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๙ ช่วงอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๘ และอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแยกตามวุฒิการศึกษา

ที่	วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
๑	ต่ำกว่าประถมศึกษา	๒	๑.๒๑
๒	ประถมศึกษา	๔๑	๒๔.๘๕
๓	มัธยมศึกษา (ม.๓/ม.๖)	๕๕	๓๓.๓๓
๔	ปวช./ปวส.	๒๖	๑๕.๗๖
๕	ปริญญาตรี	๓๙	๒๓.๖๔
๖	สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๒๑
รวม		๑๖๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรดิตต์ จำนวน ๑๖๕ คน โดยมีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ม.๓/ม.๖) มากที่สุด จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมา ได้แก่ ประถมศึกษา จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๕ ปริญญาตรี จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๔ ปวช./ปวส. จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๖ ต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๑ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑.๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแยกตามสถานะของผู้รับบริการ

ที่	สถานะของผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	นายจ้าง/สถานประกอบการ	๖๑	๓๖.๙๗
๒	คนหางาน/ผู้ว่างงาน	๔๑	๒๔.๘๕
๓	ผู้ประกันตนกรณีว่างงาน	๕๗	๓๔.๕๕
๔	นักเรียน/นักศึกษา	๒	๑.๒๑
๕	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๒.๔๒
รวม		๑๖๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรดิตถ์ จำนวน ๑๖๕ คน โดยมีสถานะเป็นนายจ้าง/สถานประกอบการ มากที่สุด จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๗ รองลงมา ได้แก่ ผู้ประกันตนกรณีว่างงาน จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๕ คนหางาน/ผู้ว่างงาน จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๕ หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๒ และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแยกตามภารกิจที่มาขอรับบริการ

ที่	ภารกิจที่มาขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	งานบริการจัดหางานในประเทศ	๖๖	๔๐.๐๐
๒	งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	๒๔	๑๔.๕๕
๓	งานบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว	๕๘	๓๕.๑๕
๔	งานบริการแนะแนวอาชีพ	๘	๔.๘๕
๕	งานคุ้มครองคนหางาน/ร้องทุกข์กรณีถูกหลอกลวงไปทำงาน	๙	๕.๔๕
รวม		๑๖๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรดิตถ์ จำนวน ๑๖๕ คน โดยภารกิจที่มาขอรับบริการเป็นงานบริการจัดหางานในประเทศ มากที่สุด จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา ได้แก่ งานบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๕ งานบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๕ งานคุ้มครองคนหางาน/ร้องทุกข์กรณีถูกหลอกลวงไปทำงาน จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๕ และงานบริการแนะแนวอาชีพ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๕ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ความต้องการพัฒนางานให้บริการ ๖ ด้าน

ตารางที่ ๖ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ด้านงานบริการ

ที่	ด้านงานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	งานบริการที่มีอยู่ปัจจุบันเหมาะสมแล้ว	๑๓๓	๘๐.๖๑
๒	งานบริการที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง	๓๒	๑๙.๓๙
รวม		๑๖๕	๑๐๐

ตารางที่ ๖.๑ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแยกด้านงานบริการที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง

ที่	ด้านงานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	แสดงผังขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ **	๑๔	๘.๔๘
๒	บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด **	๑๐	๖.๐๖
๓	ให้คำแนะนำ ชี้แจง ขั้นตอนการบริการ **	๑๒	๗.๒๗
๔	ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ **	๘	๔.๘๕
๕	ตำแหน่งงานว่างให้บริการหลากหลาย เช่น งานราชการ *	๒	๑.๒๑
๖	การตอบคำถามยังไม่ชัดเจน หรือยังไม่ได้คำตอบ *	๑	๐.๖๑
๗	การพิจารณาอนุญาตทำงานในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ *	๑	๐.๖๑
๘	มีระบบให้บริการในรูปแบบออนไลน์ *	๑	๐.๖๑

** เจ้าหน้าที่กำหนดบริการที่เห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุง * ผู้รับบริการให้ความเห็นพัฒนาหรือปรับปรุงด้วยตนเอง

