



กรมการเจ้าหน้าที่

# ผลการสำรวจ ความพึงพอใจและความผูกพัน ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อบริการของกรมการเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
กรมการเจ้าหน้าที่

## คำนำ

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการจัดหางาน โดยให้เกิดประสิทธิภาพและผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยบริการนำข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ไปใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น รวมทั้งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการจัดหางาน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กันยายน 2562

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ระยะเวลาดำเนินการ	1
1.4 ตัวชี้วัด	2
1.5 ผลผลิต	2
1.6 ขอบเขตการศึกษา	2
<b>บทที่ 2 วิธีการศึกษา</b>	
2.1 วิธีการสำรวจ	3
2.2 กลุ่มเป้าหมาย	3
2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	3
2.4 เครื่องมือในการสำรวจ	3
2.5 การประมวลผล	6
<b>บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวม	7
3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ	10
(1) บริการจัดหางานในประเทศ	10
(2) บริการจัดหางานต่างประเทศ	15
(3) งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	19
(4) งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	24
(5) งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	28
3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	32
(1) บริการจัดหางานในประเทศ	32
(2) บริการจัดหางานต่างประเทศ	36
(3) งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	40
(5) งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	44
<b>ภาคผนวก</b>	
- แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของ “ผู้รับบริการ” (แบบสำรวจ ก)	
- แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (แบบสำรวจ ข)	



## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
- ตารางที่ 24 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ	37
- ตารางที่ 25 ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ)	40
- ตารางที่ 26 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของ กรมการจัดหางาน (งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	41
- ตารางที่ 27 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว	41
- ตารางที่ 28 ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว)	43
- ตารางที่ 29 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของ กรมการจัดหางาน (งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	45
- ตารางที่ 30 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	45
- ตารางที่ 31 ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน)	47

### 1.1 ความเป็นมา

ปัจจุบันภาครัฐมีการปรับเปลี่ยนการทำงานจากเดิมไปสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน นั้นหมายความว่าระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อพลิกโฉมให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นพึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมถึงนายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายให้ทุกกระทรวง กรม และจังหวัด รวมทั้งรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง จัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact : GECC) เพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความเชื่อมั่นในการบริการให้แก่ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อราชการกับหน่วยงานของรัฐ

กรมการจัดหางาน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน ทั้งในด้านการบริการจัดหางานในประเทศ ด้านการแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ด้านการบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ด้านการคุ้มครองคนหางาน และด้านการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายนายกรัฐมนตรี รวมถึงเป็นการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) และเกณฑ์การประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นผลให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการจัดหางานได้รับความพึงพอใจสูงสุด กรมการจัดหางานจึงต้องปรับการให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้ตรงตามความต้องการรวมถึงอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลดังกล่าวกรมจึงจำเป็นต้องเข้าถึงความต้องการ ความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการต่างๆ ของกรมการจัดหางาน ดังนั้น กรมจึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการกรมการจัดหางานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นรวมทั้งกำหนดทิศทางการให้บริการต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้มากที่สุดต่อไป

### 1.2 วัตถุประสงค์

(1) เพื่อให้หน่วยงานนำผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

(2) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการจัดหางาน

### 1.3 ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนเมษายน – กันยายน 2562

#### 1.4 ตัวชี้วัด

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางานไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

#### 1.5 ผลผลิต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 1.6 ขอบเขตการศึกษา

(1) กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน

(2) ขอบเขตการสำรวจ

สำรวจภาพรวมการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน

## บทที่ 2 วิธีดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้กำหนดวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

### 2.1 วิธีการสำรวจ

ใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มารับบริการ ณ จุดบริการทั้ง 5 ภารกิจของกรมการจัดหางาน

### 2.2 กลุ่มเป้าหมาย

(1) ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน จำนวน 650 ตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจ ดังนี้

- งานจัดหางานในประเทศ จำนวน 200 ตัวอย่าง
- งานจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 100 ตัวอย่าง
- งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 100 ตัวอย่าง
- งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 100 อย่าง
- งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำนวน 150 ตัวอย่าง

(2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน จำนวน 450 ตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจ ดังนี้

- งานจัดหางานในประเทศ จำนวน 150 ตัวอย่าง
- งานจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 100 ตัวอย่าง
- งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 100 ตัวอย่าง
- งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 100 อย่าง

### 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการทอแบบสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการในภารกิจต่าง ๆ ณ จุดให้บริการของหน่วยงานส่วนกลาง ในสังกัดกรมการจัดหางาน ได้แก่ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10 ด้วยวิธีการสุ่ม โดยกระจายการทอแบบสำรวจตามวันและเวลาทำการในช่วงต่าง ๆ

### 2.4 เครื่องมือในการสำรวจ

(1) แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของผู้รับบริการ (แบบสำรวจ ก) แบ่งข้อคำถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ
2. อายุ
3. ประเภทของผู้รับบริการ
4. งานบริการที่ท่านมารับบริการ



## ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในงานบริการที่ท่านมารับบริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
  - 1.1 มีการติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้  
โดยง่าย และชัดเจน
  - 1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน
  - 1.3 ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว
  - 1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - 2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
  - 2.2 ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่
  - 2.3 ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการมาขอรับ  
บริการอย่างถูกต้อง
  - 2.4 ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
  - 2.5 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านความสะดวกของช่องทางการให้บริการ
  - 3.1 มีจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการมาขอรับ  
บริการที่เหมาะสม
  - 3.2 ความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ณ สำนักงาน
  - 3.3 ความสะดวกในการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ โดยไม่  
ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน
  - 3.4 การประชาสัมพันธ์แนะนำช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม
4. ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน  
ร้องทุกข์ (เลือกตอบเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - 4.1 ณ สำนักงานที่ให้บริการ
  - 4.2 โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง
  - 4.3 สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2
  - 4.4 ระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์)
  - 4.5 เว็บไซต์กรมการจัดหางาน
  - 4.6 โทรสาร (แฟกซ์)
  - 4.7 อีเมล (e-mail)
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 5.1 ความเพียงพอของจุดให้บริการ
  - 5.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ  
น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ
  - 5.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ
  - 5.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย
  - 5.5 ความสะอาด เรียบร้อย ของสถานที่โดยรวม

### ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน

1. เมื่อกล่าวถึง “กรมการจัดหางาน” ท่านนึกถึงสิ่งใด
2. เมื่อท่านต้องการหางานทำ หรือมีปัญหาเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว ท่านคิดว่าจะเลือกใช้บริการจากที่ใดเป็นลำดับแรก
3. เมื่อท่านได้ใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการในระดับใด

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

1. การให้บริการที่ท่านประทับใจ
  2. การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุง
  3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
2. แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการกรมการจัดหางานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แบบสำรวจ ข) แบ่งข้อคำถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. เพศ
2. อายุ
3. ประเภทของผู้รับบริการ
4. งานบริการที่ท่านมารับบริการ

#### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในงานบริการที่ท่านมารับบริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ

1. ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ
  - 1.1 การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
  - 1.2 กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน
  - 1.3 การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ
2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน
  - 2.1 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกรมการจัดหางาน
  - 2.2 การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอก
  - 2.3 การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ของกรมการจัดหางาน
3. ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก
  - 3.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ
  - 3.2 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน
  - 3.3 ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
  - 3.4 การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
4. ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ (เลือกตอบเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - 4.1 ณ สำนักงานที่ให้บริการ
  - 4.2 โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง
  - 4.3 สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2
  - 4.4 ระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์)

4.5 เว็บไซต์กรมการจัดหางาน

4.6 โทรสาร (แฟกซ์)

4.7 อีเมล (e-mail)

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน

1. เมื่อกล่าวถึง “กรมการจัดหางาน” ท่านนึกถึงสิ่งใด

2. เมื่อท่านได้ใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้

บริการในระดับใด

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

1. การให้บริการที่ท่านประทับใจ

2. การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุง

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

## 2.5 การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจเรียบร้อยแล้ว ได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความสอดคล้องของข้อมูลในแบบสำรวจที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาลงรหัสและประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS โดยแบ่งตามลักษณะของแบบสำรวจ ดังนี้

(1) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายในเรื่องความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีรูปแบบข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนแทนค่าของแต่ละระดับความพึงพอใจ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละในแต่ละข้อคำถาม และนำค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามมาแปลผลโดยกำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
มากที่สุด	5	4.21 – 5.00	85.00 – 100.00
มาก	4	3.41 – 4.20	69.00 – 84.00
ปานกลาง	3	2.61 – 3.39	53.00 – 68.00
น้อย	2	1.81 – 2.60	37.00 – 52.00
น้อยที่สุด	1	1.00 – 1.80	20.00 – 36.00

(2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายในเรื่องความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการในด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณค่าร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถาม

(3) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายในเรื่องความผูกพันต่อกรมการจัดหางานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณค่าร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถาม

(4) ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อบริการในด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ซึ่งมีรูปแบบข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด และได้ดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็น และสรุปใจความสำคัญ

