

**การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด
ครั้งที่ 2 ประจำปี 2560**

1. ข้อมูลเบื้องต้น

1.1 สถานะของผู้ใช้บริการ

การวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการจัดหางานในประเทศ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด รวมทั้งสิ้น 2,046 คน แยกเป็นผู้สมัครงาน จำนวน 1,289 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 อื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน 536 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 (ตารางที่1)

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้สมัครงาน	1,289	63.00
นายจ้าง/สถานประกอบการ	221	10.80
อื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนฯ)	536	26.20
รวม	2,046	100

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	92	4.50	11	ร้อยเอ็ด	80	3.91
2	ขอนแก่น	145	7.09	12	เลย	48	2.35
3	ชัยภูมิ	76	2.71	13	ศรีสะเกษ	68	3.32
4	นครพนม	63	3.08	14	สกลนคร	132	6.45
5	นครราชสีมา	127	6.21	15	สุรินทร์	97	4.74
6	บุรีรัมย์	76	3.72	16	หนองคาย	48	2.35
7	มุกดาหาร	127	6.21	17	หนองบัวลำภู	70	3.42
8	มหาสารคาม	345	16.86	18	อุดรธานี	136	6.65
9	บึงกาฬ	50	2.44	19	อุบลราชธานี	136	6.65
10	ยโสธร	96	4.69	20	อำนาจเจริญ	34	1.66
				รวม		2,046	100

/1.2 กลุ่มตัวอย่าง...

นางสาว...
200/36

...
... 80

1.2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศชาย จำนวน 916 คน คิดเป็นร้อยละ 44.77 เพศหญิง จำนวน 1,130 คน คิดเป็นร้อยละ 55.23 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	916	44.77
หญิง	1,130	55.23
รวม	2,046	100

1.3 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด จำนวน 601 คน คิดเป็นร้อยละ 29.38 และวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือประถมศึกษา มีผู้มาใช้บริการน้อยที่สุด จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 12.46 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือประถมศึกษา	255	12.46
มัธยมศึกษาตอนต้น	409	19.99
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	601	29.38
อนุปริญญา หรือ ปวส.	278	13.59
ปริญญาตรีขึ้นไป	503	24.58
รวม	2,046	100

1.4 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 20 - 30 ปี มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด จำนวน 945 คน คิดเป็นร้อยละ 46.19 และช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีผู้ให้บริการน้อยที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 2.59 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	69	3.37
20 - 30 ปี	945	46.19
31 - 40 ปี	689	33.68
41 - 50 ปี	290	14.17
51 ปี ขึ้นไป	53	2.59
รวม	2,046	100

2. ผลการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 20 จังหวัด แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด เฉลี่ยรวมร้อยละ 98.40 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายคุณภาพที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 85) โดยหน่วยงานผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร และหนองคาย (ร้อยละ 100) รองลงมา คือ สำนักงานจัดหางานจังหวัดสกลนคร (ร้อยละ 99.73) และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลการวัดความพึงพอใจต่ำสุด (ร้อยละ 89.50) 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 98.46 และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นของการวัดความพึงพอใจในวิธีการให้บริการ พบว่า

2.1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.51 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ นครพนม มุกดาหาร มหาสารคาม บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรธานี มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 97.79

2.1.2 ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้เข้ารับบริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.14 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยจังหวัดชัยภูมิ บุรีรัมย์ มุกดาหาร มหาสารคาม บึงกาฬ ยโสธร ศรีสะเกษ สกลนคร หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 96.43

2.1.3 การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.35 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ นครพนม มุกดาหาร มหาสารคาม บึงกาฬ ยโสธร ศรีสะเกษ สกลนคร และหนองคาย มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 92.86

2.1.4 ได้รับข้อมูลด้านตรงตามต้องการ เช่น ตำแหน่งงานว่าง คนหางาน

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 97.67 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร บึงกาฬ ยโสธร สกลนคร หนองคาย และอุบลราชธานี มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 89.29