จากตารางที่ ๖ และ ๖.๑ ผู้ตอบแบบสำรวจความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรธานี จำนวน ๑๖๕ คน ด้านงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่างานบริการที่มีอยู่ปัจจุบันเหมาะสมแล้ว จำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๑ และงานบริการที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๙ โดยเจ้าหน้าที่กำหนดบริการที่เห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุง ซึ่งมีผู้รับบริการเห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ แสดงผังขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๘ รองลงมา ได้แก่ ให้คำแนะนำ ชี้แจง ขั้นตอนการบริการ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๗ บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๖ และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๕ ส่วนผู้รับบริการให้ความเห็นพัฒนาหรือปรับปรุงด้วยตนเอง มีจำนวน ๕ คน ได้แก่ ตำแหน่งงานว่างให้บริการหลากหลาย เช่น งานราชการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๑ การตอบคำถามยังไม่ชัดเจน หรือยังไม่ได้คำตอบ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑ การพิจารณาอนุญาตทำงานในรูปแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑ และมีระบบให้บริการในรูปแบบออนไลน์ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑

ตารางที่ ๗ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ

ที่	ด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ตามวันและเวลาราชการเหมาะสมแล้ว	๑๓๐	๗๘.๗๙
๒	วันและเวลาเปิดให้บริการที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง	๓๕	๒๑.๒๑
รวม		๑๖๕	๑๐๐

ตารางที่ ๗.๑ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแยกด้านวันและเวลาเปิดให้บริการที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง

ที่	ด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	วันและเวลาราชการ โดยเพิ่มเวลาช่วงพักกลางวัน ช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. **	๒๐	๑๒.๑๒
๒	วันและเวลาราชการ โดยเพิ่มก่อนเวลาราชการ ช่วงเวลา ๐๘.๐๐ - ๐๘.๓๐ น. **	๖	๓.๖๔
๓	วันและเวลาราชการ โดยเพิ่มหลังเวลาราชการ ช่วงเวลา ๑๖.๓๐ - ๑๗.๓๐ น. **	๕	๓.๐๓
๔	วันหยุดราชการ ตามความจำเป็นเร่งด่วน ที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ **	๘	๔.๘๕
๕	มีระบบให้บริการออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา *	๑	๐.๖๑

** เจ้าหน้าที่กำหนดบริการที่เห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุง * ผู้รับบริการให้ความเห็นพัฒนาหรือปรับปรุงด้วยตนเอง

จากตารางที่ ๗ และ ๗.๑ ผู้ตอบแบบสำรวจความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรธานี จำนวน ๑๖๕ คนด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ตามวันและเวลาราชการเหมาะสมแล้ว จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๙ และวันและเวลาเปิดให้บริการที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๑ โดยเจ้าหน้าที่กำหนดบริการที่เห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุง ซึ่งมีผู้รับบริการเห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ วันและเวลาราชการ โดยเพิ่มเวลาช่วงพักกลางวัน ช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๒ รองลงมา ได้แก่ วันหยุดราชการ ตามความจำเป็นเร่งด่วนที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๕ วันและเวลาราชการ โดยเพิ่มก่อนเวลาราชการช่วงเวลา ๐๘.๐๐ - ๐๘.๓๐ น. จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๔ และวันและเวลาราชการ โดยเพิ่มหลังเวลาราชการช่วงเวลา ๑๖.๓๐ - ๑๗.๓๐ น จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ ส่วนผู้รับบริการให้ความเห็นพัฒนาหรือปรับปรุงด้วยตนเอง โดยให้มีระบบให้บริการออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑

ตารางที่ ๘ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ด้านสถานที่ให้บริการ

ที่	ด้านสถานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	สถานที่ให้บริการปัจจุบันเหมาะสมแล้ว	๑๔๓	๘๖.๖๗
๒	สถานที่ให้บริการที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง	๒๒	๑๓.๓๓
	รวม	๑๖๕	๑๐๐

ตารางที่ ๘.๑ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแยกด้านสถานที่ให้บริการที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง

ที่	ด้านสถานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ความสะอาดและความเป็นระเบียบ **	๘	๔.๘๕
๒	มีเก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการหรือเข้ารับบริการเพียงพอ **	๘	๔.๘๕
๓	มีโต๊ะให้บริการกรอกแบบฟอร์มเพียงพอ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ **	๗	๔.๒๔
๔	มีช่องบริการพิเศษ สำหรับกลุ่มบุคคลพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ **	๓	๑.๘๒
๕	มีบริการป้องกันไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เช่น ตรวจวัดอุณหภูมิ เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ การเว้นระยะห่าง **	๑	๐.๖๑
๖	มีจุดบริการนั่งพักรอรับบริการ สำหรับผู้รับบริการ หรือญาติ **	๓	๑.๘๒
๗	มีบริการเครื่องดื่มฟรี เช่น กาแฟ *	๑	๐.๖๑
๘	จุดกรอกข้อมูลควรมีที่หลบคำผิดด้วย *	๑	๐.๖๑

** เจ้าหน้าที่กำหนดบริการที่เห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุง * ผู้รับบริการให้ความเห็นพัฒนาหรือปรับปรุงด้วยตนเอง

จากตารางที่ ๘ และ ๘.๑ ผู้ตอบแบบสำรวจความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรธานี จำนวน ๑๖๕ คน ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าสถานที่ให้บริการปัจจุบันเหมาะสมแล้ว จำนวน ๑๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ และสถานที่ให้บริการที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ โดยเจ้าหน้าที่กำหนดบริการที่เห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุง ซึ่งมีผู้รับบริการเห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุงมากที่สุด ๒ ลำดับ ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบ และมีเก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการหรือเข้ารับบริการเพียงพอ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๕ รองลงมา ได้แก่ มีโต๊ะให้บริการกรอกแบบฟอร์มเพียงพอและมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๔ มีช่องบริการพิเศษ สำหรับกลุ่มบุคคลพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๒ มีจุดบริการนั่งพักรอรับบริการ สำหรับผู้รับบริการ หรือญาติ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๒ และมีบริการป้องกันไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เช่น ตรวจวัดอุณหภูมิ เจลแอลกอฮอล์ การเว้นระยะห่าง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑ ส่วนผู้รับบริการให้ความเห็นพัฒนาหรือปรับปรุงด้วยตนเอง จำนวน ๒ คน ได้แก่ มีบริการเครื่องดื่มฟรี เช่น กาแฟ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑ และจุดกรอกข้อมูลควรมีที่หลบคำผิดด้วย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑

ตารางที่ ๙ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ด้านความยาก/ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

ที่	ด้านความยาก/ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	การเข้าถึงจุดบริการปัจจุบันเหมาะสมแล้ว	๑๔๓	๘๖.๖๗
๒	การเข้าถึงจุดบริการที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง	๒๒	๑๓.๓๓
รวม		๑๖๕	๑๐๐

ตารางที่ ๙.๑ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแยกด้านความยาก/ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง

ที่	ด้านความยาก/ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	มีป้ายสัญลักษณ์แสดงทุกจุดบริการ **	๑๖	๙.๗๐
๒	การเข้าถึงจุดบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง **	๙	๕.๔๕
๓	จุดบริการแรก (ประชาสัมพันธ์) แนะนำขั้นตอนในการเข้าถึงจุดบริการ **	๙	๕.๔๕
๔	ระบบคิวสะดวกต่อการเข้าถึงและรับบริการ เช่น จอแสดงผลรอคิว เสียงเรียกคิว **	๘	๔.๘๕

** เจ้าหน้าที่กำหนดบริการที่เห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุง

จากตารางที่ ๙ และ ๙.๑ ผู้ตอบแบบสำรวจความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน ๑๖๕ คน ด้านความยาก/ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าการเข้าถึงจุดบริการปัจจุบันเหมาะสมแล้ว จำนวน ๑๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ และการเข้าถึงจุดบริการที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ โดยเจ้าหน้าที่กำหนดบริการที่เห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุง ซึ่งมีผู้รับบริการเห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ มีป้ายสัญลักษณ์แสดงทุกจุดบริการ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๐ รองลงมา ได้แก่ การเข้าถึงจุดบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๕ จุดบริการแรก (ประชาสัมพันธ์) แนะนำขั้นตอนในการเข้าถึงจุดบริการ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๕ และระบบคิวสะดวกต่อการเข้าถึงและรับบริการ เช่น จอแสดงผลรอคิว เสียงเรียกคิว จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๕

