

2/61



ที่ รง ๐๓๐๗/ว ๑ ๓๕๖๖

กรมการ จัดหางาน  
ถนนมิตรไมตรี ดินแดง  
กรุงเทพมหานคร ๑๐๕๐๐

๑/๗ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ส่งสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกรมการ จัดหางาน ที่ รง ๐๓๐๗/ว ๑๙๐๔๖ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ตามหนังสือที่อ้างถึง กรมการ จัดหางานได้ขอความร่วมมือท่านมอบหมายให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ ดังรายละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรมการ จัดหางาน ได้สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย) ทั้งนี้ กรมการ จัดหางานได้ส่งรายละเอียดสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุชาติ พรชัยวิเศษกุล)  
รองอธิบดี รักษาการแทน  
อธิบดีกรมการ จัดหางาน

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๕ ๕๑๕๘

โทรสาร ๐ ๒๒๔๕ ๑๗๙๐

\*

**สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๐ จังหวัด**

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการให้บริการ ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart job center) จำนวน ๘๗ แห่ง รวมทั้งได้จัดระบบบริหารงานคุณภาพด้านการบริการจัดหางานในประเทศ ซึ่งกำหนดให้มีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๐ จังหวัด เพื่อประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน ได้รวบรวมข้อมูลสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๐ จังหวัด จากกลุ่มตัวอย่าง ๒,๐๒๒ คน แยกเป็นผู้สมัครงาน จำนวน ๑,๓๘๓ คน นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน ๒๒๖ คน และอื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน ๔๑๓ คน โดยแบ่งหัวข้อการประเมินเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๐ จังหวัด ในภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๙๓ (เป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ที่ร้อยละ ๘๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดบุรีรัมย์ มุกดาหาร ศรีสะเกษ และหนองคาย มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ ๑๐๐ และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ ๙๔.๔๑

๒. ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๙๘ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๙๗ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือร้อยละ ๙๘.๐๐

---