

ศาลากลางจังหวัดมุกดาหาร
เลขที่ ๐๓๕๓
วันที่ ๓ ต.ค. ๖๒
กรม.....

ที่ รง ๐๓๐๗/ว ๖๒๑๘๖๓



สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร
เลขรับที่ 1993
วันที่ 03 ต.ค. 2562
เวลา.....

2/62

กรมการจัดหางาน
ถนนมิตรไมตรี ดินแดง
กรุงเทพมหานคร ๑๐๕๐๐

๒๗ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง ส่งสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกรมการจัดหางาน ที่ รง ๐๓๐๗/ว ๒๐๑๘๕๐ ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ตามหนังสือที่อ้างถึง กรมการจัดหางานได้ขอความร่วมมือท่านมอบหมายให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ ดังรายละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรมการจัดหางาน ได้สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย) ทั้งนี้ กรมการจัดหางานได้ส่งรายละเอียดสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางเจียรรัตน์ นวะมะวัฒน์)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมการจัดหางาน

เรียน จัดหางานจังหวัด

เพื่อโปรดทราบ *๒๗/๑๐/๖๒*
 เพื่อโปรดพิจารณา

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๕ ๕๑๕๘

โทรสาร ๐ ๒๒๔๕ ๑๗๙๐

งานบริหารฯ
 กลุ่มงานส่งเสริมฯ

งาน.....
๒๗/๑๐/๖๒

๒๗/๑๐/๖๒ จัดหางานจังหวัดมุกดาหาร

๓ ต.ค. ๖๒

**การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด
ครั้งที่ 2 ประจำปี 2562**

1. ข้อมูลเบื้องต้น

1.1 สถานะของผู้ใช้บริการ

การวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น
ผู้มาใช้บริการจัดหางานในประเทศ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด
รวมทั้งสิ้น 1,996 คน แยกเป็นผู้สมัครงาน จำนวน 1,346 คน คิดเป็นร้อยละ 67.43 นายจ้าง/สถานประกอบการ
จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 7.77 อื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน 495 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80
(ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้สมัครงาน	1,346	67.43
นายจ้าง/สถานประกอบการ	155	7.77
อื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนฯ)	495	24.80
รวม	1,996	100

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสำนักงานจัดหางานจังหวัด

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยกำหนดให้แต่ละหน่วยงานส่งแบบสอบถามผู้ที่มาใช้บริการ
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด จำนวน 20 จังหวัด (ผู้สมัครงานและนายจ้าง/สถานประกอบการและขึ้นทะเบียน
ผู้ประกันตน) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ลำดับที่	ศจ.	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่	ศจ.	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	กาฬสินธุ์	80	4.01	11	ร้อยเอ็ด	86	4.31
2	ขอนแก่น	132	6.61	12	เลย	68	3.41
3	ชัยภูมิ	70	3.51	13	ศรีสะเกษ	70	3.51
4	นครพนม	56	2.80	14	สกลนคร	132	6.61
5	นครราชสีมา	135	6.76	15	สุรินทร์	103	5.16
6	บุรีรัมย์	92	4.61	16	หนองคาย	48	2.40
7	มุกดาหาร	108	5.41	17	หนองบัวลำภู	68	3.41
8	มหาสารคาม	279	13.98	18	อุดรธานี	127	6.36
9	บึงกาฬ	28	1.40	19	อุบลราชธานี	162	8.12
10	ยโสธร	96	4.81	20	อำนาจเจริญ	56	2.81
					รวม	1,996	100

1.2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย จำนวน 958 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 เพศหญิง จำนวน 1,038 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	958	48.00
หญิง	1,038	52.00
รวม	1,996	100

1.3 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด จำนวน 550 คน คิดเป็นร้อยละ 27.56 และวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือประถมศึกษา มีผู้มาใช้บริการน้อยที่สุด จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือประถมศึกษา	213	10.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	428	21.44
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	550	27.56
อนุปริญญา หรือ ปวส.	327	16.38
ปริญญาตรีขึ้นไป	478	23.95
รวม	1,996	100

1.4 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 20 - 30 ปี มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด จำนวน 872 คน คิดเป็นร้อยละ 43.69 และช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีผู้มาใช้บริการน้อยที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	85	4.26
20 - 30 ปี	872	43.69
31 - 40 ปี	624	31.26
41 - 50 ปี	360	18.04
51 ปี ขึ้นไป	55	2.75
รวม	1,996	100

2. ผลการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 20 จังหวัด แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด เฉลี่ยรวมร้อยละ 98.90 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายคุณภาพที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 85) โดยหน่วยงานผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ สำนักงานจัดหางานจังหวัดร้อยเอ็ด หนองคาย และหนองบัวลำภู (ร้อยละ 100) รองลงมา คือ สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี (ร้อยละ 99.85) และสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ มีผลการวัดความพึงพอใจต่ำสุด (ร้อยละ 94.87) สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่านเกณฑ์ การประเมินทุกสำนักงาน (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ผลการวัดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจัดหางานในประเทศ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งที่ 2/2562

