

กรมการจ้างงานจังหวัดภูเก็ต
เลขรับที่ ๒๑๒๗
วันที่ ๑๕ ก.พ. ๖๐
เวลา.....น.
ที่ รง ๐๓๐๗/๑๕๖๖



สำนักงานจัดหางานจังหวัดภูเก็ต
เลขรับที่ ๓๑๒๒
วันที่ 15 ก.พ. 2560
เวลา.....

กรมการจ้างงาน
ถนนมิตรไมตรี ดินแดง กทม. ๑๐๕๐๐

1/60

พ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง สำรองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกรมการจ้างงาน ที่ รง ๐๓๐๔/ว ๒๗๐๙๒ ลงวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑ แผ่น
- ๒. ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒ แผ่น
- ๓. ตัวอย่างสรุปผลการวัดความพึงพอใจ จำนวน ๒ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง กรมการจ้างงานมีนโยบายพัฒนาระบบบริการจัดหางานเพื่อคนไทย มุ่งงานทำในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มและทุกช่วงวัย โดยให้ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สามารถรองรับ การขยายศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart Job Center) ที่มีแผนเปิดศูนย์ทุกแห่งทั่วประเทศในปี ๒๕๖๐ โดยมีการสร้าง Brand ปรับปรุงรูปลักษณ์ภายนอกและรูปแบบการให้บริการให้เป็นรูปแบบเดียวกัน รวมทั้ง สร้างคุณภาพงานบริการจัดหางานในประเทศ โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นั้น

เพื่อให้ผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กรมการจ้างงานจึงขอความร่วมมือท่านได้ โปรดมอบหมายจัดหางานจังหวัดดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ ครั้ง ดังนี้

- ครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ ส่งภายในวันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๐ / ส่งแล้ว ๑๓/๐๔/๖๐ อสมรียา
- ครั้งที่ ๒/๒๕๖๐ ส่งภายในวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๐

โดยใช้แบบสอบถาม ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ ทั้งนี้ขอให้ ส่งเฉพาะแบบสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ ให้กรมการจ้างงานทาง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sjc2558@hotmail.com เพื่อสรุปผลในภาพรวม ส่วนแบบสำรวจให้เก็บไว้ที่ สำนักงานเพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุชาติ พรชัยวิเศษกุล)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการจ้างงาน

เรียน จัดหางานจังหวัด

- เพื่อโปรดทราบ
- เพื่อโปรดพิจารณา

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน
โทรศัพท์ ๐ - ๒๒๔๕ - ๕๑๕๘
โทรสาร ๐ - ๒๒๔๕ - ๑๗๙๐

ส่ง ๑๐๐๐ ปรับปรุง
หรือ ๑๗๖๖ ๑๗๖๖
1๕ ก.พ. ๖๐

งานบริหาร
 กลุ่มงานส่งเสริม
งานจัดหางานในจังหวัดภูเก็ต
สำนักงานภูเก็ต
15 ก.พ. ๖๐
(นายชัชวาลย์ สอนพูน)
นักวิชาการแรงงานชำนาญการ
16 ก.พ. ๖๐



แบบสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร
ครั้งที่ ๒ /๒๕๖๐
สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ	ทั้งหมด	จำนวน	๑๒๗	คน
<input type="checkbox"/> ๑) ชาย		จำนวน	๖๗	คน
<input type="checkbox"/> ๒) หญิง		จำนวน	๖๐	คน
๒. สถานะของผู้ใช้บริการ				
<input type="checkbox"/> ๑) ผู้สมัครงาน		จำนวน	๙๑	คน
<input type="checkbox"/> ๒) นายจ้าง/สถานประกอบการ		จำนวน	๑๑	คน
<input type="checkbox"/> ๓) อื่นๆ (โปรดระบุ)		จำนวน	๒๕	คน
๓. ช่วงอายุของผู้มาใช้บริการ				
<input type="checkbox"/> ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี		จำนวน	๒	คน
<input type="checkbox"/> ๒) ช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี		จำนวน	๕๓	คน
<input type="checkbox"/> ๓) ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี		จำนวน	๔๘	คน
<input type="checkbox"/> ๔) ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี		จำนวน	๒๒	คน
<input type="checkbox"/> ๕) ช่วงอายุ ๕๑ - ปีขึ้นไป		จำนวน	๒	คน
๔. ระดับการศึกษา				
<input type="checkbox"/> ๑) ต่ำกว่าหรือประถมศึกษา		จำนวน	๒๒	คน
<input type="checkbox"/> ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น		จำนวน	๓๒	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	๑๕	คน