ตารางที่ ๑๐ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

ที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	จำนวน	ร้อยละ
๑	สิ่งอำนวยความสะดวกปัจจุบันเหมาะสมแล้ว	๑๓๙	๘๔.๒๔
๒	สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง	๒๖	๑๕.๗๖
รวม		๑๖๕	๑๐๐

ตารางที่ ๑๐.๑ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแยกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง

ที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	จำนวน	ร้อยละ
๑	มีวัสดุ อุปกรณ์ ให้บริการ เช่น ปากกา กรรไกร กาว ลิควิด **	๑๔	๘.๔๘
๒	มี WIFI ให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี **	๑๒	๗.๒๗
๓	มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ หรือสืบค้นข้อมูล **	๖	๓.๖๔
๔	มีบริการถ่ายเอกสาร กรณีลืมนำสำเนาหรือเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องใช้สำเนา **	๑๔	๘.๔๘
๕	นำเครื่องอ่านสมาร์ตการ์ดมาช่วยบันทึกในระบบงานบริการ *	๑	๐.๖๑

** เจ้าหน้าที่กำหนดบริการที่เห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุง * ผู้รับบริการให้ความเห็นพัฒนาหรือปรับปรุงด้วยตนเอง

จากตารางที่ ๑๐ และ ๑๐.๑ ผู้ตอบแบบสำรวจความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการ จัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรธานี จำนวน ๑๖๕ คน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกปัจจุบันเหมาะสมแล้ว จำนวน ๑๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๔ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๖ โดยเจ้าหน้าที่กำหนดบริการที่เห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุง ซึ่งมีผู้รับบริการเห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุงมากที่สุด ๒ ลำดับแรก ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์ ให้บริการ เช่น ปากกา กรรไกร กาว ลิควิด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๘ และมีบริการถ่ายเอกสาร กรณีลืมนำสำเนาหรือเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องใช้สำเนา จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๘ รองลงมา ได้แก่ มี WIFI ให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๗ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้บริการ หรือสืบค้นข้อมูล จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๔ ส่วนผู้รับบริการให้ความเห็นพัฒนาหรือปรับปรุงด้วยตนเอง โดยมีการนำเครื่องอ่านสมาร์ตการ์ดมาช่วยบันทึกในระบบงานบริการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑

ตารางที่ ๑๑ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

ที่	ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	การรับรู้ข้อมูลข่าวสารปัจจุบันเหมาะสมแล้ว	๑๔๓	๘๖.๖๗
๒	การรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง	๒๒	๑๓.๓๓
รวม		๑๖๕	๑๐๐

ตารางที่ ๑๑.๑ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแยกด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง

ที่	ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑	เพิ่มช่องทางการรับรู้ผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น face book , Line **	๑๓	๗.๘๘
๒	เพิ่มช่องทางการรับรู้ผ่านเว็บไซต์ **	๕	๓.๐๓
๓	เพิ่มช่องทางการรับรู้ผ่าน SMS หรือ e-mail **	๗	๔.๒๔
๔	เพิ่มช่องทางการรับรู้ผ่านโทรศัพท์ หรือโทรผ่าน Line **	๑๓	๗.๘๘
๕	มีการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และมีความทันสมัย *	๑	๐.๖๑
๖	พัฒนาการประสานงานให้เร็วขึ้นทุกฝ่าย *	๑	๐.๖๑
๗	มีการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่หรือเชิงรุก *	๑	๐.๖๑
๘	มีเครือข่ายประสานงานในพื้นที่ *	๑	๐.๖๑

** เจ้าหน้าที่กำหนดบริการที่เห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุง * ผู้รับบริการให้ความเห็นพัฒนาหรือปรับปรุงด้วยตนเอง