หน่วยงาน	1. ข้อมูลเบื้องต้น										2. ผลการวัดความพึงพอใจ										เฉลี่ยรวม														
	1.1 สถานะของผู้ใช้บริการ		1.2 เพศ		1.3 ระดับการศึกษา				1.4 ช่วงอายุ (ปี)				2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ					2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												
	ชาย	หญิง	รวม	ระดับประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น/ป.ช.	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ป.ช.	ปริญญาตรีขึ้นไป	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ขึ้นไป	2.1.1	2.1.2	2.1.3	2.1.4	2.1.5	เฉลี่ย	2.2.1	2.2.2		2.2.3	2.2.4	2.2.5	2.2.6	2.2.7	เฉลี่ย	2.3.1	2.3.2	2.3.3	2.3.4	2.3.5	เฉลี่ย		
รวมทั้งหมด	1,346	1,555	1,996	213	428	550	327	478	85	872	624	360	55	99.35	99.11	99.23	98.95	99.16	99.16	99.66	98.97	99.34	99.10	99.15	97.67	98.90	98.97	98.65	97.72	98.53	98.74	99.15	98.00	98.90	
สง.ภาคเหนือ	74	3	80	9	23	24	11	13	-	32	34	14	-	98.75	100.00	98.75	100.00	99.25	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	97.50	98.75	99.46	98.75	100.00	100.00	100.00	98.75	99.25	99.34	
สง.ขอนแก่น	81	-	68	17	19	47	20	29	2	55	39	31	5	97.73	99.24	99.24	100.00	99.09	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.48	96.21	97.73	98.48	100.00	100.00	98.48	99.18		
สง.ชัยภูมิ	24	2	32	7	23	15	11	14	12	29	18	8	3	98.57	94.29	92.86	95.71	97.14	95.71	97.14	94.29	97.14	94.29	95.71	91.43	94.69	92.86	94.29	92.86	94.29	97.14	94.29	97.14	94.29	
สง.มหาสารคาม	24	6	24	5	10	13	9	19	1	31	17	6	1	100.00	100.00	100.00	96.43	98.21	98.93	100.00	100.00	98.21	100.00	96.43	99.23	100.00	96.43	96.43	100.00	100.00	98.21	100.00	98.21	98.84	
สง.บุรีรัมย์	103	14	81	54	135	18	35	31	19	32	1	45	51	97.77	100.00	100.00	100.00	100.00	99.55	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.52	100.00	99.68	97.03	91.11	97.03	99.25	100.00	96.88	
สง.มหาสารคาม	108	-	46	62	108	9	22	34	12	31	1	57	37	99.07	100.00	99.07	99.07	99.26	99.26	100.00	99.07	100.00	99.07	100.00	100.00	99.73	99.07	99.07	98.15	100.00	100.00	99.26	99.45		
สง.มหาสารคาม	178	9	158	121	279	37	56	87	44	55	24	113	81	98.57	93.55	96.77	93.91	96.42	95.84	96.77	94.27	94.62	94.27	91.04	94.62	91.04	93.80	97.13	93.19	93.55	96.06	97.20	95.43	94.88	
สง.โพนพิสัย	16	2	16	12	28	6	11	4	3	-	9	14	3	100.00	100.00	100.00	100.00	96.42	99.28	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.53	
สง.ยโสธร	31	24	41	51	45	96	6	17	33	11	29	18	12	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.32
สง.ร้อยเอ็ด	44	12	30	39	47	86	4	22	19	17	24	2	43	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
สง.ศรีสะเกษ	59	9	31	37	68	3	9	7	8	41	-	56	9	100.00	98.52	100.00	98.52	98.52	99.11	100.00	98.52	100.00	100.00	100.00	100.00	98.52	97.05	98.52	94.11	94.11	98.52	98.52	97.05	96.46	98.18
สง.สกลนคร	44	1	25	30	40	70	14	24	25	4	3	-	26	98.57	100.00	100.00	100.00	100.00	99.71	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.83
สง.สุรินทร์	72	12	48	56	76	132	19	49	25	17	22	9	59	100.00	100.00	100.00	100.00	99.24	99.24	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.69
สง.หนองบัวลำภู	61	7	35	49	54	103	9	31	21	15	27	2	47	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.60
สง.หนองบัว	29	4	15	24	24	48	2	8	10	10	18	-	30	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
สง.อุดรธานี	65	2	1	28	40	68	5	12	34	9	8	3	37	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
สง.อุบลราชธานี	106	21	0	52	75	127	9	10	28	43	37	0	39	99.21	98.43	98.43	99.21	99.21	98.90	99.21	100.00	99.21	99.21	99.21	99.21	99.32	99.21	98.43	100.00	100.00	100.00	99.21	99.21	99.17	99.85
สง.อำนาจเจริญ	143	9	10	70	92	162	17	17	44	42	42	6	85	98.76	100.00	99.38	100.00	100.00	99.63	100.00	100.00	99.38	100.00	100.00	100.00	99.91	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.85
สง.อำนาจเจริญ	34	8	14	29	27	56	14	15	15	7	5	3	18	100.00	98.21	100.00	100.00	100.00	99.64	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.21	98.21	98.21	92.85	94.64	98.95	98.95

หากพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด ในแต่ละหัวข้อ พบว่า

2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

การวัดความพึงพอใจในหัวข้อกระบวนการให้บริการพิจารณาจากการให้บริการตามลำดับ ก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็วต่อผู้เข้ารับบริการ การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ได้รับข้อมูลตรงตามต้องการ เช่น ตำแหน่งงาน คนหางาน และการให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังที่คิดไว้ ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการ ร้อยละ 99.16 และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นของการวัดความพึงพอใจในวิธีการให้บริการ พบว่า

2.1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.35 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม บุรีรัมย์ บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 97.73

2.1.2 ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้เข้ารับบริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.11 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยจังหวัดกาฬสินธุ์ นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู และอุบลราชธานี มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดมหาสารคาม มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 93.55

2.1.3 การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.23 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 92.86

2.1.4 ได้รับข้อมูลด้านตรงตามต้องการ เช่น ตำแหน่งงานว่าง คนหางาน

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.95 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดมหาสารคาม มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 93.91

2.1.5 การให้บริการเป็นไปตามคาดหวังที่คิดไว้

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.16 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น นครราชสีมา ยโสธร ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดมหาสารคาม และบึงกาฬ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 96.42

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การวัดความพึงพอใจในหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณาจากรายการที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสมือนญาติ ให้ความสำคัญและตอบข้อ

ชักถามเป็นอย่างดี ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบุคลากรที่ให้บริการร้อยละ 98.97 และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นของการวัดความพึงพอใจของบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า

2.2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.66 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดมหาสารคาม มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 96.77

2.2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสมือนญาติ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.97 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ นครพนม บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร หนองคาย หนองบัวลำภู อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 92.86

2.2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.34 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 94.29

2.2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.10 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ นครราชสีมา บุรีรัมย์ บึงกาฬ ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดมหาสารคาม มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 94.27

2.2.5 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.15 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดมหาสารคาม มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 91.04

2.2.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 97.67 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น มุกดาหาร ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดบึงกาฬ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 78.57 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (ร้อยละ 85)

/2.2.7 เมื่อผู้ใช้...

2.2.7 เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.90 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดมหาสารคาม มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 91.04

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การวัดความพึงพอใจในหัวข้อสิ่งอำนวยความสะดวก พิจารณาจากจุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความเหมาะสม ชัดเจน อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย ความสะอาดและความสวยงามของสถานที่ให้บริการ ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 98.00 และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นของการวัดความพึงพอใจ ในเรื่องสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า

2.3.1 จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.65 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 92.86

2.3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 97.72 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดบุรีรัมย์ บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู และอุบลราชธานี มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดเลย มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 94.11

2.3.3 การจัดสำนักงานมีความสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.53 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ บุรีรัมย์ บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร หนองคาย หนองบัวลำภู อุตรดิตถ์ และอุบลราชธานี มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 92.86

2.3.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.74 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ นครพนม บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร หนองคาย หนองบัวลำภู และอุบลราชธานี มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 92.85

2.3.5 ความสะอาดและความสวยงามของสถานที่ให้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.15 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มุกดาหาร

บึงกาฬ ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู และอุบลราชธานี มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 94.64

3. ข้อสรุป

3.1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาพรวม เฉลี่ยร้อยละ 99.16 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ (ร้อยละ 85) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดยโสธร ร้อยเอ็ด สุรินทร์ หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 95.71

3.2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาพรวม เฉลี่ยร้อยละ 98.97 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ (ร้อยละ 85) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร หนองคาย หนองบัวลำภู และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดมหาสารคาม มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 93.80