### บทที่ 3 ผลการสำรวจ

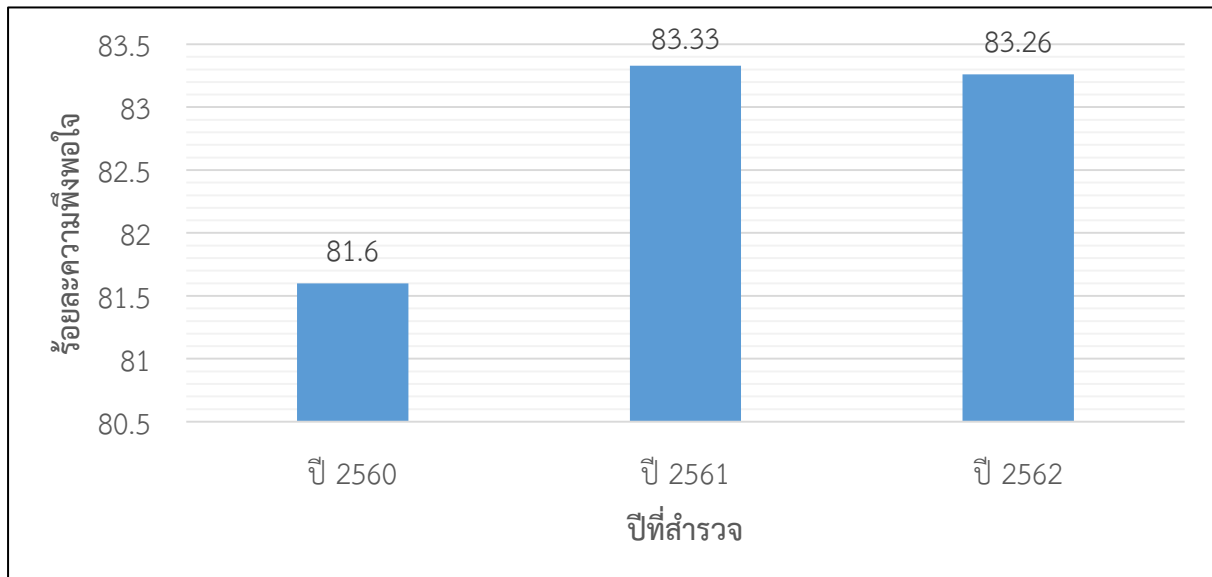
การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์จะแบ่งเป็น 3 ตอน คือ 3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม 3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ และ 3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งข้อมูลที่น่าสนใจวิเคราะห์เป็นข้อมูลที่มีผู้ตอบแบบสำรวจมากกว่าร้อยละ 80 โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

#### 3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการใช้บริการหรือการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน โดยเทียบกับความคาดหวัง ซึ่งสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

(1) ผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้รับบริการ” ที่มีต่อการใช้บริการของกรมการจัดหางานในภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.26 อยู่ในช่วงพึงพอใจมาก และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 มาเปรียบเทียบจะพบว่า ผลการสำรวจอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 3 ปี ดังภาพที่ 1 ซึ่งหากกรมยังรักษามาตรฐานการให้บริการและการดำเนินงานไว้ได้อย่างต่อเนื่อง และมุ่งเน้นพัฒนาปรับปรุงบริการและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจตามที่ปรากฏในผลการสำรวจตารางที่ 2 คาดว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการสำรวจความพึงพอใจจะอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด

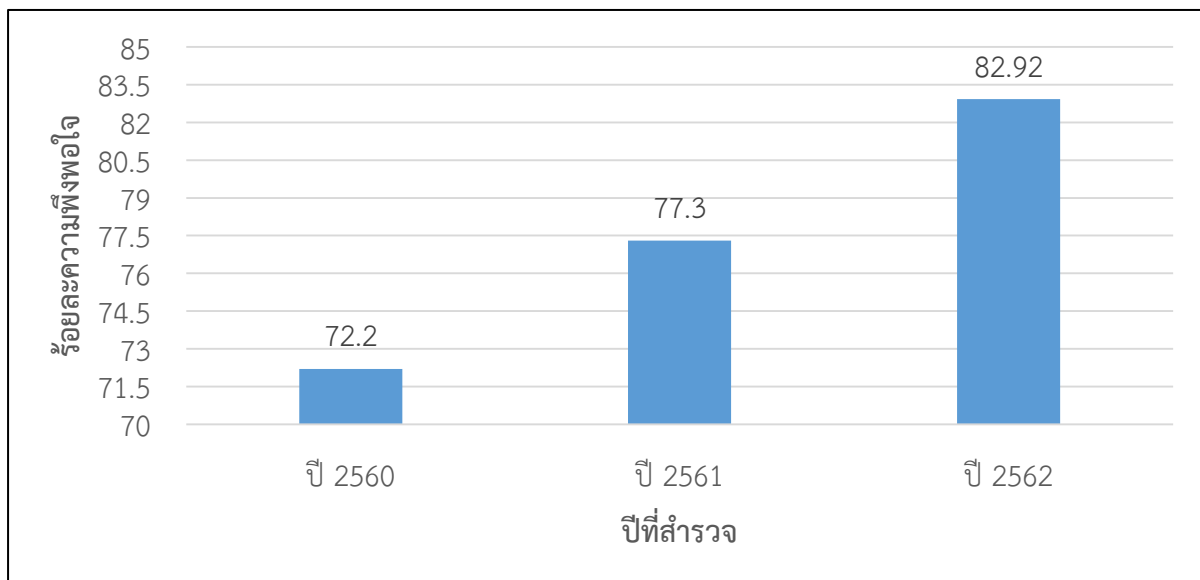


**ภาพที่ 1** แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562

ตารางที่ 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
	ร้อยละความพึงพอใจ	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
1. บริการจัดหางานในประเทศ	86.82	0.24
2. บริการจัดหางานต่างประเทศ	79.91	0.28
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	82.88	0.40
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	82.54	0.00
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	84.17	0.38
<b>ภาพรวม</b>	<b>83.26</b>	<b>0.26</b>

(2) ผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อการใช้บริการของกรมการจัดหางานในภาพรวมทั้ง 4 ภารกิจ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.92 อยู่ในช่วงพึงพอใจมาก และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 มาเปรียบเทียบ จะพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อบริการของกรมการจัดหางานเพิ่มขึ้นทุกๆปี ดังภาพที่ 2 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมได้มีการพัฒนาและปรับปรุงบริการและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดี และหากกรมยังรักษาและพัฒนามาตรฐานการให้บริการและการดำเนินงานไว้ได้อย่างต่อเนื่อง คาดว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผลการสำรวจความพึงพอใจจะอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ 2 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562

ตารางที่ 3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน  
ในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความไม่พึงพอใจ
1. บริการจัดหางานในประเทศ	83.18	0.15
2. บริการจัดหางานต่างประเทศ	81.65	0.47
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	81.96	0.23
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	84.87	0.00
<b>ภาพรวม</b>	<b>82.92</b>	<b>0.21</b>

**ความผูกพัน** หมายถึง การที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เปลี่ยนไปใช้บริการของผู้อื่นหรือองค์กรที่เป็นคู่แข่ง แต่ในเชิงภาครัฐแล้ว เนื่องจากตามลักษณะการผูกขาดของงานราชการทำให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นได้ ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กรมการจัดหางานทำการสำรวจในเรื่องของความผูกพันเป็นปีแรก จึงได้ประยุกต์ใช้นิยามความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยการสำรวจทัศนคติและความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่ามีความรู้สึกแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกัน รับรู้และเข้าถึง เข้าใจ ในภารกิจขององค์กร และยินดีที่จะแนะนำองค์กรให้เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับ ซึ่งผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่า “ผู้รับบริการ” มีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ร้อยละ 93.69 และ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” มีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ร้อยละ 99.53 อยู่ในช่วงผูกพันมากที่สุด ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การรับบริการหรือติดต่อกันมาเป็นเวลานานทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยินดีที่จะเข้ามาช่วยงานขององค์กร ในขณะที่ตนเองจะได้รับประโยชน์จากการกระทำนั้นด้วย

ตารางที่ 4 สรุปผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ผลการสำรวจความผูกพัน	
	ร้อยละความ ผูกพันผู้รับบริการ	ร้อยละความ ผูกพันผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
1. บริการจัดหางานในประเทศ	97.83	99.65
2. บริการจัดหางานต่างประเทศ	96.33	99.00
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	96.00	100.00
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	96.67	99.50
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	96.63	-ไม่มีการสำรวจ-
<b>ภาพรวม</b>	<b>96.69</b>	<b>99.53</b>

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนเลือกที่จะใช้บริการจากบริษัทจัดหางานเอกชนเป็นลำดับแรก แม้ว่าจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ซึ่งนั่นสะท้อนให้เห็นว่ากรมการจัดหางานยังคงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนหันมาใช้บริการ โดยเฉพาะในเรื่องของบริการจัดหางานในประเทศและต่างประเทศ เพื่อช่วยป้องกันการถูกหลอกลวงไปทำงานจากการใช้บริการบริษัทจัดหางานเถื่อน หรือนายหน้าเถื่อน เป็นต้น อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอีกด้วย

### 3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำแนกผลการสำรวจตามประเภทบริการ จำนวน 5 ภารกิจ ดังนี้

#### (1) บริการจัดหางานในประเทศ

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจ (แบบ ก) สอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานจัดหางานในประเทศ จำนวน 200 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางาน และประชาชนทั่วไป ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านจัดหางานในประเทศ ได้แก่ คนหางาน และประชาชนทั่วไป จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.00 รองลงมา เป็นเพศชาย ร้อยละ 48.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 38.50 รองลงมา อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 29.00 อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 18.00 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 9.50 อายุระหว่าง 15-19 ปี ร้อยละ 5.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน (บริการจัดหางานในประเทศ) ของผู้รับบริการ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	96	48.00
- หญิง	104	52.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	10	5.00
- 20-29 ปี	58	29.00
- 30-39 ปี	77	38.50
- 40-49 ปี	36	18.00
- 50-59 ปี	19	9.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

## ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะอาดของช่องทางการให้บริการ ด้านความสะอาดของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการ จัดทำงานในประเทศ ในภาพรวมระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.82 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.64 และประเด็น ด้านความสะอาดของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ได้รับความพึงพอใจ ต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.11$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.23 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดทำงานในประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.42</b>	<b>88.05</b>		
1) มีการติดประกาศขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ที่สามารถเห็นได้โดยง่าย และชัดเจน	41.50	48.50	9.50	0.50	0.00	4.31	86.20	0.00	200
2) ขั้นตอนในการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	52.00	41.50	6.50	0.00	0.00	4.46	89.20	0.00	200
3) ระยะเวลาการให้บริการ เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	53.00	41.50	5.50	0.00	0.00	4.48	89.60	0.00	200
4) การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลังมีความเหมาะสม	48.50	45.00	6.50	0.00	0.00	4.42	88.40	0.00	200
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.53</b>	<b>90.64</b>		
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ	60.50	34.50	4.00	0.00	0.00	4.52	90.40	1.00	200
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	60.00	37.50	2.00	0.00	0.00	4.56	91.20	0.50	200
3) ท่านได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับการมาขอรับบริการ อย่างถูกต้อง	59.50	34.00	6.00	0.00	0.00	4.52	90.40	0.50	200
4) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	60.50	33.00	6.00	0.00	0.00	4.52	90.40	0.50	200
5) ท่านมีความพึงพอใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	61.00	33.50	5.00	0.00	0.00	4.54	90.80	0.50	200



ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านความสะดวกของช่องทางการให้บริการ</b>						<b>4.32</b>	<b>86.45</b>		
1) มีจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการมาขอรับบริการที่เหมาะสม	46.00	46.50	6.50	0.50	0.00	4.36	87.20	0.50	200
2) ความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ณ สำนักงาน	46.00	40.00	13.00	0.50	0.00	4.30	86.00	0.50	200
3) ความสะดวกในการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน	46.00	42.00	11.50	0.00	0.00	4.32	86.40	0.50	200
4) การประชาสัมพันธ์แนะนำช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	43.00	47.00	9.00	0.50	0.00	4.31	86.20	0.50	200
<b>ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียนร้องทุกข์</b>						<b>4.11</b>	<b>82.23</b>		
1) ณ สำนักงานที่ให้บริการ	43.80	45.90	10.30	0.00	0.00	4.34	86.80	0.00	194
2) โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	30.80	50.60	17.40	0.60	0.60	4.10	82.00	0.00	172
3) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	25.00	54.90	18.90	1.20	0.00	4.04	80.80	0.00	164
4) ระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์)	26.40	50.70	21.40	0.70	0.70	4.01	80.20	0.00	140
5) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	29.10	58.20	12.70	0.00	0.00	4.16	83.20	0.00	158
6) โทรสาร (แฟกซ์)	30.30	47.70	20.50	0.80	0.80	4.06	81.20	0.00	132
7) อีเมลล์ (e-mail)	27.80	54.00	16.70	0.80	0.80	4.07	81.40	0.00	126
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.34</b>	<b>86.72</b>		
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	46.50	43.00	9.50	0.50	0.00	4.34	86.80	0.50	200
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ	43.00	43.00	12.00	2.00	0.00	4.27	85.40	0.00	200
3) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	46.00	44.50	8.50	1.00	0.00	4.36	87.20	0.00	200
4) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	44.50	43.00	11.50	1.00	0.00	4.31	86.20	0.00	200
5) ความสะอาด ระเบียบเรียบร้อยของสถานที่โดยรวม	50.50	40.50	8.50	0.00	0.00	4.40	88.00	0.50	200
<b>ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b>						<b>4.35</b>	<b>86.82</b>		

จากตารางที่ 6 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 5 ด้านในแต่ละประเด็นย่อย พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยจัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากและพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก : ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.56$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.20 อันดับสอง : ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.54$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และอันดับสาม มีประเด็นย่อย 3 ประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ / ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการมาขอรับบริการอย่างถูกต้อง / และความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.52$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.40 ซึ่งทั้ง 3 ประเด็น อยู่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของการให้บริการจัดหางานในประเทศอยู่ที่พฤติกรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ ได้แก่ ระบบปรับแก้ปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์) ( $\bar{X} = 4.01$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.20 สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 ( $\bar{X} = 4.04$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.80 และโทรสาร (แฟกซ์) ( $\bar{X} = 4.06$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.20 ซึ่งทั้ง 3 ประเด็น อยู่ในด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์

หากพิจารณาประเด็นย่อยทั้งหมดที่อยู่ภายใต้ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ จะพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่จะมาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ให้บริการมากที่สุด ซึ่งนั่นอาจแสดงให้เห็นว่าส่วนของงานบริการจัดหางานในประเทศควรเร่งให้มีการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการในการใช้บริการช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ของกรมซึ่งได้มีการเปิดให้บริการผ่านหลากหลายช่องทาง

อย่างไรก็ตามจากการพิจารณาจะเห็นได้ว่าบริการจัดหางานในประเทศ ยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.24 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการด้านจัดหางานในประเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดแล้วก็ตาม เพื่อยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

- 1) ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 3) การให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการมาขอรับบริการอย่างถูกต้อง
- 4) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 5) การให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 6) มีจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการมาขอรับบริการที่เหมาะสม
- 7) ความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ณ สำนักงาน
- 8) ความสะดวกในการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน
- 9) การประชาสัมพันธ์แนะนำช่องทางในการให้บริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม
- 10) ความเพียงพอของจุดให้บริการ
- 11) ความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่โดยรวม

### ส่วนที่ 3 : ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจความผูกพัน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการจัดหางานในประเทศมีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 97.83 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน (ผู้รับบริการจัดหางานในประเทศ)

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดงความเห็น (n = 200 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1. เมื่อกล่าวถึง “กรมการจัดหางาน” ท่านนึกถึงสิ่งใด (นึกถึงบริการของกรม/ไม่นึกถึงเพราะไม่รู้จัก)	100.00	0.00
2. เมื่อท่านต้องการหางานทำ หรือมีปัญหาเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว ท่านคิดว่าจะเลือกใช้บริการจากที่ใดเป็นลำดับแรก (กรมการจัดหางาน/บริษัทจัดหางานเอกชน)	93.50	6.50
3. เมื่อท่านได้ใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการในระดับใด (กำหนดค่าตัวเลือกระดับ 1 – ระดับ 4 เท่ากับ “ไม่ผูกพัน”/ระดับ 5 ขึ้นไป เท่ากับ “ผูกพัน”)	100.00	0.00
<b>ภาพรวมความผูกพัน</b>	<b>97.83</b>	<b>2.17</b>

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ดังนี้

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ** จากผลการสำรวจจะพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุด บริการ ซึ่งมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ใส่ใจที่จะให้บริการ รวมถึงสามารถให้คำปรึกษาและแนะนำข้อมูลได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ ยังประทับใจในเรื่องของความสะอาดและความเป็นระบบของสำนักงาน โดยเฉพาะที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4

- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง** จากผลการสำรวจจะพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงในหลายประเด็น โดยจำแนกตามจุดให้บริการ ดังนี้

1) สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 (สำนักงานเดิม) ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในเรื่องของห้องน้ำที่มีน้อยเกินไป และควรแยกห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง

2) ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 และ พื้นที่ 4 ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในเรื่องของสถานที่จอดรถที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

- **ข้อเสนอแนะอื่น ๆ** จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการต้องการให้มีการบริการที่ดีแบบนี้ตลอดไป และควรเพิ่มในเรื่องของสถานที่จอดรถของผู้รับบริการในแต่ละจุดให้บริการให้มากขึ้นเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

## (2) บริการจัดหางานต่างประเทศ

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจ (แบบ ก) สอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางาน และประชาชนทั่วไป ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านจัดหางานต่างประเทศ ได้แก่ คนหางาน และประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.00 รองลงมา เป็นเพศชาย ร้อยละ 49.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 37.00 รองลงมาอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 29.00 อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 25.00 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 8.00 อายุระหว่าง 15-19 ปี ร้อยละ 1.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน (บริการจัดหางานต่างประเทศ) ของผู้รับบริการ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	49	49.00
- หญิง	51	51.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	1	1.00
- 20-29 ปี	37	37.00
- 30-39 ปี	29	29.50
- 40-49 ปี	25	25.00
- 50-59 ปี	8	8.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

### ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกของช่องทางการให้บริการ ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการ จัดหางานต่างประเทศ ในภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.91 โดยมีความพึงพอใจในประเด็น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.19$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.76 และประเด็นด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.20 ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.02</b>	<b>80.45</b>		
1) มีการติดประกาศขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ที่สามารถเห็นได้โดยง่าย และชัดเจน	25.00	52.00	23.00	0.00	0.00	4.02	80.40	0.00	100
2) ขั้นตอนในการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	31.00	42.00	25.00	1.00	0.00	4.00	80.00	1.00	100
3) ระยะเวลาการให้บริการ เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	29.00	50.00	20.00	1.00	0.00	4.00	80.00	0.00	100
4) การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลังมีความเหมาะสม	32.00	49.00	19.00	0.00	0.00	4.07	81.40	0.00	100
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.19</b>	<b>83.76</b>		
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ	35.00	54.00	10.00	0.00	0.00	4.21	84.20	1.00	100
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	29.00	57.00	13.00	0.00	0.00	4.12	82.40	1.00	100
3) ท่านได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับการมาขอรับบริการ อย่างถูกต้อง	32.00	56.00	11.00	0.00	0.00	4.17	83.40	1.00	100
4) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	37.00	51.00	11.00	1.00	0.00	4.24	84.80	0.00	100
5) ท่านมีความพึงพอใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	36.00	51.00	12.00	0.00	0.00	4.20	84.00	1.00	100
<b>ด้านความสะดวกของช่องทางบริการ</b>						<b>3.94</b>	<b>78.80</b>		
1) มีจุดประชาสัมพันธ์และมี เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก ในการมาขอรับบริการ ที่เหมาะสม	23.00	55.00	22.00	0.00	0.00	4.01	80.20	0.00	100
2) ความสะดวกในการเดินทาง มาขอรับบริการ ณ สำนักงาน	28.00	45.00	24.00	3.00	0.00	3.98	79.60	0.00	100
3) ความสะดวกในการใช้บริการ ผ่านอินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชัน ต่าง ๆ โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ สำนักงาน	19.00	43.00	35.00	0.00	3.00	3.75	75.00	0.00	100

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
4) การประชาสัมพันธ์แนะนำ ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	25.00	56.00	17.00	1.00	0.00	4.02	80.40	1.00	100
<b>ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์</b>						<b>3.81</b>	<b>76.20</b>		
1) ณ สำนักงานที่ให้บริการ	26.30	48.50	24.20	1.00	0.00	4.00	80.00	0.00	99
2) โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่อง โดยตรง	23.00	52.90	21.80	2.30	0.00	3.97	79.40	0.00	87
3) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	17.80	51.10	28.90	1.10	0.00	3.81	76.20	1.10	90
4) ระบบรับแจ้งปัญหาแรงงาน ต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์)	16.50	45.90	36.50	1.20	0.00	3.78	75.60	0.00	85
5) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	15.60	54.40	30.00	0.00	0.00	3.86	77.20	0.00	90
6) โทรสาร (แฟกซ์)	11.80	48.20	35.30	2.40	2.40	3.65	73.00	0.00	85
7) อีเมล (e-mail)	11.00	45.10	39.00	2.40	2.40	3.60	72.00	0.00	82
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.02</b>	<b>80.36</b>		
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	31.00	45.00	21.00	1.00	2.00	4.02	80.40	0.00	100
2) สิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ	25.00	44.00	27.00	3.00	0.00	3.89	77.80	0.00	100
3) คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์และเครื่องมือ ในการให้บริการ	29.00	46.00	22.00	2.00	1.00	4.00	80.00	0.00	100
4) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย	27.00	56.00	14.00	3.00	0.00	4.07	81.40	0.00	100
5) ความสะอาด เรียบร้อย ของสถานที่โดยรวม	30.00	51.00	19.00	0.00	0.00	4.11	82.20	0.00	100
<b>ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b>						<b>3.99</b>	<b>79.91</b>		

จากตารางที่ 9 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 5 ด้านในแต่ละประเด็นย่อย พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยจัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก : ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  = 4.24) คิดเป็นร้อยละ 84.80 อันดับสอง : เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.21) คิดเป็นร้อยละ 84.20 และอันดับสาม : ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  = 4.20) คิดเป็นร้อยละ 84.00 ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นอยู่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของการบริการจัดหางานต่างประเทศอยู่ที่พฤติกรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ จะเป็นประเด็นย่อยที่อยู่ในด้านความสะดวกของ

ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้แก่ อีเมล ( $\bar{X} = 3.60$ ) คิดเป็นร้อยละ 72.00 ช่องทางโทรสาร (แฟกซ์) ( $\bar{X} = 3.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 73.00 และระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์) ( $\bar{X} = 3.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 75.60

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยทั้งหมดที่อยู่ภายใต้ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ จะพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่จะมาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ให้บริการมากที่สุด ซึ่งนั่นอาจแสดงให้เห็นว่าส่วนงานบริการจัดหางานต่างประเทศ ควรประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการในการใช้บริการช่องทาง การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ของกรมซึ่งได้มีการเปิดให้บริการผ่านหลากหลายช่องทาง

อย่างไรก็ตามจากการพิจารณาจะเห็นได้ว่าบริการจัดหางานต่างประเทศ ยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.28 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการจัดหางานต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแล้วก็ตาม เพื่อยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

- 1) ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน
- 2) ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 3) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 4) การให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการมาขอรับบริการอย่างถูกต้อง
- 5) การให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 6) การประชาสัมพันธ์แนะนำช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม
- 7) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2

### ส่วนที่ 3 : ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจความผูกพัน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศมีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 96.33 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้วยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน (ผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศ)

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดงความเห็น (n = 100 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1. เมื่อกล่าวถึง “กรมการจัดหางาน” ท่านนึกถึงสิ่งใด (นึกถึงบริการของกรม/ไม่นึกถึงเพราะไม่รู้จัก)	100.00	0.00
2. เมื่อท่านต้องการหางานทำ หรือมีปัญหาเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว ท่านคิดว่าจะเลือกใช้บริการจากที่ใดเป็นลำดับแรก (กรมการจัดหางาน/บริษัทจัดหางานเอกชน)	89.00	11.00
3. เมื่อท่านได้ใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการในระดับใด (กำหนดค่าตัวเลือกระดับ 1 – ระดับ 4 เท่ากับ “ไม่ผูกพัน”/ระดับ 5 ขึ้นไป เท่ากับ “ผูกพัน”)	100.00	0.00
<b>ภาพรวมความผูกพัน</b>	<b>96.33</b>	<b>3.67</b>

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ดังนี้

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ** จากผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ประทับใจเจ้าหน้าที่ ทัศน จิต บริการ ซึ่งมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง มีมารยาทและให้เกียรติผู้สมัคร/ผู้รับบริการ ให้บริการที่รวดเร็ว กระตือรือร้น รวมถึงสามารถแนะนำขั้นตอนในการยื่นเอกสารได้อย่างละเอียดถูกต้องทำให้ผู้รับบริการเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังประทับใจในเรื่องของระบบการสื่อสาร การอบรม แอปพลิเคชันในการสื่อสารต่าง ๆ สถานที่ให้บริการที่มีบรรยากาศที่ดีติดตั้งเครื่องปรับอากาศทำให้เย็นสบายเมื่อเข้ามาใช้บริการ

- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง** จากผลการสำรวจจะพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงในหลายประเด็น ดังนี้

- 1) ไม่มีน้ำดื่มไว้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ
- 2) ไม่มีพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่ไว้บริการแก่ผู้รับบริการ
- 3) ปริมาณห้องน้ำมีไม่เพียงพอ

- **ข้อเสนอแนะอื่น ๆ** จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

- 1) การฝึกอบรมคนงานก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ควรมีการสอดแทรกความบันเทิงเพื่อให้เกิดความน่าสนใจ
- 2) ควรมีช่องทางการสื่อสารผ่านระบบไลน์ (Line) เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานและผู้รับบริการ
- 3) สถานที่บริการควรมีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน เพื่อลดความสับสนของผู้รับบริการ

#### (3) งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ดำเนินการทบทวนแบบสำรวจ (แบบ ก) สอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนต่างด้าว นายจ้าง/สถานประกอบการ ตัวแทน และผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ได้แก่ คนต่างด้าว นายจ้าง/สถานประกอบการ ตัวแทน และผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.00 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 43.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 33.00 รองลงมา อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 27.00 อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 24.00 และอายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 16.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 11



ตารางที่ 11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน  
(งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว) ของผู้รับบริการ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	43	43.00
- หญิง	57	57.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 20-29 ปี	27	27.00
- 30-39 ปี	33	33.00
- 40-49 ปี	24	24.00
- 50-59 ปี	16	16.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

**ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะอาดของช่องทางให้บริการ ด้านความสะอาดของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ในภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.88 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.72 และประเด็นด้านความสะอาดของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.66 ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						4.28	85.65		
1) มีการติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่ายและชัดเจน	40.00	45.00	12.00	2.00	1.00	4.21	84.20	0.00	100
2) ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	51.00	37.00	10.00	1.00	1.00	4.36	87.20	0.00	100
3) ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	42.00	42.00	14.00	0.00	1.00	4.21	84.20	1.00	100
4) การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม	46.00	43.00	11.00	0.00	0.00	4.35	87.00	0.00	100

