



ที่ รง ๐๓๐๗/ว ๑๘๕๘

กรมการ จัดทางาน  
ถนนมิตรไมตรี ดินแดง  
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๒๒ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ส่งสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดทางานในประเทศ ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกรมการ จัดทางาน ที่ รง ๐๓๐๗/ ว ๑๘๕๐๑๘ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดทางานจังหวัด

ตามหนังสือที่อ้างถึง กรมการ จัดทางานได้ขอความร่วมมือท่านมอบหมายให้สำนักงาน  
จัดทางานจังหวัดสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดทางานในประเทศ ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการ  
ให้บริการจัดทางานในประเทศ ดังรายละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรมการ จัดทางาน ได้สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดทางานในประเทศ ครั้งที่ ๑  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย) ทั้งนี้ กรมการ จัดทางานได้ส่งรายละเอียด  
สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานจัดทางานจังหวัดแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวกาญจนา หันชัยศรี)  
ผู้ตรวจราชการกรม ปฏิบัติราชการแทน  
อธิบดีกรมการ จัดทางาน

**สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๐ จังหวัด**

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการให้บริการ ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart Job Center) จำนวน ๘๗ แห่ง รวมทั้งได้จัดระบบบริหารงานคุณภาพด้านการบริการจัดหางานในประเทศ ซึ่งกำหนดให้มีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๐ จังหวัด เพื่อประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน ได้รวบรวมข้อมูลสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๐ จังหวัด จากกลุ่มตัวอย่าง ๒,๐๐๒ คน แยกเป็นผู้สมัครงาน จำนวน ๑,๔๒๘ คน นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน ๑๗๒ คน และอื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน ๔๐๒ คน โดยแบ่งหัวข้อการประเมินเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๐ จังหวัด ในภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ ๘๙.๐๙ (เป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ที่ร้อยละ ๘๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดร้อยเอ็ด หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ ๑๐๐ และสำนักงานจัดหางานจังหวัดยโสธร มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ ๘๗.๓๖ ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายคุณภาพที่กำหนด

๒. ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ร้อยละ ๘๘.๙๕ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ร้อยละ ๘๙.๔๘ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือร้อยละ ๘๘.๖๙

**การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด  
ครั้งที่ 1 ประจำปี 2563**

**1. ข้อมูลเบื้องต้น**

**1.1 สถานะของผู้ใช้บริการ**

การวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการจัดหางานในประเทศ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 2,002 คน แยกเป็นผู้สมัครงาน จำนวน 1,428 คน คิดเป็นร้อยละ 71.33 นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 8.59 อื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 20.08 (ตารางที่1)

**ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะ**

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้สมัครงาน	1,428	71.33
นายจ้าง/สถานประกอบการ	172	8.59
อื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนฯ)	402	20.08
<b>รวม</b>	<b>2,002</b>	<b>100</b>

**กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสำนักงานจัดหางานจังหวัด**

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

**ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสำนักงานจัดหางานจังหวัด**

ลำดับที่	สจจ.	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่	สจจ.	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	กาฬสินธุ์	80	4.00	11	ร้อยเอ็ด	80	4.00
2	ขอนแก่น	92	4.59	12	เลย	80	4.00
3	ชัยภูมิ	70	3.50	13	ศรีสะเกษ	63	3.15
4	นครพนม	56	2.80	14	สกลนคร	132	6.59
5	นครราชสีมา	155	7.74	15	สุรินทร์	97	4.85
6	บุรีรัมย์	92	4.59	16	หนองคาย	52	2.60
7	มุกดาหาร	123	6.14	17	หนองบัวลำภู	68	3.40
8	มหาสารคาม	297	14.83	18	อุดรธานี	118	5.89
9	บึงกาฬ	28	1.40	19	อุบลราชธานี	140	6.99
10	ยโสธร	120	5.99	20	อำนาจเจริญ	59	2.95
					<b>รวม</b>	<b>2,002</b>	<b>100</b>

### 1.2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย จำนวน 915 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 เพศหญิง จำนวน 1,087 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	915	45.70
หญิง	1,087	54.30
รวม	2,002	100

### 1.3 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด จำนวน 505 คน คิดเป็นร้อยละ 25.22 และวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือประถมศึกษา มีผู้มาใช้บริการน้อยที่สุด จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 12.54 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือประถมศึกษา	251	12.54
มัธยมศึกษาตอนต้น	467	23.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	505	25.22
อนุปริญญา หรือ ปวส.	336	16.78
ปริญญาตรีขึ้นไป	443	22.13
รวม	2,002	100

