

แบบสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดฉะเชิงเทรา
ครั้งที่ ๒/๒๕๖๕

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ทั้งหมด จำนวน...๑๒๐...คน
- ๑) ชาย จำนวน...๕๒...คน
- ๒) หญิง จำนวน...๖๘...คน
๒. สถานะของผู้ใช้บริการ
- ๑) ผู้สมัครงาน จำนวน...๕๔...คน
- ๒) นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน...-...คน
- ๓) อื่นๆ (โปรดระบุ) จำนวน...๖๖...คน
๓. ช่วงอายุของผู้มาใช้บริการ
- ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน...๓...คน
- ๒) ช่วงอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน...๒๕...คน
- ๓) ช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน...๕๘...คน
- ๔) ช่วงอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน...๒๔...คน
- ๕) ช่วงอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน...๑๐...คน
๔. ระดับการศึกษา
- ๑) ต่ำกว่า หรือ ประถมศึกษา จำนวน...๒๑...คน
- ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน...๔๔...คน
- ๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน...๓๕...คน
- ๔) อนุปริญญา หรือ ปวส. จำนวน...๑๔...คน
- ๕)ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน...๖...คน

๕. ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางาน

ประเด็นการประเมิน	ตอบใช่ (จำนวนคน)	ตอบใช่ คิดเป็นร้อยละ
☺ กระบวนการให้บริการ		๙๗.๘๓
๑. การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน	๑๑๕	๙๕.๘๓
๒. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้เข้ารับบริการ	๑๒๐	๑๐๐
๓. การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว	๑๒๐	๑๐๐
๔. ได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ เช่น ตำแหน่งงานว่าง คนหางาน	๑๒๐	๑๐๐
๕. การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังที่คิดไว้	๑๑๒	๙๓.๓๓
☺ เจ้าหน้าที่ให้บริการ		๙๘.๘๑
๖. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	๑๑๖	๙๖.๖๖
๗. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสมือนญาติ	๑๑๖	๙๖.๖๖
๘. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	๑๑๘	๙๘.๓๓
๙. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒๐	๑๐๐
๑๐. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	๑๒๐	๑๐๐
๑๑. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	๑๒๐	๑๐๐
๑๒. เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหาสามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว	๑๒๐	๑๐๐
☺ สิ่งอำนวยความสะดวก		๙๕.๓๓
๑๓. จุดที่ให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก	๑๑๕	๙๕.๘๓
๑๔. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ	๑๑๒	๙๓.๓๓
๑๕. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความเหมาะสม ชัดเจน	๑๑๓	๙๔.๑๗
๑๖. อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย	๑๑๖	๙๖.๖๖
๑๗. ความสะอาด และความสวยงามของสถานที่ให้บริการ	๑๑๖	๙๖.๖๖
☺ ความเชื่อมั่นในการให้บริการโดยรวม		๙๗.๕๐
๑๘. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๑๑๘	๙๘.๓๓
๑๙. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๑๑๖	๙๖.๖๖
สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน		๙๗.๓๗

หมายเหตุ : ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน

๖. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑) จุดเด่นของการให้บริการ

๑. -

๒) จุดหรือประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

๑. -

๒. -

๓) คำชมเชย

๑. -

๒. -

๔) ข้อคิดเห็นอื่นๆ

๑. -

สรุปรายงานการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดฉะเชิงเทรา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ครั้งที่ ๒/๒๕๖๕

สำนักงานจัดหางานจังหวัดฉะเชิงเทรา มีภารกิจให้บริการจัดหางานส่งเสริมการประกอบอาชีพ
อิสระ ให้บริการแนะแนวอาชีพประสานงานการรับงานไปทำที่บ้าน ควบคุมการทำงานของคนต่างด้าวและดูแล
คุ้มครองคนหางาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงานจัดหางานจังหวัดฉะเชิงเทราได้จัดทำแบบสำรวจความ
พึงพอใจการให้บริการตามภารกิจของสำนักงานฯ เพื่อประเมินการให้บริการและใช้เป็นข้อมูลประกอบการ
ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ประกอบด้วย

- ๑.ด้านกระบวนการให้บริการ
- ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔.ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนตามภารกิจประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปผลการการสำรวจตามแบบรายงานผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ครั้งที่ ๒/๒๕๖๕
มีผู้ตอบแบบสอบถามรวม ๑๒๐ คน ภาพรวมความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๗ ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| ๑.ด้านกระบวนการให้บริการ | มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๓ |
| ๒.ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๑ |
| ๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓ |
| ๔.ด้านความเชื่อมั่นการให้บริการ | มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๐ |

อย่างไรก็ตามสำนักงานจัดหางานจังหวัดฉะเชิงเทราจะปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นในทุก ๆ ด้าน

ทั้งนี้ สำนักงานจัดหางานจังหวัดฉะเชิงเทราจะส่งเสริมและพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ได้รับความรู้
ด้านเทคโนโลยีและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการตามภารกิจ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้
เพื่อบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว โดยเพิ่มช่องทางการบริการผ่านระบบ E-Service