



ที่ รง ๐๓๐๗/ว ๑ ๖๕๐๖๕

กรมการจัดหางาน
ถนนมิตรไมตรี ดินแดง
กรุงเทพมหานคร ๑๐๕๐๐

๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ส่งสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกรมการจัดหางาน ที่ รง ๐๓๐๗/ว ๑๕๐๕๖ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๖๑

สิ่งที่ส่งมาด้วย ผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัด

ตามหนังสือที่อ้างถึง กรมการจัดหางานได้ขอความร่วมมือท่านมอบหมายให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ ดังรายละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กรมการจัดหางาน ได้สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดหางานในประเทศ ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย) ทั้งนี้ กรมการจัดหางานได้ส่งรายละเอียดสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุชาติ พรชัยวิเศษกุล)
รองอธิบดี รักษาการแทน
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 ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน ได้รวบรวมข้อมูลสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคเหนือ ๑๗ จังหวัด จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑,๖๕๑ คน แยกเป็น ผู้สมัครงาน จำนวน ๑,๐๘๗ คน นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน ๑๖๗ คน และอื่นๆ (ขึ้นทะเบียน ผู้ประกันตน)จำนวน ๔๓๗ คน โดยแบ่งหัวข้อการประเมินเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคเหนือ ๑๗ จังหวัด ในภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ ๘๘.๗๕ (เป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ที่ร้อยละ ๘๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่ มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ ๑๐๐ และสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครสวรรค์ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ ๘๖.๕๘

๒. ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ คือร้อยละ ๘๘.๖๘ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คือร้อยละ ๘๙.๑๒ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือร้อยละ ๘๘.๔๔

สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคใต้ ๑๔ จังหวัด

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการให้บริการ ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart job center) จำนวน ๘๗ แห่ง รวมทั้งได้จัดระบบบริหารงานคุณภาพด้านการบริการจัดหางานในประเทศ ซึ่งกำหนดให้มีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคใต้ ๑๔ จังหวัด เพื่อประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน ได้รวบรวมข้อมูลสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคใต้ ๑๔ จังหวัด จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑,๔๐๓ คน แยกเป็น ผู้สมัครงาน จำนวน ๙๘๑ คน นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน ๑๓๑ คน และอื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน ๒๙๑ คน โดยแบ่งหัวข้อการประเมินเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคใต้ ๑๔ จังหวัด ในภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ ๘๘.๕๕ (เป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ที่ร้อยละ ๘๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดระนอง มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ ๙๙.๗๑ และสำนักงานจัดหางานจังหวัดกระบี่ มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คือร้อยละ ๘๕.๗๘

๒. ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ คือร้อยละ ๘๘.๓๘ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คือร้อยละ ๙๙.๐๘ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือร้อยละ ๘๗.๙๙

สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคกลาง ๑๒ จังหวัด

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการให้บริการ ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (smart job center) จำนวน ๘๗ แห่ง รวมทั้งได้จัดระบบบริหารงานคุณภาพด้านการบริการจัดหางานในประเทศ ซึ่งกำหนดให้มีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคกลาง ๑๒ จังหวัด เพื่อประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน ได้รวบรวมข้อมูลสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคกลาง ๑๒ จังหวัด จากกลุ่มตัวอย่าง ๑,๕๓๙ คน แยกเป็น ผู้สมัครงาน จำนวน ๘๗๕ คน นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน ๒๕๐ คน และอื่นๆ (ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตน) จำนวน ๓๗๔ คน โดยแบ่งหัวข้อการประเมิน เป็น ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคกลาง ๑๒ จังหวัด ในภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ ๘๗.๔๐ (เป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ที่ร้อยละ ๘๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดสิงห์บุรี มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือร้อยละ ๙๙.๕๓ และสำนักงานจัดหางานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๒

๒. ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๖ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๒

สรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันตก ๕ จังหวัด

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการให้บริการ ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย (Smart job center) จำนวน ๘๗ แห่ง รวมทั้งได้จัดระบบบริหารงานคุณภาพด้านการบริการจัดหางานในประเทศ ซึ่งกำหนดให้มีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันตก ๕ จังหวัด เพื่อประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว ครั้งที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน ได้รวบรวมข้อมูลสรุปผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันตก ๕ จังหวัด จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๓๒ คน แยกเป็น ผู้สมัครงาน จำนวน ๓๐๑ คน นายจ้าง/สถานประกอบการ จำนวน ๕๕ คน และอื่นๆ (จ้างเหมา/ผู้ประกันตน) จำนวน ๑๗๖ คน โดยแบ่งหัวข้อการประเมินเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปได้ดังนี้

๑. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดภาคตะวันตก ๕ จังหวัด ในภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๕๒ (เป้าหมายคุณภาพกำหนดไว้ที่ร้อยละ ๘๕) เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน พบว่า สำนักงานจัดหางานจังหวัดเพชรบุรี มีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด คือ ร้อยละ ๙๙.๙๕ ส่วนสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุพรรณบุรี มีผลความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๙

๒. ผลการวัดความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า มีผลการประเมินสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๓ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๘ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๐๙