ที่ รง ๐๓๐๗/ว ๑๙๖๗/๗

กรมการจัดหางาน
ถนนมิตรไมตรี ดินแดง
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง ส่งสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกรมการจัดหางาน ที่ รง ๐๓๐๗/ ว ๑๙๐๔๖ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ตามหนังสือที่อ้างถึง กรมการจัดหางานได้ขอความร่วมมือท่านมอบหมายให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ ดังรายละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรมการจัดหางาน ได้สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย) ทั้งนี้ กรมการจัดหางานได้ส่งรายละเอียดสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดแล้ว .

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายอนุรักษ์ ทสรัตน์)
อธิบดีกรมการจัดหางาน

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๕ ๕๑๕๘
โทรสาร ๐ ๒๒๔๕ ๑๗๙๐

สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคเหนือ ๑๗ จังหวัด

กรมการจัดหางานได้ดำเนินให้บริการ ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart job center) จำนวน ๘๗ แห่ง รวมทั้งได้จัดระบบบริหารงานคุณภาพด้านการบริการจัดหางานในประเทศ ซึ่งกำหนดให้มีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคเหนือ ๑๗ จังหวัด เพื่อประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน ได้รวบรวมข้อมูลสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคเหนือ ๑๗ จังหวัด จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑,๖๘๗ คน แยกเป็นผู้สมัครงาน จำนวน ๑,๐๖๓ คน นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน ๑๕๐ คน และอื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน)จำนวน ๔๗๔ คน โดยแบ่งหัวข้อการประเมินเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคเหนือ ๑๗ จังหวัด ในภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๖๘ (เป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ที่ร้อยละ ๘๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่ พิจิตร และลำพูน มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ ๑๐๐ และสำนักงานจัดหางานจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ ๙๕.๘๔

๒. ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ คือร้อยละ ๙๘.๙๘ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คือร้อยละ ๙๙.๐๖ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือร้อยละ ๙๗.๘๔

สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคใต้ ๑๔ จังหวัด

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการให้บริการ ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart job center) จำนวน ๘๗ แห่ง รวมทั้งได้จัดระบบบริหารงานคุณภาพด้านการบริการจัดหางานในประเทศ ซึ่งกำหนดให้มีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคใต้ ๑๔ จังหวัด เพื่อประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน ได้รวบรวมข้อมูลสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคใต้ ๑๔ จังหวัด จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑,๔๐๑ คน แยกเป็น ผู้สมัครงาน จำนวน ๑,๐๑๑ คน นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน ๑๒๕ คน และอื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน ๒๖๕ คน โดยแบ่งหัวข้อการประเมินเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคใต้ ๑๔ จังหวัด ในภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๘๑ (เป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ที่ร้อยละ ๘๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดชุมพร มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ ๙๙.๘๑ และสำนักงานจัดหางานจังหวัดกระบี่ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ ๙๐.๗๘

๒. ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ คือร้อยละ ๙๗.๘๓ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คือร้อยละ ๙๘.๒๙ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือร้อยละ ๙๗.๑๒

สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคกลาง ๑๒ จังหวัด

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการให้บริการ ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (smart job center) จำนวน ๘๗ แห่ง รวมทั้งได้จัดระบบบริหารงานคุณภาพด้านการบริการจัดหางานในประเทศ ซึ่งกำหนดให้มีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคกลาง ๑๒ จังหวัด เพื่อประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน ได้รวบรวมข้อมูลสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคกลาง ๑๒ จังหวัด จากกลุ่มตัวอย่าง ๑,๕๓๘ คน แยกเป็น ผู้สมัครงาน จำนวน ๘๘๔ คน นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน ๓๐๒ คน และอื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน ๓๕๒ คน โดยแบ่งหัวข้อการประเมิน เป็น ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคกลาง ๑๒ จังหวัด ในภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๐๔ (เป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ที่ร้อยละ ๘๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดอ่างทอง มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ ๙๙.๓๗ และสำนักงานจัดหางานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๕

๒. ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๘ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๗ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๗

สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๐ จังหวัด

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการให้บริการ ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart job center) จำนวน ๘๗ แห่ง รวมทั้งได้จัดระบบบริหารงานคุณภาพด้านการบริการจัดหางานในประเทศ ซึ่งกำหนดให้มีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๐ จังหวัด เพื่อประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน ได้รวบรวมข้อมูลสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๐ จังหวัด จากกลุ่มตัวอย่าง ๑,๙๘๐ คน แยกเป็นผู้สมัครงาน จำนวน ๑,๓๒๒ คน นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน ๒๐๒ คน และอื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน ๔๕๖ คนโดยแบ่งหัวข้อการประเมินเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ๒๐ จังหวัด ในภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ ๙๘.๔๙ (เป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ที่ร้อยละ ๘๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร และหนองคาย มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ ๑๐๐ และสำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ ๙๒.๓๕

๒. ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๕๐ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ร้อยละ ๙๘.๖๓ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือร้อยละ ๙๘.๐๐

สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออก ๘ จังหวัด

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการให้บริการ ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart job center) จำนวน ๘๗ แห่ง รวมทั้งได้จัดระบบบริหารงานคุณภาพด้านการบริการจัดหางานในประเทศ ซึ่งกำหนดให้มีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออก ๘ จังหวัด เพื่อประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน ได้รวบรวมข้อมูลสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออก ๘ จังหวัด จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๗๑๔ คน แยกเป็นผู้สมัครงาน จำนวน ๓๗๔ คน นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน ๙๕ คน และอื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน ๒๔๕ คน โดยแบ่งหัวข้อการประเมินเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันออก ๘ จังหวัด ในภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ ๙๗.๐๒ (เป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ที่ร้อยละ ๘๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือ ร้อยละ ๙๙.๗๔ และสำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ ๙๑.๖๐

๒. ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๒ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๑ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓

สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันตก ๕ จังหวัด

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการให้บริการ ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart job center) จำนวน ๘๗ แห่ง รวมทั้งได้จัดระบบบริหารงานคุณภาพด้านการบริการจัดหางานในประเทศ ซึ่งกำหนดให้มีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันตก ๕ จังหวัด เพื่อประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว ครั้งที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน ได้รวบรวมข้อมูลสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันตก ๕ จังหวัด จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๓๘ คน แยกเป็น ผู้สมัครงาน จำนวน ๒๙๙ คน นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน ๑๐๖ คน และอื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน ๑๓๓ คน โดยแบ่งหัวข้อการประเมินเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันตก ๕ จังหวัด ในภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๓๙ (เป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ที่ร้อยละ ๘๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ ๙๙.๗๙ ส่วนสำนักงานจัดหางานจังหวัดราชบุรี มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๖

๒. ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๕ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๑