

**การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด
ครั้งที่ 1 ประจำปี 2561**

1. ข้อมูลเบื้องต้น

1.1 สถานะของผู้ใช้บริการ

การวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้เป็น การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น ผู้มาใช้บริการจัดหางานในประเทศ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 1,980 คน แยกเป็นผู้สมัครงาน จำนวน 1,322 คน คิดเป็นร้อยละ 66.77 นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 อื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน 456 คน คิดเป็นร้อยละ 23.03 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้สมัครงาน	1,322	66.77
นายจ้าง/สถานประกอบการ	202	10.20
อื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน)	456	23.03
รวม	1,980	100

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสำนักงานจัดหางานจังหวัด

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

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ลำดับที่	สจจ.	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่	สจจ.	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	กาฬสินธุ์	92	4.65	11	ร้อยเอ็ด	86	4.34
2	ขอนแก่น	144	7.27	12	เลย	76	3.84
3	ชัยภูมิ	70	3.54	13	ศรีสะเกษ	68	3.43
4	นครพนม	70	3.54	14	สกลนคร	148	7.48
5	นครราชสีมา	140	7.07	15	สุรินทร์	108	5.45
6	บุรีรัมย์	86	4.34	16	หนองคาย	48	2.42
7	มุกดาหาร	118	5.96	17	หนองบัวลำภู	75	3.79
8	มหาสารคาม	193	9.75	18	อุดรธานี	132	6.67
9	บึงกาฬ	28	1.41	19	อุบลราชธานี	159	8.03
10	ยโสธร	99	5.00	20	อำนาจเจริญ	40	2.02
					รวม	1,980	100

1.2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย จำนวน 881 คน คิดเป็นร้อยละ 44.49 เพศหญิง จำนวน 1,099 คน คิดเป็นร้อยละ 55.51 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	881	44.49
หญิง	1,099	55.51
รวม	1,980	100

1.3 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด จำนวน 578 คน คิดเป็นร้อยละ 29.19 และวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือประถมศึกษา มีผู้มาใช้บริการน้อยที่สุด จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 11.01 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือประถมศึกษา	218	11.01
มัธยมศึกษาตอนต้น	419	21.16
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	578	29.19
อนุปริญญา หรือ ปวส.	309	15.61
ปริญญาตรีขึ้นไป	456	23.03
รวม	1,980	100

1.4 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 20 - 30 ปี มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด จำนวน 881 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 และช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 3.28 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	115	5.81
20 - 30 ปี	881	44.50
31 - 40 ปี	635	32.07
41 - 50 ปี	284	14.34
51 ปี ขึ้นไป	65	3.28
รวม	1,980	100

2. ผลการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 20 จังหวัด แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด เฉลี่ยรวมร้อยละ 98.49 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายคุณภาพที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 85) โดยหน่วยงานผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร และหนองคาย (ร้อยละ 100) รองลงมา คือ สำนักงานจัดหางานจังหวัดบุรีรัมย์ (ร้อยละ 99.86) และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลการวัดความพึงพอใจต่ำสุด (ร้อยละ 92.35) สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่านเกณฑ์ การประเมินทุกสำนักงาน (ตารางที่ 6)

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 98.50 และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นของการวัดความพึงพอใจในวิธีการให้บริการ พบว่า

2.1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.58 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น ชัยภูมิ บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ร้อยเอ็ด เลย สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 95.00

2.1.2 ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้เข้ารับบริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.29 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 95.00

2.1.3 การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.08 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดบุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ร้อยเอ็ด สกลนคร และหนองคาย มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 92.86

2.1.4 ได้รับข้อมูลด้านตรงตามต้องการ เช่น ตำแหน่งงานว่าง คนหางาน

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.54 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ นครพนม บุรีรัมย์ มุกดาหาร ยโสธร ร้อยเอ็ด สุรินทร์ หนองคาย และอุบลราชธานี มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดบึงกาฬ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 92.85