2.1.5 การให้บริการเป็นไปตามคาดหวังที่คิดไว้

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 97.64 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ชัยภูมิ นครพนม มุกดาหาร ยโสธร หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 85.71

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

การวัดความพึงพอใจในหัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการ พิจารณาจากรายการที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสมือนญาติ ให้คำแนะนำและตอบข้อ

ซักถามเป็นอย่างดี ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบุคลากรที่ให้บริการร้อยละ 98.77 และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นของการวัดความพึงพอใจของบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า

2.2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.47 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ชัยภูมิ นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มุกดาหาร มหาสารคาม บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร และหนองคาย มีผลความพึงพอใจสูงสุดคือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 96.43

2.2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสมือนญาติ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.13 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ นครพนม บุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 92.86

2.2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.17 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มุกดาหาร มหาสารคาม บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สุรินทร์ หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 89.29

2.2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.43 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มุกดาหาร มหาสารคาม บึงกาฬ ร้อยเอ็ด เลย ศรีสะเกษ สกลนคร และหนองคาย มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 85.71

2.2.5 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 99.44 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ นครพนม นครราชสีมา บุรีรัมย์ มุกดาหาร มหาสารคาม บึงกาฬ ยโสธร ร้อยเอ็ด สกลนคร สุรินทร์ หนองคาย หนองบัวลำภู และอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์ มีผลความพึงพอใจต่ำสุดคือร้อยละ 96.74

2.2.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 97.30 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป จำนวน 19 สำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม บุรีรัมย์ มุกดาหาร ยโสธร สกลนคร และหนองคาย มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 78.57 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายคุณภาพ

2.2.7 เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.46 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป จำนวน 19 สำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ นครพนม บุรีรัมย์ มุกดาหาร มหาสารคาม บึงกาฬ ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สกลนคร หนองคาย และหนองบัวลำภู มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 82.14 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายคุณภาพ

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 98.19 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ บุรีรัมย์ มุกดาหาร มหาสารคาม บึงกาฬ ยโสธร ศรีสะเกษ สกลนคร และหนองคาย มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดเลย มีความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 91.66

2.3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 96.31 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดบุรีรัมย์ มุกดาหาร บึงกาฬ ยโสธร และหนองคาย มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 85.71

2.3.3 การจัดสำนักงานมีความสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.43 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป ทุกสำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ บุรีรัมย์ มุกดาหาร มหาสารคาม ยโสธร ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ สุรินทร์ และหนองคาย มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 89.29

2.3.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.17 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป จำนวน 19 สำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม มุกดาหาร มหาสารคาม บึงกาฬ ศรีสะเกษ สกลนคร สุรินทร์ และหนองคาย มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 82.14 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายคุณภาพ

2.3.5 ความสะอาดและความสวยงามของสถานที่ให้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 98.05 สำนักงานจัดหางานมีผลการประเมินร้อยละ 85 ขึ้นไป จำนวน 19 สำนักงาน โดยสำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น ชัยภูมิ นครพนม บุรีรัมย์ มุกดาหาร

มหาสารคาม บึงกาฬ สกลนคร สุรินทร์ และหนองคาย มีผลความพึงพอใจสูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงาน
จัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 78.57 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายคุณภาพ

3. ข้อสรุป

3.1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดใน
ภาพรวม เฉลี่ยร้อยละ 98.46 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ (ร้อยละ 85) เมื่อพิจารณาในแต่ละ
หน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร และหนองคาย มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือ
ร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 89.50

3.2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาพรวม
เฉลี่ยร้อยละ 98.77 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ (ร้อยละ 85) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน
พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม บุรีรัมย์ มุกดาหาร และหนองคาย มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สูงสุด คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 89.29