### 1.4 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 20 - 30 ปี มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด จำนวน 922 คน คิดเป็นร้อยละ 46.05 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ ( ปี )	จำนวน ( คน )	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	58	2.90
20 - 30 ปี	922	46.05
31 - 40 ปี	587	29.32
41 - 50 ปี	341	17.03
51 ปี ขึ้นไป	94	4.70
รวม	2,002	100

## 2. ผลการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 20 จังหวัด แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด เฉลี่ยรวมร้อยละ 99.09 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายคุณภาพที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 85) โดยหน่วยงานผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ สำนักงานจัดหางานจังหวัดร้อยเอ็ด หนองคาย และหนองบัวลำภู (ร้อยละ 100) รองลงมา คือ สำนักงานจัดหางานจังหวัดบึงกาฬ (ร้อยละ 99.59) และสำนักงานจัดหางานจังหวัดยโสธร ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด (ร้อยละ 97.36) ทั้งนี้ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่านเกณฑ์การประเมินทุกสำนักงาน (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 98.95 และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นของการวัดความพึงพอใจในวิธีการให้บริการ พบว่า

### 2.1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.89 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น ชัยภูมิ บุรีรัมย์ บึงกาฬ ร้อยเอ็ด เลย สกลนคร หนองคาย หนองบัวลำภู อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดยโสธร มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 91.63

### 2.1.2 ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้เข้ารับบริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.62 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมิน ร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม บุรีรัมย์ มุกดาหาร มหาสารคาม บึงกาฬ ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดยโสธร มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 95.83

### 2.1.3 การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.72 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น ชัยภูมิ บุรีรัมย์ มุกดาหาร มหาสารคาม ยโสธร ร้อยเอ็ด สกลนคร หนองคาย หนองบัวลำภู และอุดรราชธานี มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือ ร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 91.42

### 2.1.4 ได้รับข้อมูลด้านตรงตามต้องการ เช่น ตำแหน่งงานว่าง คนหางาน

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.72 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น นครพนม บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ร้อยเอ็ด หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 85.71

### 2.1.5 การให้บริการเป็นไปตามคาดหวังที่คิดไว้

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.79 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ บึงกาฬ ร้อยเอ็ด สุรินทร์ หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดสกลนคร มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 96.21

## 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

การวัดความพึงพอใจในหัวข้อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พิจารณาจากรายการที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสมือนญาติ ให้คำแนะนำและตอบข้อ

ซักถามเป็นอย่างดี ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบุคลากรที่ให้บริการร้อยละ 98.44 และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นของการวัดความพึงพอใจของบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า

#### 2.2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.65 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ชัยภูมิ นครพนม บุรีรัมย์ บึงกาฬ ร้อยเอ็ด เลย สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อุดรธานี อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุดคือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดศรีสะเกษ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 98.41

#### 2.2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสมือนญาติ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.28 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ บึงกาฬ ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 96.61

#### 2.2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.29 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม บุรีรัมย์ มุกดาหาร มหาสารคาม บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด สกลนคร หนองคาย หนองบัวลำภู และอุบลราชธานีมีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 93.53

#### 2.2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.56 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น นครราชสีมา บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย และอุบลราชธานี มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดยโสธร และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุดคือร้อยละ 90.00

#### 2.2.5 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.78 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม บุรีรัมย์ บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร หนองคาย หนองบัวลำภู อุดรธานี อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ มีผลความพึงพอใจต่ำสุดคือร้อยละ 98.75

#### 2.2.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.21 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น มุกดาหาร มหาสารคาม บึงกาฬ ร้อยเอ็ด สกลนคร หนองคาย หนองบัวลำภู อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 97.14

/2.2.7 เมื่อผู้ใช้...