2.1.5 การให้บริการเป็นไปตามคาดหวังที่คิดไว้

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.03 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ร้อยเอ็ด หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 87.50

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การวัดความพึงพอใจในหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณาจากรายการที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสมือนญาติ ให้คำแนะนำและตอบข้อ

ซักถามเป็นอย่างดี ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบุคลากรที่ให้บริการร้อยละ 98.63 และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นของการวัดความพึงพอใจของบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า

2.2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.22 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น นครพนม บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ และหนองคาย มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดยโสธร มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 95.96

2.2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสมือนญาติ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.08 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น มุกดาหาร บึงกาฬ ร้อยเอ็ด เลย สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 85.00

2.2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.32 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดยโสธร มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 92.93

2.2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.77 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ร้อยเอ็ด เลย สกลนคร หนองคาย และอุบลราชธานี มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 90.00

2.2.5 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.04 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ชัยภูมิ นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ร้อยเอ็ด สกลนคร หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 95.00

2.2.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 97.53 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม บุรีรัมย์ มุกดาหาร ร้อยเอ็ด สกลนคร และหนองคาย มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดบึงกาฬ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 85.71

2.2.7 เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.44 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น นครพนม บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ร้อยเอ็ด สุรินทร์ หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 85.00

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

2.3.1 จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.78 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ชัยภูมิ นครพนม มุกดาหาร บึงกาฬ ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 92.50

2.3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 97.13 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น ชัยภูมิ บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 88.57

2.3.3 การจัดสำนักงานมีความสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.43 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดบุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 95.00

2.3.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.25 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ศรีสะเกษ สกลนคร หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 90.00

2.3.5 ความสะอาดและความสวยงามของสถานที่ให้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.78 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป จำนวน 19 สำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม บุรีรัมย์

มุกดาหาร บึงกาฬ ร้อยเอ็ด สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 92.50

3. ข้อสรุป

3.1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาพรวม เฉลี่ยร้อยละ 98.50 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ (ร้อยละ 85) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดบุรีรัมย์ มุกดาหาร ร้อยเอ็ด และหนองคาย มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 93.50

3.2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาพรวม เฉลี่ยร้อยละ 98.63 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ (ร้อยละ 85) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร ร้อยเอ็ด และหนองคาย มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 91.43

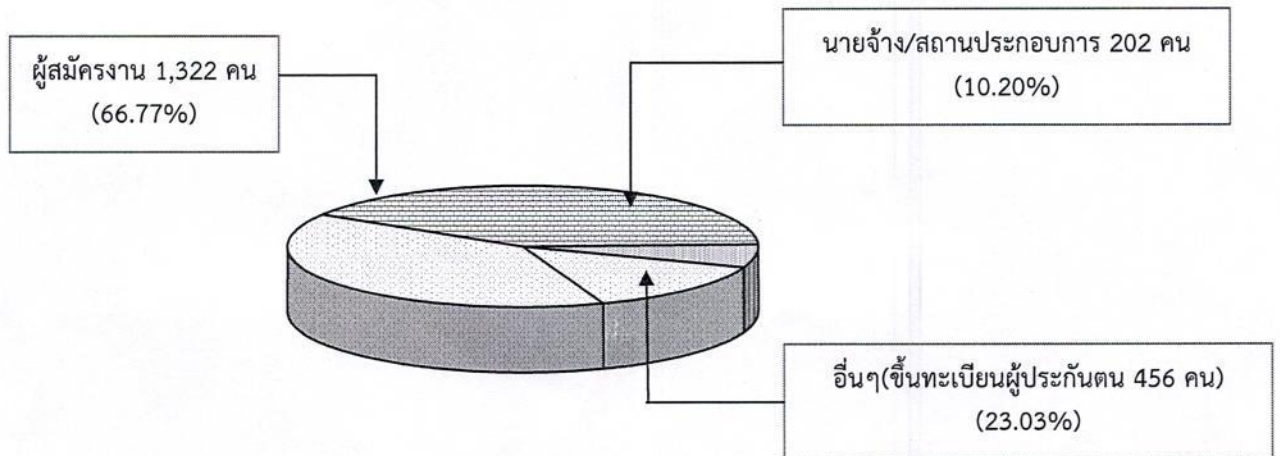
3.3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาพรวม เฉลี่ยร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ (ร้อยละ 85) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร บึงกาฬ หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 92.50

