

A 11

สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร

เลขรับที่..... ๗๒๐๓

วันที่..... ๑๕ ธ.ค. ๖๒

เวลา..... ๑๕:๓๐

1/63



ที่ รง ๐๓๐๗/ว ๕๐๑๗

กรมการจัดหางาน

ถนนมิตรไมตรี ดินแดง กทม. ๑๐๕๐๐

๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร
 พ.ศ. ๒๕๖๓
 วันที่ ๑๕ ธ.ค. ๖๒
 เวลา ๑๕:๓๐

เรื่อง สํารวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกรมการจัดหางาน ด่วนที่สุด ที่ รง ๐๓๐๗/ว ๑๔๙๕๕๗ ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน ๑ แผ่น
- ๒. ขนาดกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำนวน ๑ แผ่น
- ๓. แบบสรุปผลการวัดความพึงพอใจ จำนวน ๒ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง กรมการจัดหางานได้จัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โครงการพัฒนาระบบบริการจัดหางานในประเทศ เพื่อดำเนินการด้านการส่งเสริมการมีงานทำให้กับประชาชน โดยจะเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย นั้น

เพื่อให้ผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จำเป็นต้องให้ผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยการสำรวจพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๒ ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ ส่งภายในวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ครั้งที่ ๒/๒๕๖๓ ส่งภายในวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓

โดยใช้แบบสอบถามตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒ ทั้งนี้ขอให้ส่งเฉพาะแบบสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ ให้กรมการจัดหางานทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ scj2558@hotmail.com เพื่อสรุปผลในภาพรวม ส่วนแบบสำรวจให้เก็บไว้ที่สำนักงานเพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางเอียรรัตน์ นระมะวัฒน์)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมการจัดหางาน

เรียน จัดหางานจังหวัด

เพื่อโปรดทราบ

เพื่อโปรดพิจารณา

๒๑/๑๒/๖๒
195๐๖๒

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๕ ๕๑๕๘

โทรสาร ๐ ๒๒๔๕ ๑๓๙๐

๒๐๖๑๐๖๒๕๗๗
Rosabz

งานบริหารฯ

กลุ่มงานส่งเสริม

งาน จัดหางานในประเทศ

ท.๐.๐.

จัดหางานจังหวัดมุกดาหาร

19 ธ.ค. ๖๒



แบบสอบถามความพึงพอใจ
 ของผู้ให้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด.....
 ครั้งที่/๒๕๖๓

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย/สำนักงานจัดหางานจังหวัด คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานและให้บริการจัดหางานในประเทศ จึงขอความร่วมมือจากผู้ให้บริการทุกท่าน โปรดแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะตามแบบสอบถามฉบับนี้ เพื่อจะได้เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป และขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความซึ่งเป็นความจริงเกี่ยวกับท่าน

- อายุ ปี เพศ 1) ชาย 2) หญิง
- สถานะของผู้ใช้บริการ
 1) ผู้สมัครงาน 2) นายจ้าง/สถานประกอบการ
 3) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ระดับการศึกษา
 1) ต่ำกว่า หรือ ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
 4) อนุปริญญา หรือ ปวส. 5) ปริญญาตรีขึ้นไป
- ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย/สำนักงานจัดหางานจังหวัด
 ในประเด็นต่อไปนี้ ใช่ หรือ ไม่

ประเด็นการประเมิน	ใช่	ไม่ใช่
• กระบวนการให้บริการ		
1) การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน		
2) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้เข้ารับบริการ		
3) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว		
4) ได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ เช่น ตำแหน่งงานว่าง คนหางาน		
5) การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังที่คิดไว้		
• เจ้าหน้าที่ให้บริการ		
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส		
7) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสมือนญาติ		
8) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี		
9) เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ		
10) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี		
11) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ		
12) เมื่อผู้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว		

ประเด็นการประเมิน	ใช่	ไม่ใช่
● สิ่งอำนวยความสะดวก		
13) จุดที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		
14) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ		
15) บ้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความเหมาะสม ชัดเจน		
16) อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย		
17) ความสะอาด และความสวยงามของสถานที่ให้บริการ		

6. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) จุดเด่นของการให้บริการ

1.
2.
3.

2) จุดหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

1.
2.
3.

3) คำชมเชย

1.
2.
3.

4) ข้อคิดเห็นอื่นๆ

1.
2.
3.