## 2.2.7 เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.57 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ **มุกดาหาร** บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ **100** และสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 97.14

## 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การวัดความพึงพอใจในหัวข้อสิ่งอำนวยความสะดวก พิจารณาจากจุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความเหมาะสม ชัดเจน อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย ความสะอาดและความสวยงามของสถานที่ให้บริการ ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 98.69 และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นของการวัดความพึงพอใจ ในเรื่องสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า

### 2.3.1 จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.94 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ **มุกดาหาร** มหาสารคาม บึงกาฬ ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร หนองคาย หนองบัวลำภู อุดรธานี และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ **100** และสำนักงานจัดหางานจังหวัดเลย มีความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 96.25

### 2.3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 97.96 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ มหาสารคาม บึงกาฬ ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร หนองคาย หนองบัวลำภู และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 93.55

### 2.3.3 การจัดสำนักงานมีความสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.20 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด หนองคาย หนองบัวลำภู และอุดรธานี มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 93.22

### 2.3.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.94 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ นครพนม บุรีรัมย์ บึงกาฬ ร้อยเอ็ด สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 94.28

### 2.3.5 ความสะอาดและความสวยงามของสถานที่ให้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.44 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ บุรีรัมย์ มหาสารคาม บึงกาฬ ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดยโสธร และเลย มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 97.50

### 3. ข้อสรุป

3.1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาพรวม เฉลี่ยร้อยละ 98.95 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ (ร้อยละ 85) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น ร้อยเอ็ด หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดยโสธร มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 95.67

3.2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาพรวม เฉลี่ยร้อยละ 99.48 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ (ร้อยละ 85) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดบึงกาฬ ร้อยเอ็ด สกลนคร หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 97.87

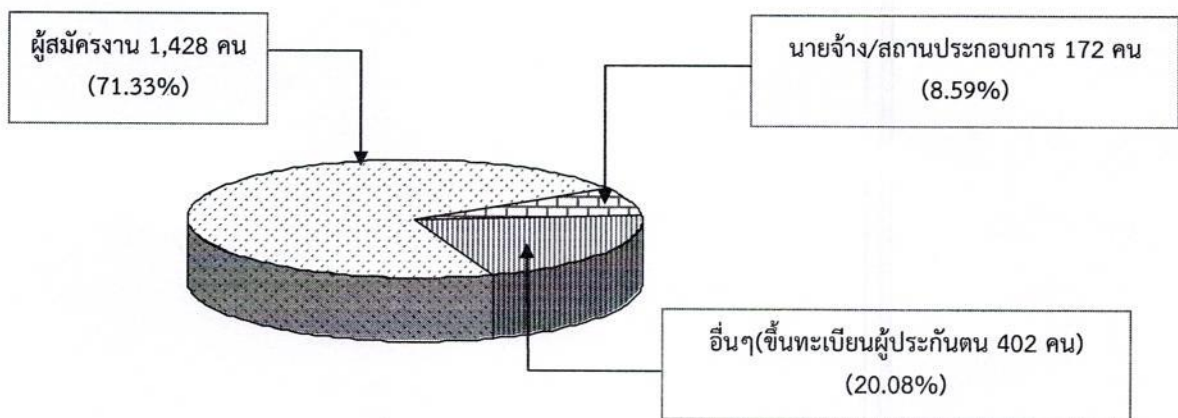
3.3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาพรวม เฉลี่ยร้อยละ 98.69 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ (ร้อยละ 85) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดร้อยเอ็ด หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดยโสธร มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 96.37

3.4 เมื่อพิจารณาผลการวัดความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวม พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือร้อยละ 98.95, 94.48 และ 98.69 ตามลำดับ

**แผนภูมิแสดงผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด  
ครั้งที่ 1 ประจำปี 2563**

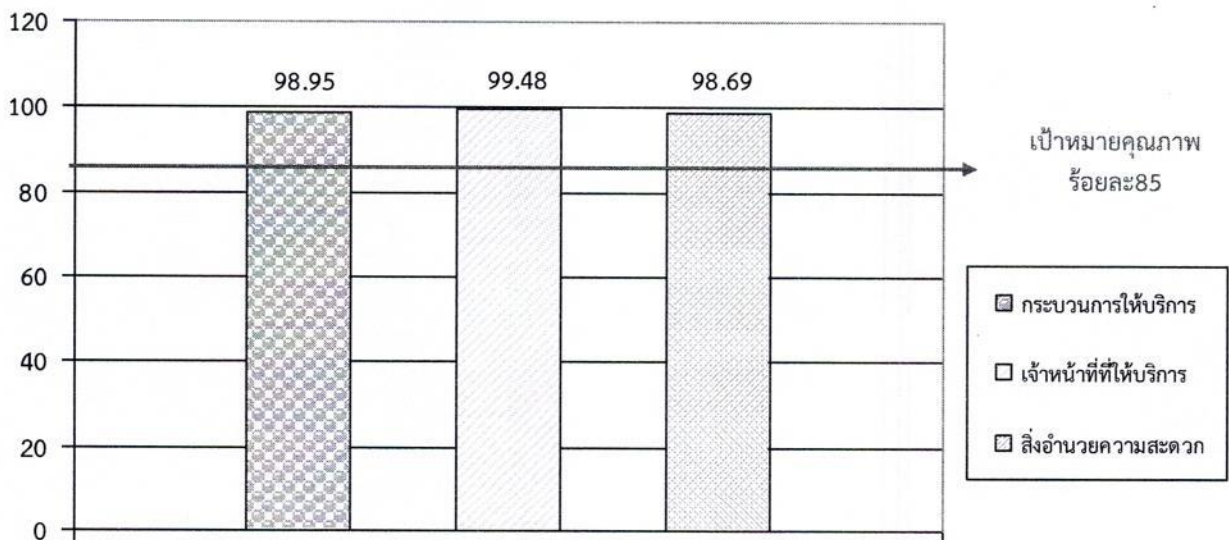
**1. แผนภูมิแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะ**

จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 2,002 คน แยกเป็น ผู้สมัครงาน จำนวน 1,428 คน (ร้อยละ 71.33) นายจ้าง/  
สถานประกอบการ จำนวน 172 คน (ร้อยละ 8.59) และอื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน 402 คน  
(ร้อยละ 20.08)



**2. แผนภูมิแสดงผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของแต่ละด้าน**

ร้อยละ

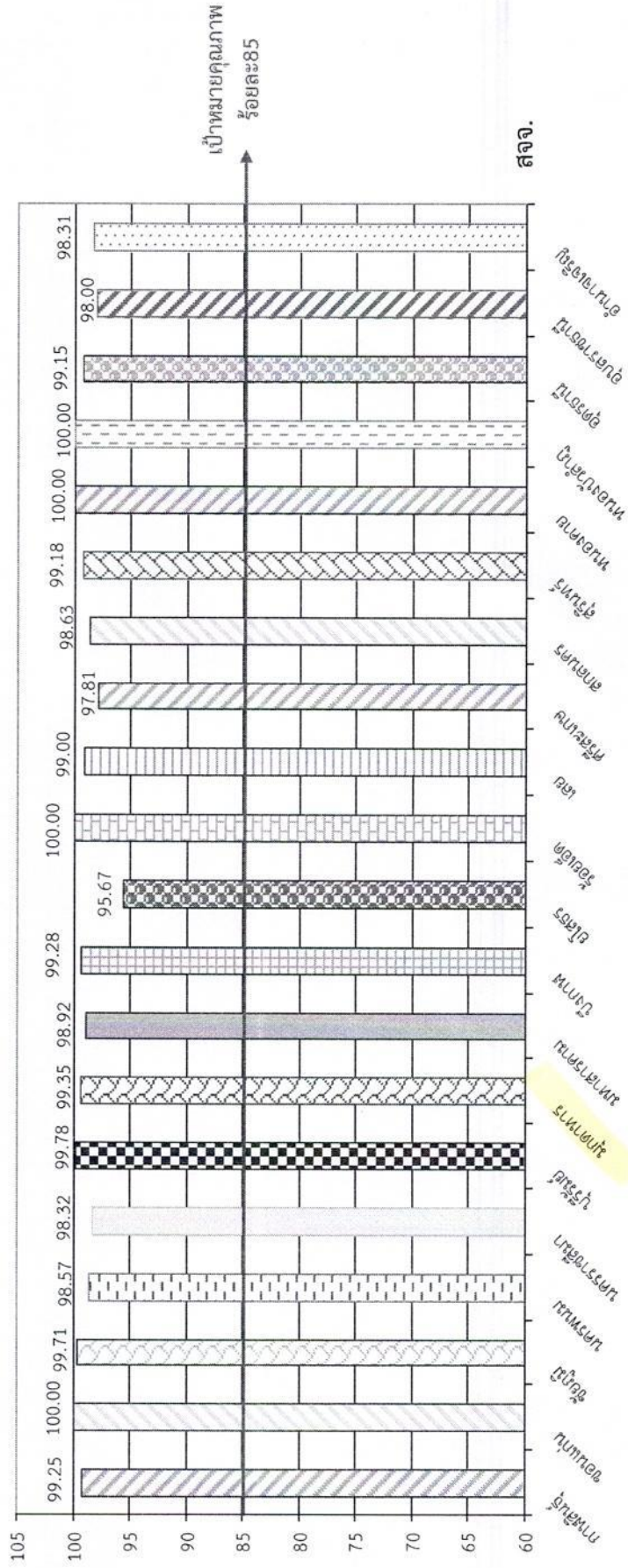




#### 4. แผนภูมิแสดงผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกแต่ละด้าน

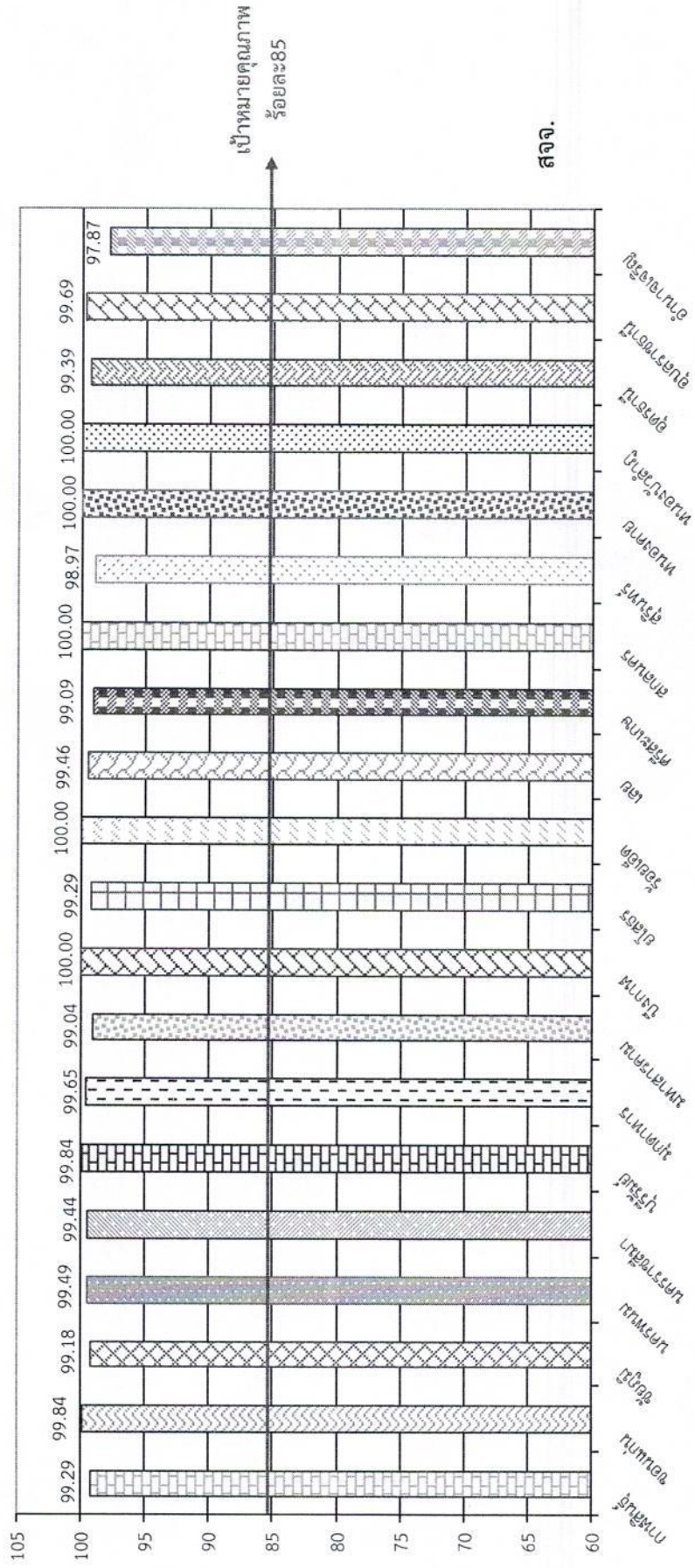
##### 4.1 กระบวนการให้บริการ

ร้อยละ

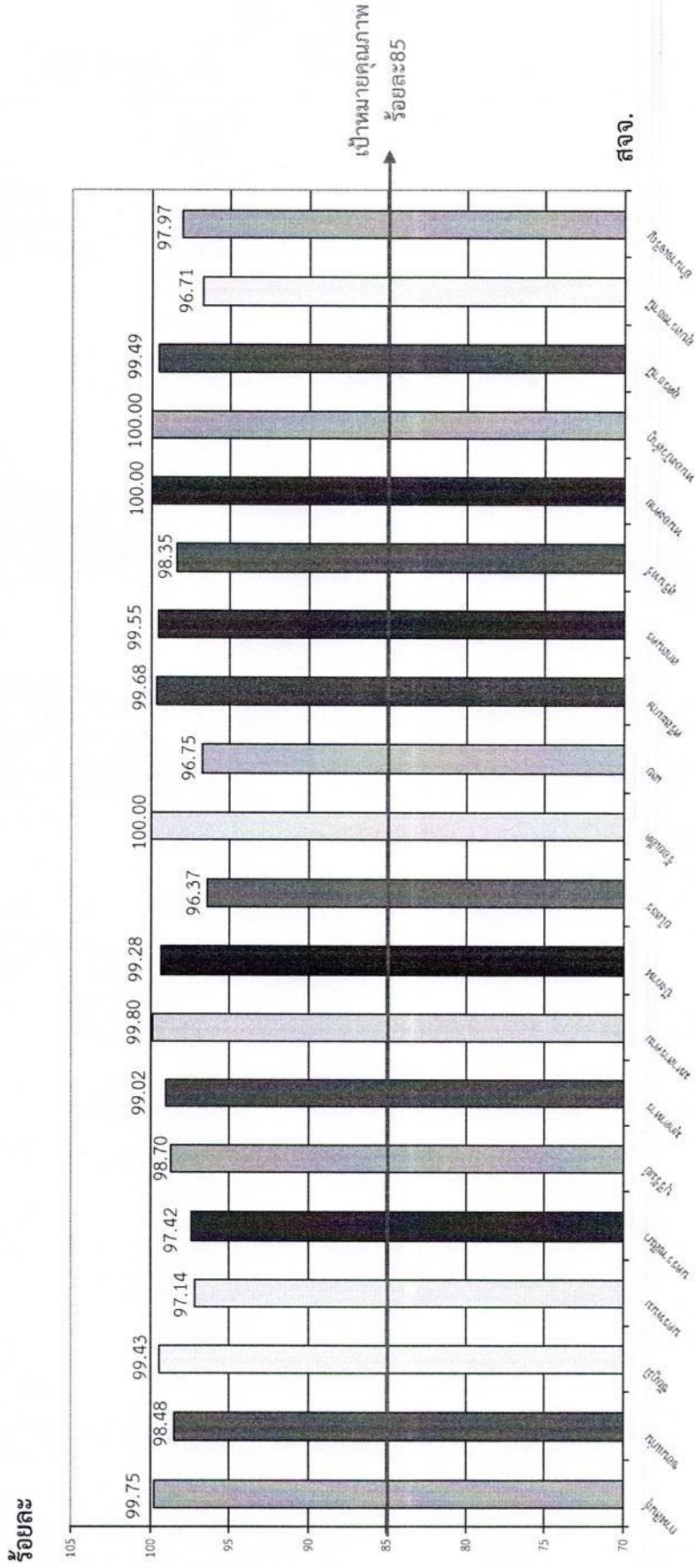


### 4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ร้อยละ



### 4.3 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด





## หมายเหตุ

### \*2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

- 2.1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน
- 2.1.2 ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว คิวอยู่เข้ารับบริการ
- 2.1.3 การมีระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว
- 2.1.4 ได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ เช่น ด้านพนักงานว่าง คนหางาน
- 2.1.5 การให้บริการเป็นไปตามคาดหวังที่ตั้งไว้

### \*2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

- 2.1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2.1.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสมือนญาติ
- 2.1.3 เจ้าหน้าที่ใช้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี
- 2.1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกับทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 2.1.5 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 2.1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ
- 2.1.7 เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

### \*2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 2.3.1 จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- 2.3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ
- 2.3.3 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกละเอียดบริการมีความเหมาะสม ชัดเจน
- 2.3.4 อุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการให้บริการมีความทันสมัย
- 2.3.5 ความสะอาด และความสวยงามของสถานที่ให้บริการ