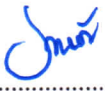
จากตารางที่ ๑๑ ผู้ตอบแบบสำรวจความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรดิตถ์ จำนวน ๑๖๕ คน ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปัจจุบันเหมาะสมแล้ว จำนวน ๑๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ โดยเจ้าหน้าที่กำหนดบริการที่เห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุง ซึ่งมีผู้รับบริการเห็นควรพัฒนาหรือปรับปรุงมากที่สุด ๒ ลำดับแรก ได้แก่ เพิ่มช่องทางการรับรู้ผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น face book Line และเพิ่มช่องทางการรับรู้ผ่านโทรศัพท์ หรือโทรผ่าน Line จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๘ รองลงมา ได้แก่ เพิ่มช่องทางการรับรู้ผ่าน SMS หรือ e-mail จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๔ และเพิ่มช่องทางการรับรู้ผ่านเว็บไซต์ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๓ ส่วนผู้รับบริการให้ความเห็นพัฒนาหรือปรับปรุงด้วยตนเอง โดยมีการนำเครื่องอ่านสมาร์ตการ์ดมาช่วยบันทึกในระบบงานบริการ จำนวน ๔ คน ได้แก่ มีการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และมีความทันสมัย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑ พัฒนาการประสานงานให้เร็วขึ้นทุกฝ่าย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑ มีการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่หรือเชิงรุก จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑ และมีเครือข่ายประสานงานในพื้นที่ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑


ตารางที่ ๑๒ เปรียบเทียบความต้องการพัฒนางานหรือปรับปรุงงานบริการ ๖ ด้าน


ที่	ความต้องการพัฒนางานให้บริการ	เหมาะสมแล้ว		ต้องการปรับปรุง	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ด้านงานบริการ	๑๓๓	๘๐.๖๑	๓๒	๑๙.๓๙
๒	ด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ	๑๓๐	๗๘.๗๙	๓๕	๒๑.๒๑
๓	ด้านสถานที่ให้บริการ	๑๔๓	๘๖.๖๗	๒๒	๑๓.๓๓
๔	ด้านความยาก/ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	๑๔๓	๘๖.๖๗	๒๒	๑๓.๓๓
๕	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	๑๓๙	๘๔.๒๔	๒๖	๑๕.๗๖
๖	ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๔๓	๘๖.๖๗	๒๒	๑๓.๓๓
ค่าเฉลี่ย		๑๓๙	๘๓.๙๔	๒๗	๑๖.๐๖

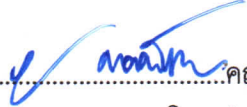
จากตารางที่ ๑๒ เปรียบเทียบความต้องการพัฒนางานหรือปรับปรุงงานบริการ ๖ ด้าน โดยรวม ผู้รับบริการเห็นว่างานบริการที่ให้บริการอยู่ปัจจุบันเหมาะสมแล้ว จำนวน ๑๓๙ คน ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๘๓.๙๔ และเห็นว่าควรพัฒนาหรือปรับปรุง จำนวน ๒๗ คน ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๑๖.๐๖ โดยแยกงานบริการที่ต้องการพัฒนางานหรือปรับปรุงงาน มากที่สุด ได้แก่ ด้านวันและเวลาเปิดให้บริการ ต้องการปรับปรุงจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๑ รองลงมา ได้แก่ ด้านงานบริการ จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๙ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๖ และความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงน้อยที่สุดเท่ากัน จำนวน ๓ ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความยาก/ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ และด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

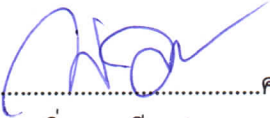
คณะกรรมการฝ่ายวิเคราะห์และประเมินผล

ลงชื่อ..........ประธานคณะกรรมการ
(นายอานนท์ เกิดเหตุ)
ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ

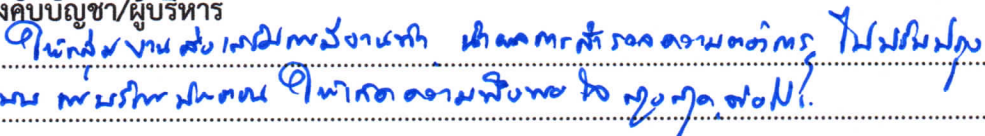
ลงชื่อ..........กรรมการ
(นางสาวกิริณา ตันเพชร)
ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ


ลงชื่อ..........กรรมการ
(นางสาวสายฝน ช้องหลิม)
ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ

ลงชื่อ..........กรรมการและเลขานุการ
(นายวงศ์กร ทองอินทา)
ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการ

ลงชื่อ..........กรรมการและช่วยเลขานุการ
(นายเพิ่มพูล มีบุญ)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ความเห็นผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร


.....
.....
.....

ลงชื่อ..........ผู้บังคับบัญชา
(นายวสันต์ ปาลาศ)
ตำแหน่ง จัดหางานจังหวัดอุดรธานี