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.44</b>	<b>88.72</b>		
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	58.00	32.00	8.00	0.00	0.00	4.42	88.40	2.00	100
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	56.00	36.00	7.00	0.00	1.00	4.46	89.20	0.00	100
3) ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการมาขอรับบริการอย่างถูกต้อง	54.00	39.00	5.00	1.00	1.00	4.44	88.80	0.00	100
4) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	60.00	33.00	4.00	2.00	0.00	4.48	89.60	1.00	100
5) ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	56.00	35.00	5.00	1.00	1.00	4.38	87.60	2.00	100
<b>ด้านความสะดวกของช่องทางการให้บริการ</b>						<b>4.07</b>	<b>81.40</b>		
1) มีจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการมาขอรับบริการที่เหมาะสม	39.00	39.00	21.00	0.00	1.00	4.15	83.00	0.00	100
2) ความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ณ สำนักงาน	48.00	31.00	19.00	1.00	1.00	4.24	84.80	0.00	100
3) ความสะดวกในการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน	34.00	34.00	23.00	4.00	5.00	3.88	77.60	0.00	100
4) การประชาสัมพันธ์แนะนำช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	34.00	38.00	24.00	3.00	1.00	4.01	80.20	0.00	100
<b>ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียนร้องทุกข์</b>						<b>3.83</b>	<b>76.66</b>		
1) ณ สำนักงานที่ให้บริการ	49.00	30.90	18.60	1.00	0.00	4.29	85.80	0.00	97
2) โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	28.10	34.80	28.10	7.90	1.10	3.81	76.20	0.00	89
3) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	25.90	32.90	32.90	5.90	2.40	3.74	74.80	0.00	85
4) ระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์)	23.80	39.30	27.40	6.00	3.60	3.74	74.80	0.00	84
5) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	36.30	30.80	26.40	4.40	2.20	3.95	79.00	0.00	91
6) โทรสาร (แฟกซ์)	22.10	37.70	19.50	14.30	6.50	3.55	71.00	0.00	77
7) อีเมล (e-mail)	26.40	38.90	22.20	8.30	4.20	3.75	75.00	0.00	72

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.10</b>	<b>81.96</b>		
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	41.00	35.00	20.00	3.00	0.00	4.11	82.20	1.00	100
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ	37.00	34.00	20.00	8.00	0.00	3.97	79.40	1.00	100
3) คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์และเครื่องมือ ในการให้บริการ	42.00	16.00	2.00	1.00	0.00	4.11	82.20	1.00	100
4) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย	37.00	37.00	21.00	4.00	0.00	4.04	80.80	1.00	100
5) ความสะอาด เรียบร้อย ของสถานที่โดยรวม	43.00	42.00	13.00	2.00	0.00	4.26	85.20	0.00	100
<b>ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b>						<b>4.14</b>	<b>82.88</b>		

จากตารางที่ 12 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 5 ด้านในแต่ละประเด็นย่อย พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยจัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก : ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.48$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.60 อันดับสอง : ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.46$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.20 และอันดับสาม : ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.44$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.80 ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นอยู่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของการบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่พฤติกรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ ได้แก่ โทรสาร (แฟกซ์) ( $\bar{X} = 3.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 71.00 สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 ( $\bar{X} = 3.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 74.80 และระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์) ( $\bar{X} = 3.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 74.80 ซึ่งทั้ง 3 ประเด็น อยู่ในด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยทั้งหมดที่อยู่ภายใต้ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ จะพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่จะมาใช้บริการ ณ สำนักงานที่ให้บริกรมมากที่สุด ซึ่งนั่นอาจแสดงให้เห็นว่างานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวควรประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการในการใช้บริการช่องทาง การติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ของกรมซึ่งได้มีการเปิดให้บริการผ่านหลากหลายช่องทาง

อย่างไรก็ตามจากการพิจารณาจะเห็นได้ว่างานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.40 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรต้องมีการพัฒนา และปรับปรุงบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดแล้วก็ตาม เพื่อยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถ

ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

- 1) ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว
- 2) ความรู้ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 3) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 4) การให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 5) ความเพียงพอของจุดให้บริการ
- 6) ความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ
- 7) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ
- 8) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

### ส่วนที่ 3 : ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจความผูกพัน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวมีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 96.00 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน (ผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว)

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดงความเห็น (n = 100 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1. เมื่อกล่าวถึง “กรมการจัดหางาน” ท่านนึกถึงสิ่งใด (นึกถึงบริการของกรม/ไม่นึกถึงเพราะไม่รู้จัก)	100.00	0.00
2. เมื่อท่านต้องการหางานทำ หรือมีปัญหาเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว ท่านคิดว่าจะเลือกใช้บริการจากที่ใดเป็นลำดับแรก (กรมการจัดหางาน/บริษัทจัดหางานเอกชน)	88.00	12.00
3. เมื่อท่านได้ใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการในระดับใด (กำหนดค่าตัวเลือกระดับ 1 – ระดับ 4 เท่ากับ “ไม่ผูกพัน”/ระดับ 5 ขึ้นไป เท่ากับ “ผูกพัน”)	100.00	0.00
<b>ภาพรวมความผูกพัน</b>	<b>96.00</b>	<b>4.00</b>

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ดังนี้

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ** จากผลการสำรวจจะพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุด บริการ ซึ่งมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ให้บริการได้รวดเร็ว ฉับไว ตอบข้อซักถามได้ดีมาก แนะนำอธิบายละเอียดให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่ายมากยิ่งขึ้น รวมถึงให้การช่วยเหลือตั้งแต่ต้นจนจบ

ขั้นตอน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังให้บริการรับ/ตรวจสอบเอกสาร และพิจารณาอนุญาตได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะจุดให้บริการของศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน ณ อาคารจามจุรี

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง จากผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงในหลายประเด็น ดังนี้

- 1) ที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อจำนวนของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ
- 2) สถานที่จอดรถมีน้อยมาก ควรจะมีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการมากกว่านี้
- 3) การให้บริการในบางขั้นตอนใช้ระยะเวลาในการดำเนินการยาวนานมากเกินไป
- 4) ช่องบริการในเรื่องการขอ ตท.1 เจ้าหน้าที่บางคนก็ไม่ค่อยสุภาพเท่าที่ควร

- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

1) ควรเพิ่มข้อมูลที่อยู่ของคนต่างด้าวในใบอนุญาตทำงานเนื่องจากจะสะดวกในการติดต่อกับหน่วยราชการอื่นๆ

2) ควรปรับปรุงกฎ ระเบียบ เกี่ยวกับการขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวระดับฝีมือชำนาญการ (ตท.1) “สำหรับคนที่เพิ่งได้รับ NON ครั้งแรก เมื่อมาขอรับใบอนุญาตทำงานฯ ไม่ควรให้เท่ากับอายุของ VISA”

#### (4) งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ดำเนินการทอดแบบสำรวจ (แบบ ก) สอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางาน ประชาชนทั่วไป ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ได้แก่ คนหางาน ประชาชนทั่วไป จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 77.00 รองลงมา เป็นเพศหญิง ร้อยละ 23.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 46.00 รองลงมา อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 30.00 อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 22.00 และอายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 2.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน (งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน) ของผู้รับบริการ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	77	77.00
- หญิง	23	23.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 20-29 ปี	30	30.00
- 30-39 ปี	46	46.00
- 40-49 ปี	22	22.00
- 50-59 ปี	2	2.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

## ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกของช่องทาง การให้บริการ ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนทำงานในภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.54 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.16 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.04$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.72 ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนทำงาน

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.10</b>	<b>81.90</b>		
1) มีการตีประกาศขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ ที่สามารถเห็นได้โดยง่าย และชัดเจน	32.00	44.00	23.00	0.00	1.00	4.06	81.20	0.00	100
2) ขั้นตอนในการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	28.00	53.00	17.00	2.00	0.00	4.07	81.40	0.00	100
3) ระยะเวลาการให้บริการ เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	40.00	40.00	18.00	0.00	2.00	4.16	83.20	0.00	100
4) การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลังมีความเหมาะสม	32.00	46.00	21.00	1.00	0.00	4.09	81.80	0.00	100
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.26</b>	<b>85.16</b>		
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ	46.00	39.00	13.00	1.00	1.00	4.28	85.60	0.00	100
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความ พร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	41.00	44.00	12.00	3.00	0.00	4.23	84.60	0.00	100
3) ท่านได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ เกี่ยวกับการมาขอรับบริการ อย่างถูกต้อง	43.00	40.00	13.00	3.00	1.00	4.21	84.20	0.00	100
4) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	47.00	40.00	12.00	0.00	1.00	4.32	86.40	0.00	100
5) ท่านมีความพึงพอใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	41.00	45.00	12.00	2.00	0.00	4.25	85.00	0.00	100

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านความสะดวกของช่องทางการให้บริการ</b>						<b>4.15</b>	<b>83.00</b>		
1) มีจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการมาขอรับบริการที่เหมาะสม	33.00	48.00	16.00	1.00	2.00	4.09	81.80	0.00	100
2) ความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ณ สำนักงาน	41.00	40.00	15.00	2.00	2.00	4.16	83.20	0.00	100
3) ความสะดวกในการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน	42.00	39.00	14.00	3.00	2.00	4.16	83.20	0.00	100
4) การประชาสัมพันธ์แนะนำช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	42.00	39.00	16.00	2.00	1.00	4.19	83.80	0.00	100
<b>ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียนร้องทุกข์</b>						<b>4.09</b>	<b>81.94</b>		
1) ณ สำนักงานที่ให้บริการ	35.40	38.50	25.00	0.00	1.00	4.07	81.40	0.00	96
2) โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	37.20	40.70	20.90	1.20	0.00	4.14	82.80	0.00	86
3) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	39.00	32.90	26.80	0.00	1.20	4.09	81.80	0.00	82
4) ระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์)	39.20	32.90	22.80	3.80	1.30	4.05	81.00	0.00	79
5) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	41.90	38.40	18.60	0.00	1.20	4.20	84.00	0.00	86
6) โทรสาร (แฟกซ์)	38.20	35.50	19.70	6.60	0.00	4.05	81.00	0.00	76
7) อีเมล (e-mail)	42.70	28.00	24.00	5.30	0.00	4.08	81.60	0.00	75
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.04</b>	<b>80.72</b>		
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	34.00	41.00	22.00	2.00	1.00	4.05	81.00	0.00	100
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ	32.00	39.00	22.00	6.00	1.00	3.95	79.00	0.00	100
3) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	32.00	44.00	19.00	5.00	0.00	4.03	80.60	0.00	100
4) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	36.00	38.00	20.00	5.00	1.00	4.03	80.60	0.00	100
5) ความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่โดยรวม	35.00	46.00	15.00	4.00	0.00	4.12	82.40	0.00	100
<b>ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b>						<b>4.13</b>	<b>82.54</b>		