3.4 เมื่อพิจารณาผลการวัดความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวม พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือร้อยละ 98.50, 98.63 และ 98.00 ตามลำดับ

แผนภูมิแสดงผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด
ครั้งที่ 1 ประจำปี 2561

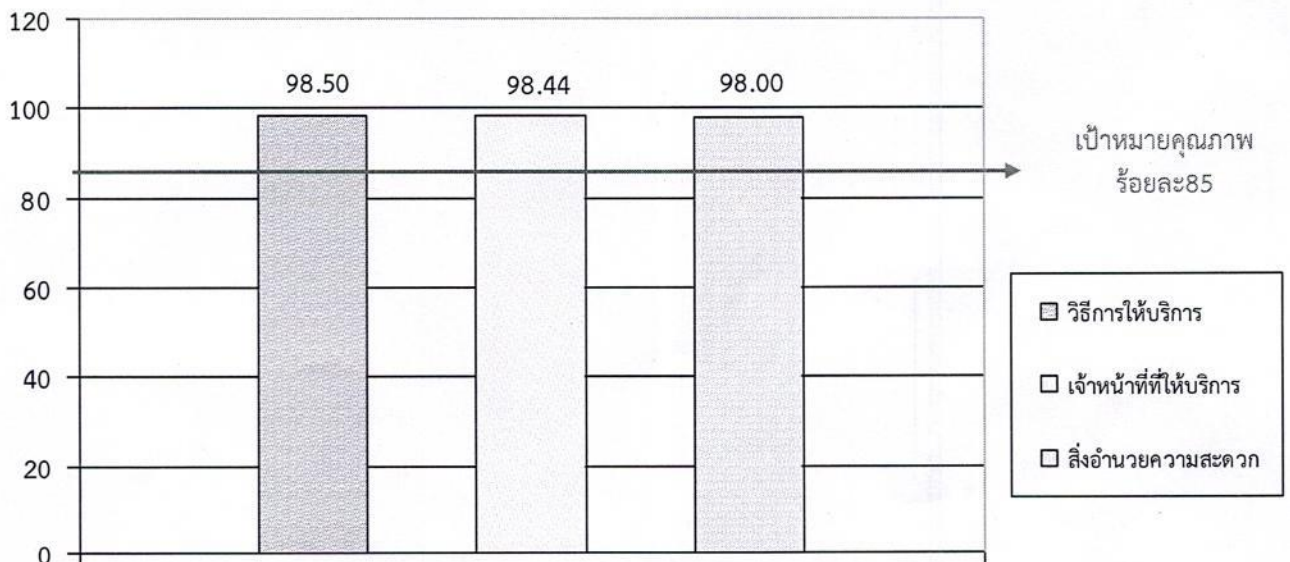
1. แผนภูมิแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะ

จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,980 คน แยกเป็น ผู้สมัครงาน จำนวน 1,322 คน (ร้อยละ 66.77) นายจ้าง/
สถานประกอบการ จำนวน 202 คน (ร้อยละ 10.20) และอื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน 456 คน
(ร้อยละ 23.03)