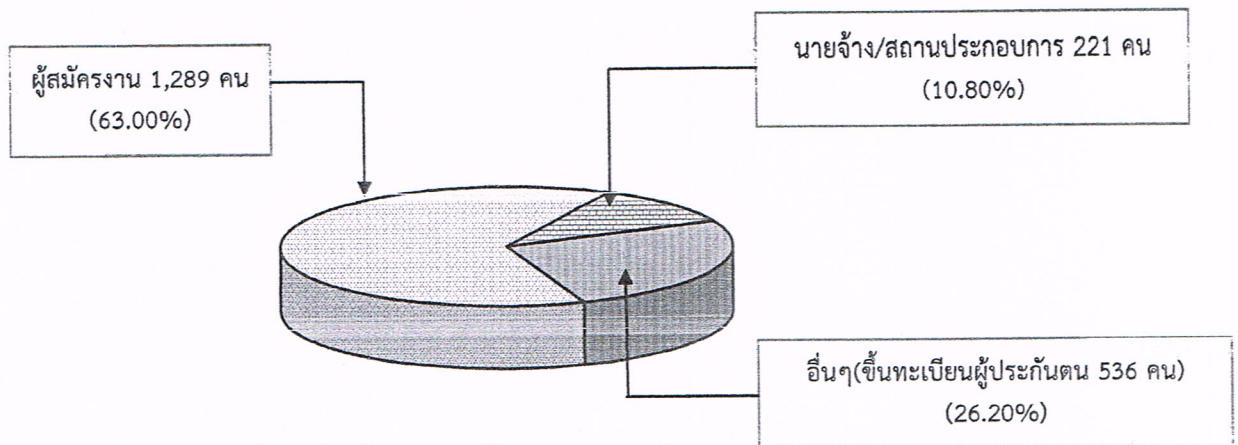
3.3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด
ในภาพรวม เฉลี่ยร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ (ร้อยละ 85) เมื่อพิจารณาในแต่ละ
หน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร และหนองคาย มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด
คือร้อยละ 100 และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ 86.43

3.4 เมื่อพิจารณาผลการวัดความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวม พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือร้อยละ
98.46, 98.77 และ 98.00 ตามลำดับ

แผนภูมิแสดงผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 จังหวัด
ครั้งที่ 2 ประจำปี 2560

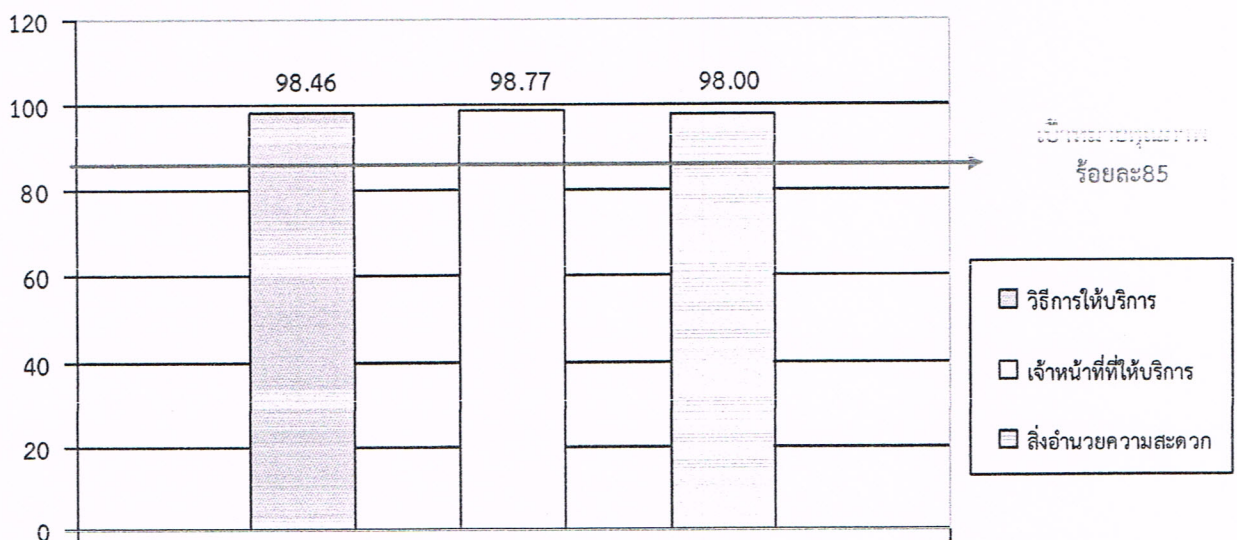
1. แผนภูมิแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะ

จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 2,046 คน แยกเป็น ผู้สมัครงาน จำนวน 1,289 คน (ร้อยละ 63.00) นายจ้าง/
สถานประกอบการ จำนวน 221 คน (ร้อยละ 10.80) และอื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน 536 คน
(ร้อยละ 26.20)

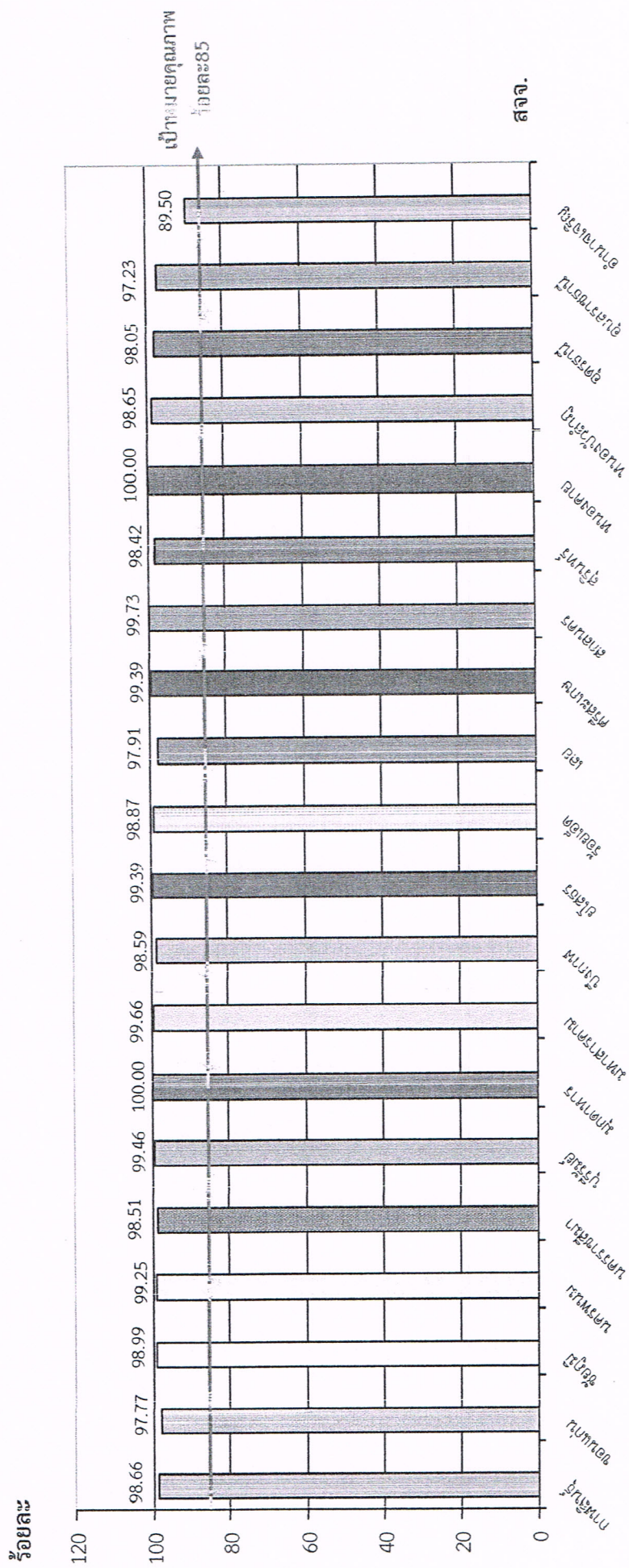


2. แผนภูมิแสดงผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของแต่ละด้าน

ร้อยละ



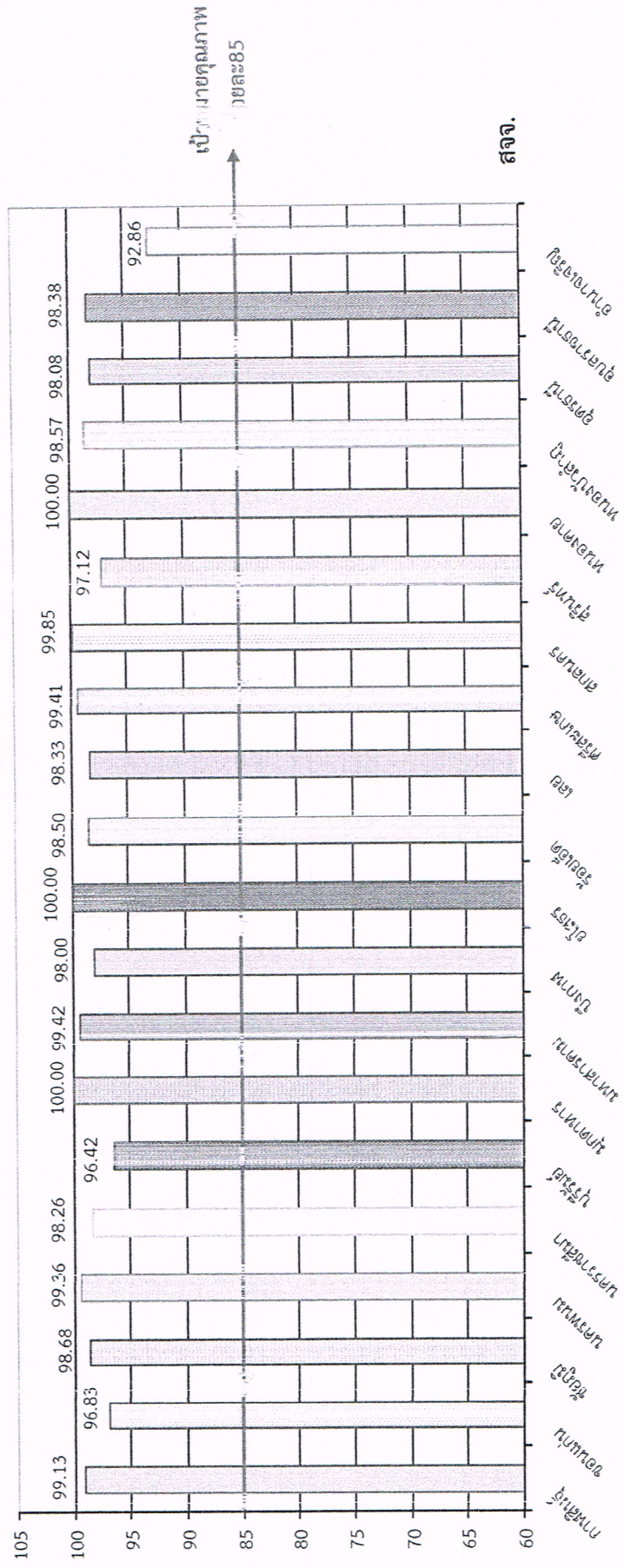
3. แผนภูมิแสดงผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสำนักงานจังหวัด