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน เราจะนำมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการจัดหางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี 2563 (จำแนกตามหน่วยงาน)

ลำดับ ที่	จังหวัด	ผู้ใช้บริการ สนง./เดือน	จำนวนที่สำรวจ ครั้งที่ 1 (คน)	จำนวนที่สำรวจ ครั้งที่ 2 (คน)	ลำดับ ที่	จังหวัด	ผู้ใช้บริการ สนง./เดือน	จำนวนที่สำรวจ ครั้งที่ 1 (คน)	จำนวนที่สำรวจ ครั้งที่ 2 (คน)
1	สจก.1	177	118	118	45	พิจิตร	83	68	68
2	สจก.2	256	152	152	46	พิษณุโลก	416	196	196
3	สจก.3	109	80	80	47	แพร่	73	260	260
4	สจก.4	198	127	127	48	แม่ฮ่องสอน	27	24	24
5	สจก.5	199	127	127	49	ลำปาง	129	92	92
6	สจก.6	191	127	127	50	ลำพูน	108	80	80
7	สจก.7	225	140	140	51	สุโขทัย	65	56	56
8	สจก.8	100	80	80	52	อุดรดิตต์	76	63	63
9	สจก.9	213	86	86	53	อุทัยธานี	75	63	63
10	สจก.10	201	132	132	54	กาฬสินธุ์	102	80	80
11	ศูนย์บริการฯ(ศจ.)	295	165	165	55	ขอนแก่น	128	92	92
12	สมุทรปราการ	784	254	254	56	ชัยภูมิ	88	70	70
13	นนทบุรี	196	127	127	57	นครพนม	67	56	56
14	ปทุมธานี	219	136	136	58	นครราชสีมา	220	140	140
15	นครปฐม	208	132	132	59	บึงกาฬ	30	28	28
16	สมุทรสาคร	486	214	214	60	บุรีรัมย์	123	92	92
17	ชัยนาท	39	32	32	61	มหาสารคาม	143	103	103
18	พระนครศรีอยุธยา	161	113	113	62	มุกดาหาร	187	123	123
19	ลพบุรี	197	127	127	63	ยโสธร	92	73	73
20	สมุทรสงคราม	55	48	48	64	ร้อยเอ็ด	102	80	80
21	สระบุรี	238	144	144	65	เลย	102	80	80
22	อ่างทอง	68	56	56	66	ศรีสะเกษ	77	63	63
23	สิงห์บุรี	87	70	70	67	สกลนคร	207	132	132
24	จันทบุรี	62	52	52	68	สุรินทร์	130	97	97
25	ฉะเชิงเทรา	185	123	123	69	หนองคาย	61	52	52
26	ชลบุรี	271	159	159	70	หนองบัวลำภู	80	68	68
27	ตราด	59	48	48	71	อำนาจเจริญ	71	59	59
28	นครนายก	45	40	40	72	อุดรธานี	177	118	118
29	ปราจีนบุรี	200	132	132	73	อุบลราชธานี	228	140	140
30	ระยอง	200	132	132	74	กระบี่	103	80	80
31	สระแก้ว	84	68	68	75	ชุมพร	76	63	63
32	กาญจนบุรี	215	136	136	76	ตรัง	70	59	59
33	ประจวบคีรีขันธ์	84	68	68	77	นครศรีธรรมราช	207	132	132
34	เพชรบุรี	175	118	118	78	นราธิวาส	118	86	86
35	ราชบุรี	80	68	68	79	ปัตตานี	231	144	144
36	สุพรรณบุรี	144	103	103	80	พังงา	43	36	36
37	กำแพงเพชร	87	70	70	81	พัทลุง	43	36	36
38	เชียงใหม่	173	118	118	82	ภูเก็ต	199	127	127
39	เชียงใหม่	142	103	103	83	ยะลา	204	132	132
40	ตาก	98	76	76	84	ระนอง	59	48	48
41	นครสวรรค์	228	140	140	85	สงขลา	313	169	169
42	น่าน	83	68	68	86	สตูล	122	92	92
43	พะเยา	64	52	52	87	สุราษฎร์ธานี	226	92	92
44	เพชรบูรณ์	70	59	59					

หมายเหตุ : ผู้มาใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนมาจากผู้ใช้บริการ ณ สำนักงาน ในปีงบประมาณ 2562



ที่ มท๐๐๒๘/๒๑๕๕

ศาลากลางจังหวัดมุกดาหาร
ถนนวิจิตรสุรการ มท ๕๙๐๐๐

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง สำรองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน อธิบดีกรมการจัดหางาน

อ้างถึง หนังสือกรมการจัดหางาน ที่ รง ๐๓๐๗/ว ๑๘๕๐๑๘ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน ๒ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง กรมการจัดหางานได้ขอความร่วมมือจังหวัดมุกดาหารให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ จำนวน ๑๒๓ คน และกำหนดให้ส่งแบบสรุปผลวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นั้น

จังหวัดมุกดาหาร โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ จำนวน ๑๒๓ คนเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามแบบสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

พ.อ.อ.