๕. ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางาน

ประเด็นการประเมิน	ตอบใช่ (จำนวนคน)	ตอบใช่ คิดเป็นร้อยละ
● กระบวนการให้บริการ ให้คิดโดย ข้อ (๑ + ๒ + ๓ + ๔ + ๕)/๕		๙๙.๘๔
๑) การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๑๒๗	๑๐๐
๒) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้เข้ารับบริการ	๑๒๗	๑๐๐
๓) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว	๑๒๗	๑๐๐
๔) ได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ เช่น ตำแหน่งงานว่าง คนหางาน	๑๒๗	๑๐๐
๕) การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังที่คิดไว้	๑๒๖	๙๙.๒๑
● เจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้คิดโดย ข้อ (๖ + ๗ + ๘ + ๙ + ๑๐ + ๑๑ + ๑๒)/๗		๑๐๐
๖) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๒๗	๑๐๐
๗) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่เป็นกันเองเสมือนญาติ	๑๒๗	๑๐๐
๘) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	๑๒๗	๑๐๐
๙) เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๗	๑๐๐
๑๐) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจตามความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	๑๒๗	๑๐๐
๑๑) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	๑๒๗	๑๐๐
๑๒) เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	๑๒๗	๑๐๐
● สิ่งอำนวยความสะดวก ให้คิดโดย ข้อ (๑๓ + ๑๔ + ๑๕ + ๑๖ + ๑๗)/๕		๑๐๐
๑๓) จุดที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๒๗	๑๐๐
๑๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ	๑๒๗	๑๐๐
๑๕) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการที่มีความเหมาะสม ชัดเจน	๑๒๗	๑๐๐
๑๖) อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย	๑๒๗	๑๐๐
๑๗) ความสะอาด และความสวยงามของสถานที่ให้บริการ	๑๒๗	๑๐๐
สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน		๙๙.๙๕

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

จุดเด่นของการบริการ

- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เป็นกันเอง
- ประชาชนมีความอบอุ่นเมื่อมาสำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร

คำชมเชย

- บริการประทับใจ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเต็มที่
- บริการด้วยใจ

2/60



ที่ รง ๐๓๐๗/ว ๑๑๐๙/๗๖

กรมการจัดหางาน
ถนนมิตรไมตรี ดินแดง
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๕ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ส่งสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกรมการจัดหางาน ที่ รง ๐๓๐๗/ว ๙๙๙๑ ลงวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ตามหนังสือที่อ้างถึง กรมการจัดหางานได้ขอความร่วมมือท่านมอบหมายให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ ดังรายละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรมการจัดหางาน ได้สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย) ทั้งนี้ กรมการจัดหางานได้ส่งรายละเอียดสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุชาติ พรชัยวิเศษกุล)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการจัดหางาน

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๕ ๕๑๕๘

โทรสาร ๐ ๒๒๔๕ ๑๗๙๐

*

**สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๐ จังหวัด**

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการขยายศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart job center) ขยายศูนย์ครบทุกแห่งทั่วประเทศ ในปี ๒๕๖๐ จำนวน ๘๗ แห่ง รวมทั้งได้จัดระบบบริหารงานคุณภาพด้านการบริการจัดหางานในประเทศ ซึ่งกำหนดให้มีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๐ จังหวัด เพื่อประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน ได้รวบรวมข้อมูลสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๐ จังหวัด จากกลุ่มตัวอย่าง ๒,๐๔๖ คน แยกเป็นผู้สมัครงาน จำนวน ๑,๒๘๙ คน นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน ๒๒๑ คน และอื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน ๕๓๖ คน โดยแบ่งหัวข้อการประเมินเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๐ จังหวัด ในภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๕๐ (เป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ที่ร้อยละ ๘๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร และหนองคาย มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ ๑๐๐ และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุดคือร้อยละ ๘๙.๕๐

๒. ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๔๖ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๗๗ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือร้อยละ ๙๘.๐๐