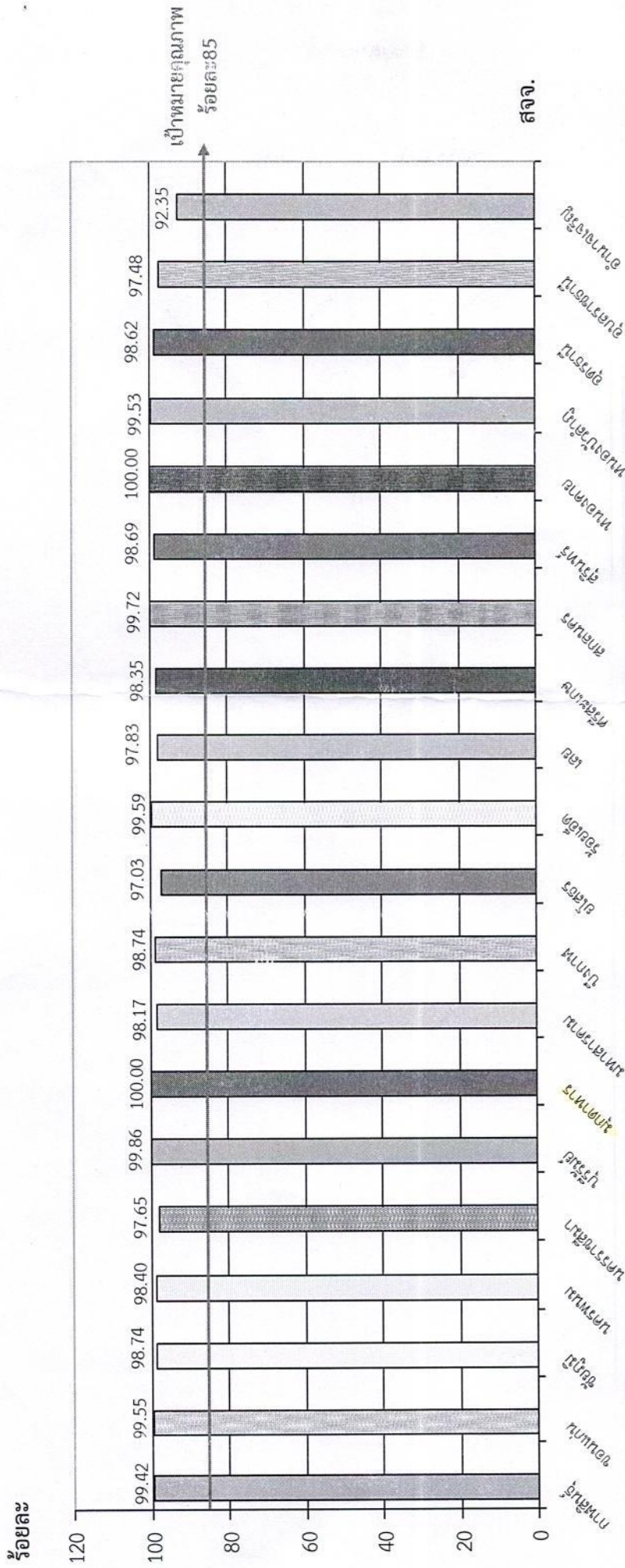


2. แผนภูมิแสดงผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของแต่ละด้าน

ร้อยละ