(สุพจน์ สมพงษ์)

จัดหางานจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดมุกดาหาร

สำนักงานจัดหางานจังหวัด

โทร./โทรสาร ๐ ๔๒๖๑ ๓๐๓๗ - ๘

Email : mdh@doe.go.th



แบบสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร
ครั้งที่ ๑ / ๒๕๖๓

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ	ทั้งหมด	จำนวน	๑๒๓	คน
<input type="checkbox"/> ๑) ชาย		จำนวน	๔๔	คน
<input type="checkbox"/> ๒) หญิง		จำนวน	๗๙	คน
๒. สถานะของผู้ใช้บริการ				
<input type="checkbox"/> ๑) ผู้สมัครงาน		จำนวน	๑๒๓	คน
<input type="checkbox"/> ๒) นายจ้าง/สถานประกอบการ		จำนวน	-	คน
<input type="checkbox"/> ๓) อื่นๆ (โปรดระบุ)		จำนวน	-	คน
๓. ช่วงอายุของผู้มาใช้บริการ				
<input type="checkbox"/> ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี		จำนวน	๑	คน
<input type="checkbox"/> ๒) ช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี		จำนวน	๕๙	คน
<input type="checkbox"/> ๓) ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี		จำนวน	๔๓	คน
<input type="checkbox"/> ๔) ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี		จำนวน	๑๕	คน
<input type="checkbox"/> ๕) ช่วงอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป		จำนวน	๕	คน
๔. ระดับการศึกษา				
<input type="checkbox"/> ๑) ต่ำกว่าหรือประถมศึกษา		จำนวน	๖	คน
<input type="checkbox"/> ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น		จำนวน	๑๖	คน
<input type="checkbox"/> ๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.		จำนวน	๖๓	คน
<input type="checkbox"/> ๔) อนุปริญญา หรือ ปวส.		จำนวน	๑๖	คน
<input type="checkbox"/> ๕) ปริญญาตรีขึ้นไป		จำนวน	๒๒	คน

๕. ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางาน

ประเด็นการประเมิน	ตอบใช่ (จำนวนคน)	ตอบใช่ คิดเป็นร้อยละ
● กระบวนการให้บริการ ให้คิดโดย ข้อ (๑ + ๒ + ๓ + ๔ + ๕)/๕		๙๓.๓๕
๑) การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๑๒๑	๙๘.๓๗
๒) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้เข้ารับบริการ	๑๒๓	๑๐๐
๓) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว	๑๒๓	๑๐๐
๔) ได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ เช่น ตำแหน่งงานว่าง คนหางาน	๑๒๓	๑๐๐
๕) การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังที่คิดไว้	๑๒๑	๙๘.๓๗
● เจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้คิดโดย ข้อ (๖ + ๗ + ๘ + ๙ + ๑๐ + ๑๑ + ๑๒)/๗		๙๙.๖๕
๖) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๒๒	๙๙.๑๘
๗) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่เป็นกันเองเสมือนญาติ	๑๒๒	๙๙.๑๘
๘) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	๑๒๓	๑๐๐
๙) เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๓	๑๐๐
๑๐) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจตามความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	๑๒๒	๙๙.๑๘
๑๑) จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	๑๒๓	๑๐๐
๑๒) เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	๑๒๓	๑๐๐
● สิ่งอำนวยความสะดวก ให้คิดโดย ข้อ (๑๓ + ๑๔ + ๑๕ + ๑๖ + ๑๗)/๕		๙๙.๐๒
๑๓) จุดที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๒๓	๑๐๐
๑๔) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ	๑๒๐	๙๗.๕๖
๑๕) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการที่มีความเหมาะสม ชัดเจน	๑๒๒	๙๙.๑๘
๑๖) อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย	๑๒๒	๙๙.๑๘
๑๗) ความสะอาด และความสวยงามของสถานที่ให้บริการ	๑๒๒	๙๙.๑๘
สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน		๙๙.๓๘

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

- ต้อนรับเป็นอย่างดี รวดเร็วทันใจ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เป็นกันเอง มีโต๊ะนั่งสะดวก แต่งกายเรียบร้อย รวดเร็ว สำนักงานสะอาดเรียบร้อย

คำชมเชย

- บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แนะนำดี บริการดี ตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน

ข้อคิดเห็นอื่นๆ

- อยากให้มีพนักงานยืนให้คำแนะนำในการกรอกเอกสาร