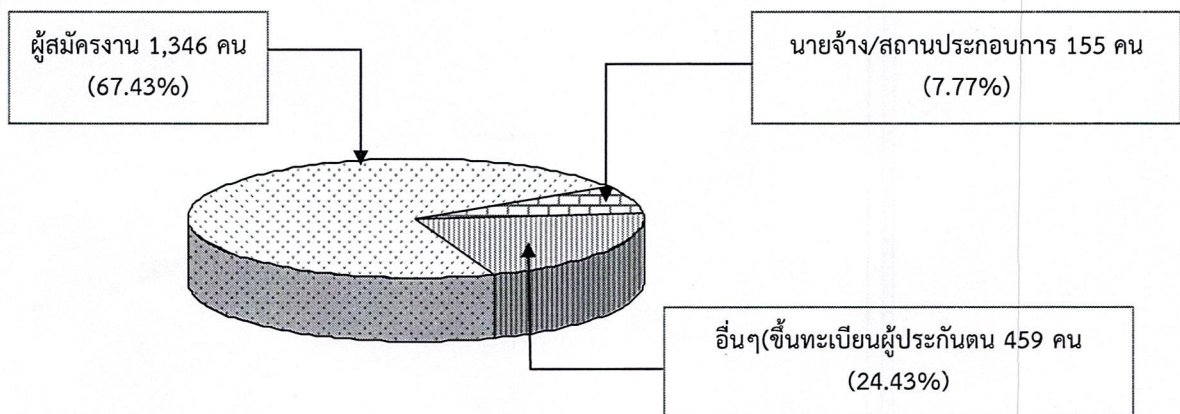
3.3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาพรวม เฉลี่ยร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ (ร้อยละ 85) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดบึงกาฬ ร้อยเอ็ด หนองคาย หนองบัวลำภู และอุบลราชธานี มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 94.29

3.4 เมื่อพิจารณาผลการวัดความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวม พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือร้อยละ 99.16, 98.97 และ 98.00 ตามลำดับ

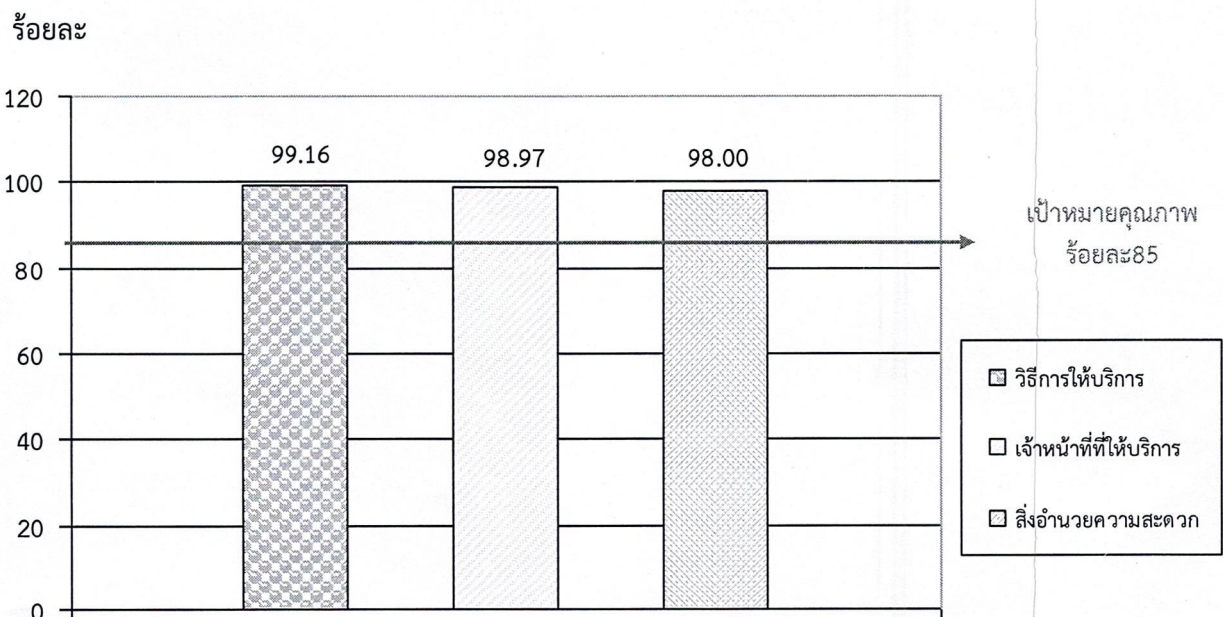
แผนภูมิแสดงผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด
ครั้งที่ 2 ประจำปี 2562

1. แผนภูมิแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะ

จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,996 คน แยกเป็น ผู้สมัครงาน จำนวน 1,346 คน (ร้อยละ 67.43) นายจ้าง/
สถานประกอบการ จำนวน 155 คน (ร้อยละ 7.77) และอื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน 495 คน
(ร้อยละ 24.80)



2. แผนภูมิแสดงผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของแต่ละด้าน



3. แผนภูมิแสดงผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเจ้าหน้าที่งานจัดหางานจังหวัด