จากตารางที่ 15 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 5 ด้านในแต่ละประเด็นย่อย พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยจัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ถึงมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก : ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.32$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.40 อันดับสอง : เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.28$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.60 และอันดับสาม : การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.25$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.00 ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นอยู่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของการบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานอยู่ที่พฤติกรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ ได้แก่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ ( $\bar{X} = 3.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.00 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.03$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.60 และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.03$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.60 ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นอยู่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยทั้งหมดไม่พบว่า มีประเด็นย่อยใดที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ซึ่งนั่นแสดงให้เห็นว่างานตรวจและคุ้มครองคนหางาน สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามยังควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดแล้วก็ตาม เพื่อยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

### ส่วนที่ 3 : ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจความผูกพัน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน มีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 96.67 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน (ผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน)

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดงความเห็น (n = 100 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1. เมื่อกล่าวถึง “กรมการจัดหางาน” ท่านนึกถึงสิ่งใด (นึกถึงบริการของกรม/ไม่นึกถึงเพราะไม่รู้จัก)	100	0.00
2. เมื่อท่านต้องการหางานทำ หรือมีปัญหาเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว ท่านคิดว่าจะเลือกใช้บริการจากที่ใดเป็นลำดับแรก (กรมการจัดหางาน/บริษัทจัดหางานเอกชน)	92.00	8.00
3. เมื่อท่านได้ใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการในระดับใด (กำหนดค่าตัวเลือกระดับ 1 – ระดับ 4 เท่ากับ “ไม่ผูกพัน”/ระดับ 5 ขึ้นไป เท่ากับ “ผูกพัน”)	98.00	2.00
<b>ภาพรวมความผูกพัน</b>	<b>96.67</b>	<b>3.33</b>



#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ดังนี้

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ จากผลการสำรวจจะพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุด บริการ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วทันใจ กระตือรือร้น ดูแลเอาใจใส่ พุดจาไพเราะเป็นกันเอง รวมถึงสามารถแนะนำให้ความรู้ ข้อมูลบริการให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น อีกทั้ง สถานที่ให้บริการก็เย็นสบาย

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง จากผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงในประเด็น ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่บางรายควรยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะที่ให้บริการมากกว่านี้
- 2) ควรปรับปรุงห้องน้ำให้มีความสะอาดและเพียงพอ

- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ไม่มี)

#### (5) งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ดำเนินการทบทวนแบบสำรวจ (แบบ ก) สอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางาน ผู้สมัครงาน ผู้ประกันตน นายจ้าง/สถานประกอบการ ตัวแทน นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ครูแนะแนว และผู้สูงอายุ ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ได้แก่ คนหางาน ผู้สมัครงาน ผู้ประกันตน นายจ้าง/สถานประกอบการ ตัวแทน นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ครูแนะแนว และผู้สูงอายุ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.70 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 37.30 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมีช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 40.00 รองลงมา อายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 20.70 อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 16.00 อายุระหว่าง 15-19 ปี ร้อยละ 10.70 อายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9.30 และอายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 3.30 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน (งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ) ของผู้รับบริการ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	56	37.30
- หญิง	94	62.70
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	16	10.70
- 20-29 ปี	60	40.00
- 30-39 ปี	31	20.70
- 40-49 ปี	24	16.00
- 50-59 ปี	5	3.30
- 60 ปีขึ้นไป	14	9.30
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

## ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกของช่องทางให้บริการ ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพในภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.17 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.16 และประเด็นด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.17 ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.26</b>	<b>85.25</b>		
1) มีการติดต่อประสานงานและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่ายและชัดเจน	28.00	56.00	14.00	2.00	0.00	4.10	82.00	0.00	150
2) ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	41.30	45.30	10.70	2.70	0.00	4.25	85.00	0.00	150
3) ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว	41.30	50.00	7.30	1.30	0.00	4.31	86.20	0.00	150
4) การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม	49.30	41.30	8.00	1.30	0.00	4.39	87.80	0.00	150
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.46</b>	<b>89.16</b>		
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	53.30	40.00	5.30	1.30	0.00	4.45	89.00	0.00	150
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	56.00	36.70	6.00	1.30	0.00	4.47	89.40	0.00	150
3) ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการมาขอรับบริการอย่างถูกต้อง	51.30	40.70	7.30	0.70	0.00	4.43	88.60	0.00	150
4) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	55.30	37.30	6.70	0.70	0.00	4.47	89.40	0.00	150
5) ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	54.00	39.30	6.00	0.70	0.00	4.47	89.40	0.00	150

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านความสะดวกของช่องทางการให้บริการ</b>						<b>4.11</b>	<b>82.25</b>		
1) มีจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการมาขอรับบริการที่เหมาะสม	28.70	56.70	12.70	1.30	0.70	4.11	82.20	0.00	150
2) ความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ณ สำนักงาน	32.70	46.70	18.70	2.00	0.00	4.10	82.00	0.00	150
3) ความสะดวกในการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน	34.00	50.70	10.00	3.30	1.30	4.11	82.20	0.70	150
4) การประชาสัมพันธ์แนะนำช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	28.70	59.30	10.00	0.70	1.30	4.13	82.60	0.00	150
<b>ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียนร้องทุกข์</b>						<b>3.96</b>	<b>79.17</b>		
1) ณ สำนักงานที่ให้บริการ	32.00	54.70	12.00	0.00	0.70	4.19	83.80	0.00	150
2) โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง	31.00	44.00	20.00	1.00	0.00	3.93	78.60	4.00	100
3) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	25.30	39.60	27.50	4.40	0.00	3.76	75.20	3.30	91
4) ระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์)	28.40	37.00	30.90	3.70	0.00	3.90	78.00	0.00	81
5) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	29.60	47.00	20.90	0.90	0.00	4.00	80.00	1.70	115
6) โทรสาร (แฟกซ์)	30.00	37.10	28.60	4.30	0.00	3.93	78.60	0.00	70
7) อีเมลล์ (e-mail)	31.50	41.10	23.30	4.10	0.00	4.00	80.00	0.00	73
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.25</b>	<b>85.04</b>		
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ	41.30	46.00	11.30	1.30	0.00	4.27	85.40	0.00	150
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ	41.30	46.70	10.70	1.30	0.00	4.28	85.60	0.00	150
3) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	43.30	42.70	12.70	1.30	0.00	4.28	85.60	0.00	150
4) ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	32.70	52.00	13.30	0.70	1.30	4.14	82.80	0.00	150
5) ความสะอาด เรียบร้อยของสถานที่โดยรวม	42.70	44.00	12.70	0.70	0.00	4.29	85.80	0.00	150
<b>ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b>						<b>4.20</b>	<b>84.17</b>		

จากตารางที่ 18 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 5 ด้านในแต่ละประเด็นย่อย พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยจัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรกมีคะแนนเท่ากันจำนวน 3 ประเด็น คือ ประเด็นย่อยความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประเด็นย่อยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และประเด็นย่อยท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.47$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.40 อันดับสอง : เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.00 และอันดับสาม : ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการมาขอรับบริการอย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.43$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.60 ซึ่งทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของการบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพอยู่ที่พฤติกรรมในการบริการของเจ้าหน้าที่ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ ได้แก่ สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 ( $\bar{X} = 3.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 75.20 ระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์) ( $\bar{X} = 3.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.00 และโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง รวมถึง โทรสาร(แฟกซ์) ( $\bar{X} = 3.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.60 ซึ่งทั้ง 3 ประเด็น อยู่ในด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์

อย่างไรก็ตามจากการพิจารณาจะเห็นได้ว่างานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.38 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดแล้วก็ตาม เพื่อยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง คือ ความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางโทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และเว็บไซต์กรมการจัดหางาน

### ส่วนที่ 3 : ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจความผูกพัน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพมีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 96.63 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน (ผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ)

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดงความเห็น (n = 150 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1. เมื่อกล่าวถึง “กรมการจัดหางาน” ท่านนึกถึงสิ่งใด (นึกถึงบริการของกรม/ไม่นึกถึงเพราะไม่รู้จัก)	100	0.00
2. เมื่อท่านต้องการหางานทำ หรือมีปัญหาเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว ท่านคิดว่าจะเลือกใช้บริการจากที่ใดเป็นลำดับแรก (กรมการจัดหางาน/บริษัทจัดหางานเอกชน)	90.60	9.40
3. เมื่อท่านได้ใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการในระดับใด (กำหนดค่าตัวเลือกระดับ 1 – ระดับ 4 เท่ากับ “ไม่ผูกพัน”/ระดับ 5 ขึ้นไป เท่ากับ “ผูกพัน”)	99.30	0.70
<b>ภาพรวมความผูกพัน</b>	<b>96.63</b>	<b>3.37</b>