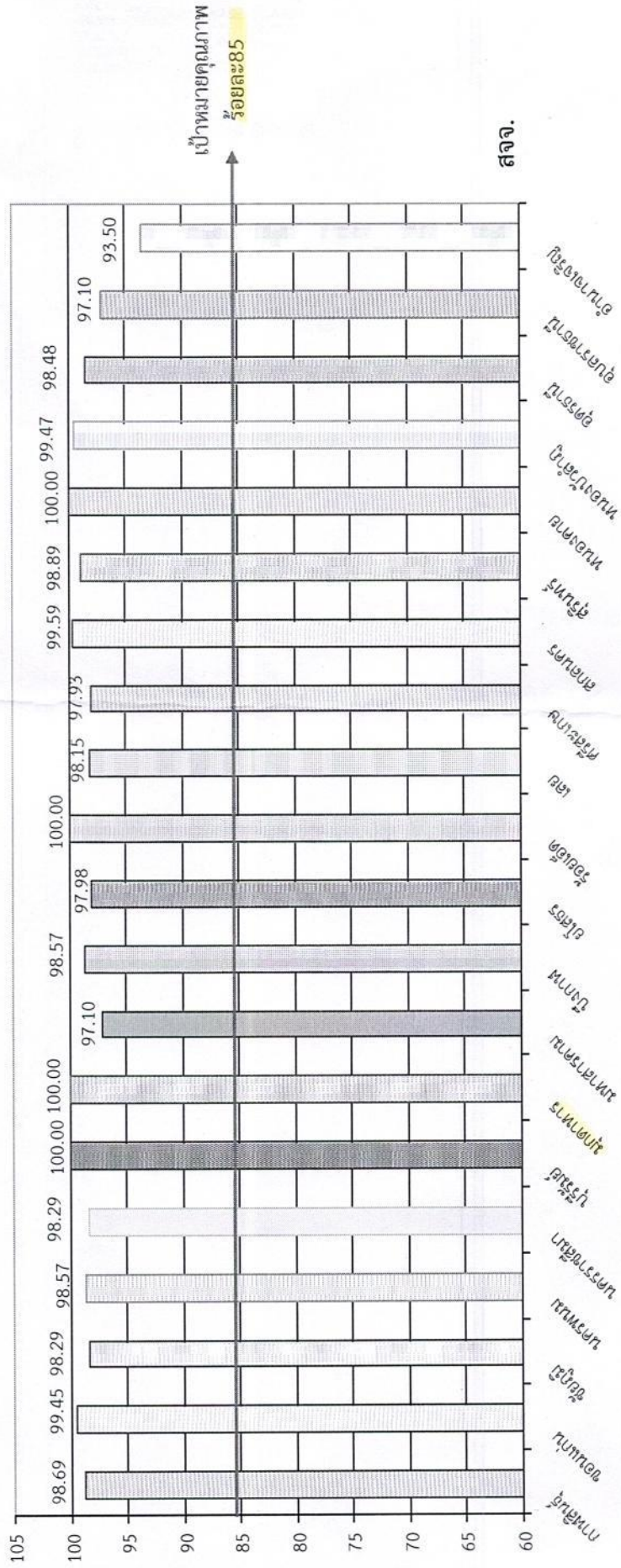
3. แผนภูมิแสดงผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเจ้าหน้าที่งานจัดหางานจังหวัด



4. แผนภูมิแสดงผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกแต่ละด้าน

4.1 กระบวนการให้บริการ

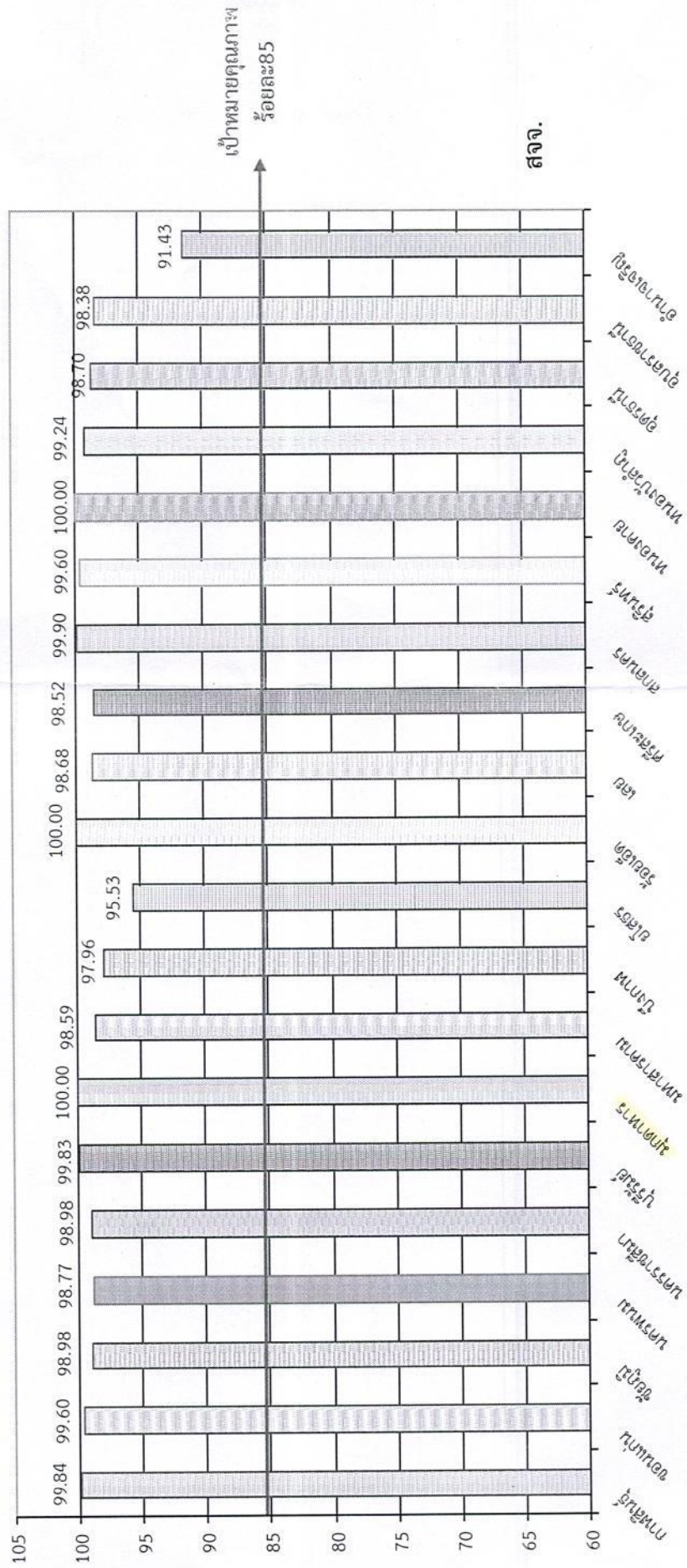
ร้อยละ



เสร็จ.

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ร้อยละ



ตจจ.

ตารางที่ 6 ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศไทย ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งที่ 1/2561

