



แบบสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓

๑.ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ	ทั้งหมด	จำนวน	๒๑๔	คน
<input type="checkbox"/> ๑) ชาย		จำนวน	๘๑	คน
<input type="checkbox"/> ๒) หญิง		จำนวน	๑๓๓	คน
๒.สถานะของผู้ใช้บริการ				
<input type="checkbox"/> ๑) ผู้สมัครงาน		จำนวน	๑๗๐	คน
<input type="checkbox"/> ๒) นายจ้าง/สถานประกอบการ		จำนวน	๔๔	คน
<input type="checkbox"/> ๓) อื่นๆ (โปรดระบุ)		จำนวน	๐	คน
๓.ช่วงอายุของผู้มาใช้บริการ				
<input type="checkbox"/> ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี		จำนวน	๕	คน
<input type="checkbox"/> ๒) ช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี		จำนวน	๖๗	คน
<input type="checkbox"/> ๓) ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี		จำนวน	๘๙	คน
<input type="checkbox"/> ๔) ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี		จำนวน	๔๕	คน
<input type="checkbox"/> ๕) ช่วงอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป		จำนวน	๘	คน
๔.ระดับการศึกษา				
<input type="checkbox"/> ๑) ต่ำกว่าหรือประถมศึกษา		จำนวน	๕๑	คน
<input type="checkbox"/> ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น		จำนวน	๔๔	คน
<input type="checkbox"/> ๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.		จำนวน	๓๔	คน
<input type="checkbox"/> ๔) อนุปริญญา หรือ ปวส.		จำนวน	๒๑	คน
<input type="checkbox"/> ๕) ปริญญาตรีขึ้นไป		จำนวน	๖๔	คน

หมายเหตุ ส่งแบบสรุปผลการวัดความพึงพอใจมาที่กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน
ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sjc2558@hotmail.com หรือ ems.doe2015@gmail.com

๕. ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางาน

ประเด็นการประเมิน	ตอบใช่ (จำนวนคน)	ตอบใช่ คิดเป็นร้อยละ
● กระบวนการให้บริการ ให้คิดโดย ข้อ (๑ + ๒ + ๓ + ๔ + ๕) / ๕		๙๙.๓๔
๑) การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๒๑๔	๑๐๐
๒) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้เข้ารับบริการ	๒๑๔	๑๐๐
๓) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว	๒๑๐	๙๘.๑๓
๔) ได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ เช่น ตำแหน่งงานว่าง คนหางาน	๒๑๓	๙๙.๕๓
๕) การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังที่คิดไว้	๒๑๒	๙๙.๐๖
● เจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้คิดโดย ข้อ (๖ + ๗ + ๘ + ๙ + ๑๐ + ๑๑ + ๑๒) / ๗		๙๙.๘๖
๖) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๒๑๔	๑๐๐
๗) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสมือนญาติ	๒๑๔	๑๐๐
๘) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	๒๑๔	๑๐๐
๙) เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๑๔	๑๐๐
๑๐) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	๒๑๔	๑๐๐
๑๑) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	๒๑๒	๙๙.๐๖
๑๒) เมื่อผู้ให้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	๒๑๔	๑๐๐
● สิ่งอำนวยความสะดวก ให้คิดโดย ข้อ (๑๓ + ๑๔ + ๑๕ + ๑๖ + ๑๗) / ๕		๙๗.๙๔
๑๓) จุดที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๑๔	๑๐๐
๑๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ	๑๙๕	๙๑.๑๒
๑๕) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความเหมาะสม ชัดเจน	๒๑๓	๙๙.๕๓
๑๖) อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย	๒๑๓	๙๙.๕๓
๑๗) ความสะอาด และความสวยงามของสถานที่ให้บริการ	๒๑๓	๙๙.๕๓
สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน		๙๙.๑๔

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. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน ละเอียดและตรงประเด็นเป็นที่น่าพึงพอใจ

๒. เจ้าหน้าที่สามารถจัดหางานให้กับผู้หางานได้ตรงตามความต้องการและรวดเร็ว

๒) จุดหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

๓) คำชมเชย

- ๑.เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เป็นกันเอง พุดจาไพเราะ
- ๒.เจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกกับผู้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว
- ๓.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ๔.เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี

๔) ข้อคิดเห็นอื่นๆ

- ๑.ควรเพิ่มจุดให้บริการห้องน้ำสำหรับผู้มาใช้บริการ
- ๒.ควรเพิ่มสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