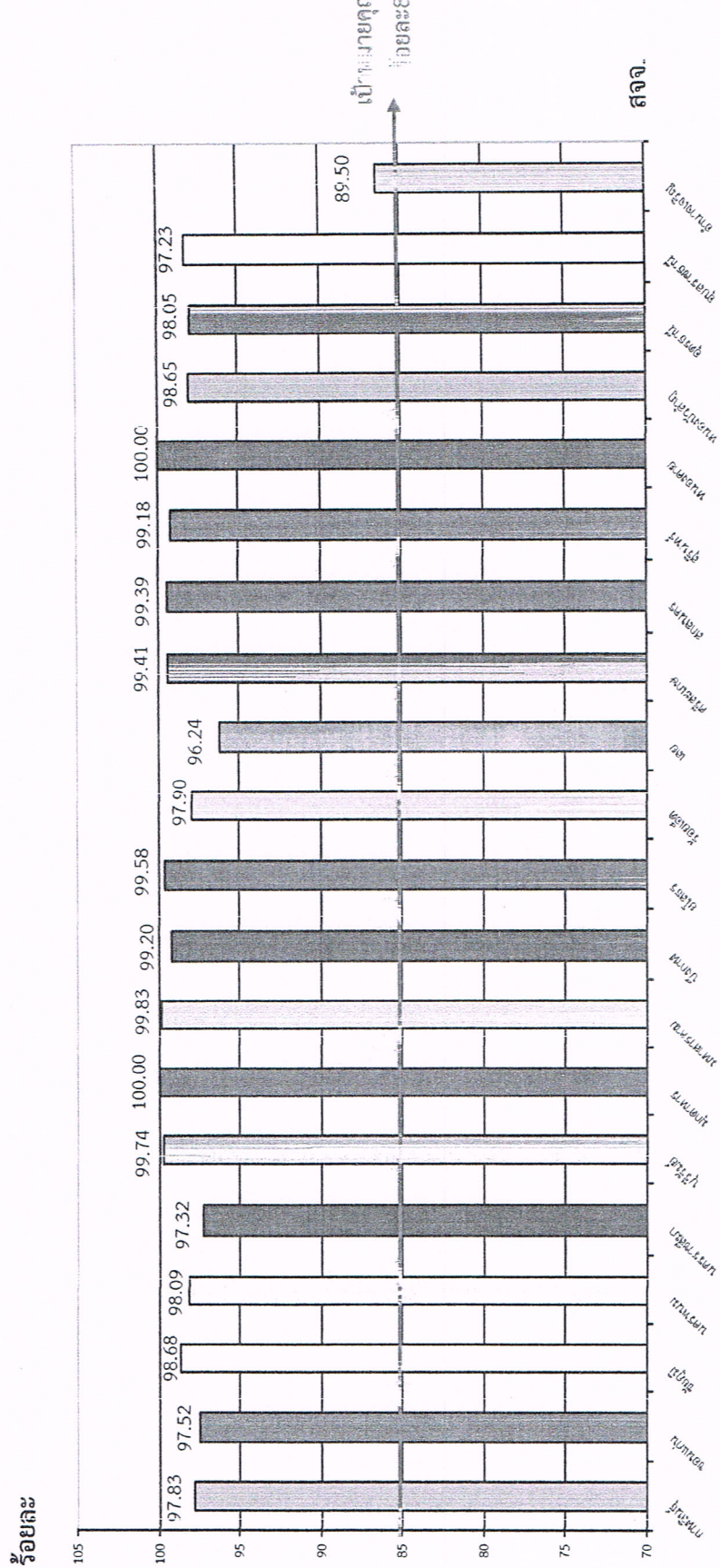
4. แผนภูมิแสดงผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกแต่ละด้าน

4.1 กระบวนการให้บริการ

ร้อยละ



4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



/หมายเหตุ..

หมายเหตุ

*2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ

- 2.1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม เช่น มาก่อนได้รับบริการก่อน
- 2.1.2 ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ด้อยู่ผู้ให้บริการ
- 2.1.3 การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทำให้ได้บริการสะดวก และรวดเร็ว
- 2.1.4 ได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ เช่น ค่าแห่งงานว่าง คนหางาน
- 2.1.5 การให้บริการเป็นไป ตามคาดหวังที่คิดไว้

*2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

- 2.1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2.1.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ เป็นกันเองเสียสละ
- 2.1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี
- 2.1.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 2.1.5 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 2.1.6 จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ
- 2.1.7 เมื่อผู้ใช้บริการพบปัญหา สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

*2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 2.3.1 จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- 2.3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ ฯลฯ
- 2.3.3 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความเหมาะสม จัดเจน
- 2.3.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย
- 2.3.5 ความสะอาด และความสะดวกสบายของสถานที่ให้บริการ