หน่วยงาน	1. ข้อมูลเบื้องต้น										2. ผลการวัดความพึงพอใจ																				
	1.1 สถานะของผู้ใช้บริการ		1.2 เพศ		1.3 ระดับการศึกษา				1.4 ช่วงอายุ (ปี)				2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ					2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ													
	ผู้สมัครงาน	นายจ้าง (คนประเภทผู้) ๒ ข้อ	ชาย	หญิง	รวม	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ขึ้นไป	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/อาชีวศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	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
รวมทั้งหมด	1,322	202	456	881	1,099	1,980	218	419	578	309	456	115	881	635	284	65	98.58	99.29	98.08	98.54	98.03	98.50	99.22	98.08	99.32	98.77	99.04	97.53	98.44	98.63	98.74
สง.กาฬสินธุ์	82	7	3	47	45	92	15	24	28	11	14	-	30	28	27	7	98.91	100.00	95.65	98.91	100.00	98.69	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.91	100.00	99.84	100.00
สง.ขอนแก่น	138	6	-	53	91	144	19	34	41	26	24	4	55	56	22	7	100.00	100.00	99.31	98.61	99.31	99.45	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.61	100.00	99.60	99.31
สง.ชัยภูมิ	42	4	24	26	44	70	7	16	34	7	6	11	27	20	9	3	100.00	100.00	92.86	100.00	98.57	98.29	98.57	100.00	98.57	100.00	98.57	100.00	98.57	98.57	100.00
สง.นครพนม	28	5	37	33	37	70	9	14	22	12	13	9	32	21	7	1	95.71	100.00	98.57	100.00	98.57	98.57	100.00	92.85	100.00	100.00	100.00	100.00	98.77	100.00	
สง.นครราชสีมา	30	20	90	60	80	140	11	27	40	15	47	-	67	52	14	7	97.14	98.57	98.57	99.29	97.86	98.29	99.29	98.57	99.29	100.00	97.86	98.57	98.98	96.43	
สง.บุรีรัมย์	53	12	21	38	48	86	4	12	26	13	31	3	45	29	8	1	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	98.84	
สง.มหาสารคาม	118	-	-	46	72	118	10	22	35	17	34	5	61	38	12	2	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.บึงกาฬ	113	2	78	99	94	193	37	58	48	20	30	1	59	69	57	7	96.37	98.96	99.48	93.78	96.89	97.10	98.45	99.48	98.45	98.45	98.96	98.45	97.93	98.59	98.96
สง.ยโสธร	23	5	-	12	16	28	4	5	8	4	7	1	10	8	5	4	100.00	100.00	100.00	92.85	100.00	98.57	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	85.71	100.00	97.96	100.00
สง.ร้อยเอ็ด	28	14	57	35	64	99	6	10	23	36	24	45	6	22	14	12	97.98	98.99	95.96	100.00	96.97	97.98	95.96	92.93	97.98	95.96	92.93	96.97	95.53	97.98	
สง.สกลนคร	54	17	15	43	43	86	12	27	22	12	13	2	36	32	15	1	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.สกลนคร	65	11	-	37	39	76	2	4	13	9	48	-	66	8	2	-	100.00	98.68	97.36	97.36	97.36	98.15	100.00	98.68	100.00	97.36	97.36	97.36	98.68	96.05	
สง.ศรีสะเกษ	45	3	20	25	43	68	11	12	27	6	12	2	26	25	10	5	95.58	100.00	98.52	98.52	97.05	97.93	100.00	100.00	97.05	98.52	97.05	98.52	98.52	100.00	
สง.สุรินทร์	93	20	35	63	85	148	20	31	38	29	30	8	70	58	12	-	100.00	100.00	100.00	98.65	99.32	99.59	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.32	99.90	99.32	
สง.หนองคาย	79	13	16	48	60	108	11	25	41	11	20	2	56	35	13	2	100.00	99.07	98.15	100.00	97.22	98.89	100.00	100.00	99.07	99.07	99.07	100.00	99.60	98.15	
สง.หนองบัวลำภู	34	7	7	24	24	48	1	10	6	16	15	2	30	12	2	2	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	54	21	-	29	46	75	8	26	27	7	7	6	56	11	2	-	100.00	100.00	98.67	98.67	100.00	99.47	97.33	100.00	100.00	98.67	100.00	98.67	99.24	100.00	
สง.อุตรดิตถ์	120	12	-	61	71	132	4	21	38	35	34	-	62	53	17	-	99.24	97.73	98.48	99.24	97.73	98.48	99.24	99.24	97.73	98.48	99.24	97.73	98.70	99.24	
สง.อุบลราชธานี	98	13	48	83	76	159	18	32	51	18	40	11	67	49	28	4	95.59	98.74	94.97	100.00	96.22	97.10	98.11	95.59	99.37	100.00	98.74	98.11	98.74	98.38	98.74
สง.อำนาจเจริญ	25	10	5	19	21	40	9	9	10	5	7	3	20	9	8	-	95.00	95.00	95.00	95.00	87.50	93.50	97.50	97.50	90.00	95.00	90.00	85.00	91.43	92.50	

หมายเหตุ

*2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

- 2.1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน
- 2.1.2 ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้เข้ารับบริการ
- 2.1.3 การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว
- 2.1.4 ได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ เช่น ค่าแห่งงานว่าง คนหางาน
- 2.1.5 การให้บริการเป็นไปตามคาดหวังที่คิดไว้

*2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

- 2.2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2.2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสมือนญาติ
- 2.2.3 เจ้าหน้าที่ไม่ค้ำแะนะนำ และตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี
- 2.2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 2.2.5 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 2.2.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ
- 2.2.7 เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

*2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 2.3.1 จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง
- 2.3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.3.3 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูข
- 2.3.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย
- 2.3.5 ความสะอาด และความสวยงามของสถา

