



**แบบสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ	ทั้งหมด	จำนวน	๑๓๒	คน
๑) ชาย		จำนวน	๖๕	คน
๒) หญิง		จำนวน	๖๗	คน
๒. สถานะของผู้ใช้บริการ				
๑) ผู้สมัครงาน		จำนวน	๗๗	คน
๒) นายจ้าง/สถานประกอบการ		จำนวน	๔๑	คน
๓) อื่นๆ (โปรดระบุ)		จำนวน	๑๔	คน
๓. ช่วงอายุของผู้มาใช้บริการ				
๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี		จำนวน	๓	คน
๒) ช่วงอายุ ๒๐ – ๓๐ ปี		จำนวน	๓๙	คน
๓) ช่วงอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี		จำนวน	๕๔	คน
๔) ช่วงอายุ ๔๑ – ๕๐ ปี		จำนวน	๓๐	คน
๕) ช่วงอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป		จำนวน	๖	คน
๔. ระดับการศึกษา				
๑) ต่ำกว่าหรือประถมศึกษา		จำนวน	๓	คน
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น		จำนวน	๒๐	คน
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.		จำนวน	๒๓	คน
๔) อนุปริญญา หรือ ปวส.		จำนวน	๒๙	คน
๕) ปริญญาตรีขึ้นไป		จำนวน	๕๗	คน

หมายเหตุ ส่งแบบสรุปผลการวัดความพึงพอใจมาที่กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน

๕. ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางาน

ประเด็นการประเมิน	ตอบใช้ จำนวนคน	ตอบใช้ คิดเป็นร้อยละ
● กระบวนการให้บริการ ให้คิดโดย ข้อ (๑ + ๒ + ๓ + ๔ + ๕) / ๕		๙๙.๐๙
๑) การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๑๓๒	๑๐๐.๐๐
๒) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้เข้ารับบริการ	๑๓๑	๙๙.๒๔
๓) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว	๑๒๙	๙๗.๗๓
๔) ได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ เช่น ตำแหน่งงานว่าง คนหางาน	๑๓๐	๙๘.๔๘
๕) การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังที่คิดไว้	๑๓๒	๑๐๐.๐๐
● เจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้คิดโดย ข้อ(๖ + ๗ + ๘ + ๙ + ๑๐ + ๑๑ + ๑๒) / ๗		๙๙.๐๓
๖) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๓๑	๙๙.๒๔
๗) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสมือนญาติ	๑๓๑	๙๙.๒๔
๘) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	๑๓๑	๙๙.๒๔
๙) เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๓๑	๙๙.๒๔
๑๐) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	๑๓๑	๙๙.๒๔
๑๑) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	๑๒๙	๙๗.๗๓
๑๒) เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	๑๓๑	๙๙.๒๔
● สิ่งอำนวยความสะดวก ให้คิด โดย ข้อ (๑๓ + ๑๔ + ๑๕ + ๑๖ + ๑๗) / ๕		๙๓.๔๘
๑๓) จุดที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๒๘	๙๖.๙๗
๑๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ	๑๐๙	๘๒.๕๘
๑๕) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์/ บอกจุดบริการมีความเหมาะสม ชัดเจน	๑๒๓	๙๓.๑๘
๑๖) อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย	๑๒๘	๙๖.๙๗
๑๗) ความสะอาด และความสวยงามของสถานที่ให้บริการ	๑๒๙	๙๗.๗๓
สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน		๙๗.๔๒

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. ให้บริการดี อธิบายชัดเจน สถานที่ดี
- ๒. เป็นไปตามขั้นตอนการบริการ รวดเร็ว สะอาด
- ๓. เข้าใจง่าย ให้คำปรึกษา บริการดี
- ๔. มีการแนะนำเพื่อเตรียมความพร้อมของเอกสารประกอบ

๒) จุดหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

๑. ขอแนะนำเรื่องการจอดรถยังไม่เป็นระเบียบเท่าที่ควร
๒. ห้องน้ำ อ่างล้างมือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ

๓) คำชมเชย

๑. พนักงานประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำดี บริเวณสำนักงานสะอาด
๒. เป็นกันเองกับประชาชนที่มาให้บริการ ใส่ใจทุกขั้นตอน
๓. พนักงานบริการดี พุดจาชัดเจน รวดเร็ว ให้คำแนะนำดี

๔) ข้อคิดเห็นอื่น ๆ

๑. เจ้าหน้าที่บริการดีมาก
๒. ขอให้คงไว้ในการบริการเหมือนดังคุณาติมิตรตลอดไป
๓. สำนักงานใหญ่ แต่มีเจ้าหน้าที่บริการน้อย