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ดังนี้

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ จากผลการสำรวจจะพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจ ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ ทัศนคติ บริการ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ให้บริการดี สุภาพ เอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี รวมถึงให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลได้อย่างละเอียด ครบถ้วน ชัดเจน

2) มีการให้บริการที่เข้าถึงโรงเรียน ซึ่งสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการได้อย่างมาก

3) มีการสอบถามข้อมูลของผู้รับบริการโดยละเอียด เพื่อจะได้ให้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง จากผลการสำรวจจะพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่จะไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงในประเด็น ได้แก่ เรื่องของเว็บไซต์ที่เปิดให้บริการมีปัญหาบ่อยมาก เข้าใช้งานได้ค่อนข้างยาก

#### - ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1) การสร้างแบบทดสอบต่าง ๆ หากสร้างบน Google Forms ผู้รับบริการน่าจะใช้บริการได้สะดวกกว่านี้

2) ควรปรับปรุงระบบการทำแบบทดสอบที่เปิดให้บริการบนเว็บไซต์ให้สามารถใช้งานได้ง่าย และสะดวกรวดเร็วกว่านี้

3) ควรปรับปรุงและจัดหาสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้รับบริการมากกว่านี้

### 3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำแนกผลการสำรวจตามประเภทบริการ จำนวน 4 ประเภท ดังนี้

#### (1) บริการจัดหางานในประเทศ

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจ (แบบ ข) สอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านบริการจัดหางานในประเทศ จำนวน 150 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านบริการจัดหางานในประเทศ ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.70 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 37.30 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 35.30 รองลงมา อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 24.70 อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 24.70 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 13.30 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน (บริการจัดหางานในประเทศ) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	56	37.30
- หญิง	94	62.70
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 20-29 ปี	37	24.70
- 30-39 ปี	53	35.30
- 40-49 ปี	37	24.70
- 50-59 ปี	20	13.30
- 60 ปีขึ้นไป	3	2.00
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

**ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการ ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ/ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน/ ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก/ และด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน/ การร้องเรียน ร้องทุกข์ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการจัดหางานในประเทศ ในภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.18 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวกมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.90 และประเด็นด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน/ การร้องเรียน ร้องทุกข์ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.00 ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการจัดหางานในประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ</b>						<b>4.18</b>	<b>83.67</b>		
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	42.00	46.00	10.70	1.30	0.00	4.29	85.80	0.00	150
2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน	35.30	45.30	18.00	1.30	0.00	4.15	83.00	0.00	150
3) การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ	34.00	44.70	20.00	0.70	0.70	4.11	82.20	0.00	150

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>						<b>4.16</b>	<b>83.13</b>		
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วน เกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ต่างๆ ของกรมการจัดหางาน	40.70	43.30	15.30	0.70	0.00	4.24	84.80	0.00	150
2) การเปิดช่องทางรับฟัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากบุคคลภายนอก	32.00	48.70	18.70	0.70	0.00	4.12	82.40	0.00	150
3) การนำความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการ ดำเนินงาน/การให้บริการ ของกรมการจัดหางาน	31.30	50.00	17.30	1.30	0.00	4.11	82.20	0.00	150
<b>ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.35</b>	<b>86.90</b>		
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ของกรมการจัดหางานให้ ประชาชนทราบ	38.70	46.70	13.30	1.30	0.00	4.23	84.60	0.00	150
2) ความสะดวกในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน ของกรมการจัดหางาน	48.00	38.70	12.00	0.70	0.70	4.33	86.60	0.00	150
3) ความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	56.00	36.00	8.00	0.00	0.00	4.48	89.60	0.00	150
4) การใช้เทคโนโลยีในการ สื่อสารและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	50.70	37.30	8.70	2.00	1.30	4.34	86.80	0.00	150
<b>ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์</b>						<b>3.95</b>	<b>79.00</b>		
1) ณ สำนักงานที่ให้บริการ	54.00	37.30	7.30	1.30	0.00	4.44	88.80	0.00	150
2) โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่อง โดยตรง	37.60	43.20	16.80	1.60	0.80	4.15	83.00	0.00	125
3) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	12.50	39.40	32.70	12.50	1.90	3.45	69.00	1.00	104
4) ระบบรับแจ้งปัญหาแรงงาน ต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์)	27.10	33.90	30.50	6.80	0.00	3.76	75.20	1.70	59
5) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	33.910	47.30	17.00	0.90	0.90	4.12	82.40	0.00	112
6) โทรสาร (แฟกซ์)	23.10	40.00	29.20	6.20	1.50	3.77	75.40	0.00	65
7) อีเมล (e-mail)	28.00	42.50	24.70	4.10	0.00	3.96	79.20	0.00	73
<b>ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>						<b>4.16</b>	<b>83.18</b>		

จากตารางที่ 21 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้านในแต่ละประเด็นย่อย พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยจัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก : ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.48$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.60 อันดับสอง : ความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ สำนักงานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.44$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.80 และอันดับสาม : การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.34$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.80 ซึ่งประเด็นแรกและประเด็นที่สามอยู่ในด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่สองอยู่ในด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของการให้บริการจัดหางานในประเทศอยู่ที่ความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก รวมไปถึงความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยเฉพาะช่องทางบริการ ณ สำนักงานที่ให้บริการ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ ได้แก่ โทรสาร (แฟกซ์) ( $\bar{X} = 3.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 75.40 ระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์) ( $\bar{X} = 3.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 75.20 สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 ( $\bar{X} = 3.45$ ) คิดเป็นร้อยละ 69.00 และ ซึ่งทั้ง 3 ประเด็น อยู่ในด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์

หากพิจารณาจากตารางพบว่ายังมีประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางรายไม่พึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 0.15 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการจัดหางานในประเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง คือ ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และช่องทางระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์)

### ส่วนที่ 3 : ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจความผูกพัน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 2 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านบริการจัดหางานในประเทศมีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 99.65 และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการจัดหางานในประเทศ)

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดงความเห็น (n = 150 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1. เมื่อกล่าวถึง “ <u>กรมการจัดหางาน</u> ” ท่านนึกถึงสิ่งใด (นึกถึงบริการของกรม/ไม่นึกถึงเพราะไม่รู้จัก)	100.00	0.00
2. เมื่อท่านได้ใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการในระดับใด (กำหนดค่าตัวเลือกระดับ 1 - ระดับ 4 เท่ากับ “ไม่ผูกพัน”/ระดับ 5 ขึ้นไป เท่ากับ “ผูกพัน”)	99.30	0.70
<b>ภาพรวมความผูกพัน</b>	<b>99.65</b>	<b>0.35</b>



#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ดังนี้

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ** จากผลการสำรวจจะพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุด บริการ ซึ่งมีความสุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง กระตือรือร้นที่จะให้บริการ รวมถึงสามารถให้คำปรึกษาและแนะนำข้อมูลได้อย่างละเอียด ชัดเจน ถูกต้องตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ ยังประทับใจในเรื่องของความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน โดยเฉพาะที่ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย

- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง** จากผลการสำรวจจะพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงในหลายประเด็น ดังนี้

- 1) การติดต่อหน่วยงานผ่านช่องทางโทรศัพท์ติดต่อได้ค่อนข้างยากมาก
- 2) ประวัติของผู้ว่างงาน มีการปรับปรุงไม่ค่อยปัจจุบันเท่าที่ควร
- 3) เจ้าหน้าที่บางคนยังพูดจาไม่ค่อยสุภาพ แสดงสีหน้าที่ไม่ค่อยต้อนรับผู้มาใช้บริการ

- **ข้อเสนอแนะอื่น ๆ** จากการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาบริการ ดังนี้

- 1) ควรมีการจัดงานวันนัดพบแรงงานให้มากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน มีการจัดบูธรับสมัครงานสามารถให้คนหางานมาเจอกับนายจ้างและสามารถสัมภาษณ์งานทันที
- 2) ควรเปิดให้นายจ้างขอขึ้นทะเบียนได้ในทุกพื้นที่ เพื่อสะดวกในการหาคนหางานได้มากขึ้น
- 3) ควรมีแฟ้มประวัติคนหางานไว้บริการควบคู่กับการคัดลอกรายชื่อจากระบบสมาร์ทจ็อบเนื่องจากในระบบบางครั้งคนหางานได้น้อยมาก
- 4) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มากกว่านี้

#### (2) บริการจัดหางานต่างประเทศ

ดำเนินการทอแบบสำรวจ (แบบ ข) สอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านบริการจัดหางานต่างประเทศ ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง ร้อยละ 48.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 35.00 รองลงมา อายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 33.00 อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 18.00 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 13.00 และอายุระหว่าง 15-19 ร้อยละ 1.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน  
(บริการจัดหางานต่างประเทศ) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	52	52.00
- หญิง	48	48.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	1.00	1.00
- 20-29 ปี	18.00	18.00
- 30-39 ปี	33.00	33.00
- 40-49 ปี	35.00	35.00
- 50-59 ปี	13.00	13.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

**ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการ ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ/ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน/ ด้านความโปร่งใสและ การอำนวยความสะดวก/ และด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/ การร้องเรียน ร้องทุกข์ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการ จัดหางาน ต่างประเทศ ในภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.65 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านความ โปร่งใสและการอำนวยความสะดวกมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.15$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.00 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วม ของประชาชนได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.27 ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการ จัดหางานต่างประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ</b>						<b>4.10</b>	<b>82.07</b>		
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางานค้ำึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	25.00	64.00	11.00	0.00	0.00	4.14	82.80	0.00	100
2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน	38.00	42.00	17.00	2.00	0.00	4.13	82.60	1.00	100
3) การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ	30.00	49.00	18.00	2.00	0.00	4.04	80.80	1.00	100

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>						<b>3.96</b>	<b>79.27</b>		
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วน เกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ต่างๆ ของกรมการจัดหางาน	25.00	50.00	21.00	2.00	1.00	3.93	78.60	1.00	100
2) การเปิดช่องทางรับฟังความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากบุคคล ภายนอก	31.00	45.00	18.00	5.00	0.00	3.99	79.80	1.00	100
3) การนำความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการ ดำเนินงาน/การให้บริการ ของกรมการจัดหางาน	26.00	53.00	15.00	5.00	0.00	3.97	79.40	1.00	100
<b>ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.15</b>	<b>83.00</b>		
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ของกรมการจัดหางานให้ ประชาชนทราบ	35.00	48.00	16.00	1.00	0.00	4.17	83.40	0.00	100
2) ความสะดวกในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน ของกรมการจัดหางาน	30.00	49.00	17.00	3.00	0.00	4.03	80.60	1.00	100
3) ความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	42.00	39.00	17.00	1.00	0.00	4.19	83.80	1.00	100
4) การใช้เทคโนโลยีในการ สื่อสารและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	49.00	31.00	14.00	5.00	0.00	4.21	84.20	1.00	100
<b>ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์</b>						<b>4.11</b>	<b>82.26</b>		
1) ณ สำนักงานที่ให้บริการ	16.50	67.00	15.50	1.00	0.00	3.99	79.80	0.00	97
2) โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่อง โดยตรง	26.80	51.50	19.60	2.10	0.00	4.03	80.60	0.00	97
3) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	29.80	50.00	20.20	0.00	0.00	4.10	82.00	0.00	94
4) ระบบรับแจ้งปัญหาแรงงาน ต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์)	40.00	41.10	16.70	2.20	0.00	4.19	83.80	0.00	90
5) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	31.60	52.60	13.70	2.10	0.00	4.14	82.80	0.00	95
6) โทรสาร (แฟกซ์)	35.50	41.90	18.30	4.30	0.00	4.09	81.80	0.00	93
7) อีเมล (e-mail)	43.80	37.10	19.10	0.00	0.00	4.25	85.00	0.00	89
<b>ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>						<b>4.08</b>	<b>81.65</b>		

จากตารางที่ 24 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้านในแต่ละประเด็นย่อย พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยจัดอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก : ความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางอีเมล (e-mail) ( $\bar{X} = 4.25$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.00 อันดับสอง : การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.21$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.20 และอันดับสามมีระดับความพึงพอใจเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์) ( $\bar{X} = 4.19$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.80 ซึ่งทั้ง 4 ประเด็นย่อยอยู่ในด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก และด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของการให้บริการจัดหางานในประเทศอยู่ที่ความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก รวมไปถึงความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยเฉพาะช่องทางบริการผ่านอีเมล (e-mail) และระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์) และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ ได้แก่ การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก และความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางบริการ ณ สำนักงาน มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.80 การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน ( $\bar{X} = 3.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.40 และการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกรมการจัดหางาน ( $\bar{X} = 3.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.60 ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 4 ประเด็น อยู่ในด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าบริการจัดหางานต่างประเทศยังมีประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางรายไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.47 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการจัดหางานต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการดังกล่าวจะได้รับความพึงพอใจในระดับมากก็ตาม เพื่อยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสูงสุด โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

- 1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
- 2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน
- 3) การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ
- 4) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกรมการจัดหางาน
- 5) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอก
- 6) การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน
- 7) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน
- 8) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 9) การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

### ส่วนที่ 3 : ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจความผูกพัน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 2 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านบริการจัดหางานต่างประเทศมีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 99.00 และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 25

**ตารางที่ 25 ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ)**

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดงความคิดเห็น (n = 100 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1. เมื่อกล่าวถึง “กรมการจัดหางาน” ท่านนึกถึงสิ่งใด (นึกถึงบริการของกรม/ไม่นึกถึงเพราะไม่รู้จัก)	100.00	0.00
2. เมื่อท่านได้ใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการในระดับใด (กำหนดค่าตัวเลือกระดับ 1 – ระดับ 4 เท่ากับ “ไม่ผูกพัน”/ระดับ 5 ขึ้นไป เท่ากับ “ผูกพัน”)	98.00	2.00
<b>ภาพรวมความผูกพัน</b>	<b>99.00</b>	<b>1.00</b>

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ดังนี้

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ** จากผลการสำรวจจะพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุด บริการ ซึ่งยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ให้บริการต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็วทันใจ โดยเฉพาะในเรื่องของการตรวจและอนุมัติเอกสาร
- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง** จากผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจในเรื่องของสถานที่จอดรถซึ่งมีจำนวนน้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อความต้องการ
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ไม่มี)

#### (3) งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจ (แบบ ข) สอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ คนต่างด้าว นายจ้าง/สถานประกอบการ ตัวแทน และผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศ ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.00 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 43.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุมากที่สุดเท่ากับ 2 ช่วงอายุ คือ อายุระหว่าง 20-29 ปี และอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 32.00 รองลงมา อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 28.00 อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 18.00 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 8.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน  
(งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	43	43.00
- หญิง	57	57.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 20-29 ปี	32	32.00
- 30-39 ปี	32	32.00
- 40-49 ปี	28	28.00
- 50-59 ปี	8	8.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

**ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการ ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ/ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน/ ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก/และด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/ การร้องเรียน ร้องทุกข์ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ในภาพรวมระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.96 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวกมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.00 และประเด็นด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.45 ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ</b>						<b>4.16</b>	<b>83.20</b>		
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	46.00	40.00	11.00	2.00	0.00	4.27	85.40	1.00	100
2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน	40.00	44.00	11.00	3.00	1.00	4.16	83.20	0.00	100
3) การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ	40.00	37.00	17.00	2.00	2.00	4.05	81.00	2.00	100

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>						<b>4.06</b>	<b>81.20</b>		
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วน เกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ต่างๆ ของกรมการจัดหางาน	34.00	44.00	17.00	5.00	0.00	4.07	81.40	0.00	100
2) การเปิดช่องทางรับฟังความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก บุคคล ภายนอก	39.00	37.00	16.00	6.00	1.00	4.04	80.80	1.00	100
3) การนำความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการ ดำเนินงาน/การให้บริการ ของกรมการจัดหางาน	37.00	39.00	19.00	4.00	1.00	4.07	81.40	0.00	100
<b>ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.25</b>	<b>85.00</b>		
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ของกรมการจัดหางานให้ ประชาชนทราบ	40.00	42.00	15.00	3.00	0.00	4.19	83.80	0.00	100
2) ความสะดวกในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน ของกรมการจัดหางาน	38.00	39.00	22.00	1.00	0.00	4.14	82.80	0.00	100
3) ความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	60.00	27.00	11.00	2.00	0.00	4.45	89.00	0.00	100
4) การใช้เทคโนโลยีในการ สื่อสารและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	41.00	42.00	15.00	2.00	0.00	4.22	84.40	0.00	100
<b>ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์</b>						<b>3.92</b>	<b>78.45</b>		
1) ณ สำนักงานที่ให้บริการ	50.00	37.23	11.70	1.06	0.00	4.36	87.20	0.00	94
2) โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่อง โดยตรง	36.05	34.88	23.26	4.65	1.16	4.00	80.00	0.00	86
3) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	34.88	27.91	30.23	5.81	1.16	3.43	68.60	0.00	86
4) ระบบรับแจ้งปัญหาแรงงาน ต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์)	36.71	29.11	25.32	7.59	1.27	3.92	78.40	0.00	79
5) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	39.53	36.05	19.77	4.65	0.00	4.10	82.00	0.00	86
6) โทรสาร (แฟกซ์)	31.57	26.32	26.32	10.53	5.26	3.68	73.60	0.00	76
7) อีเมล (e-mail)	39.19	31.08	20.27	6.76	2.70	3.97	79.40	0.00	74
<b>ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>						<b>4.09</b>	<b>81.96</b>		

จากตารางที่ 27 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้านในแต่ละประเด็นย่อย พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยจัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรก : ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X}$  = 4.45) คิดเป็นร้อยละ 89.00 อันดับสอง : ความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านบริการ ณ สำนักงาน ( $\bar{X}$  = 4.36) คิดเป็นร้อยละ 87.20 และอันดับสาม: การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ( $\bar{X}$  = 4.19) คิดเป็นร้อยละ 83.80 ซึ่งทั้ง 3 ประเด็นย่อยอยู่ในด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ ด้านความโปร่งใส และการอำนวยความสะดวก และด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวกระจายอยู่เกือบทุกด้าน ซึ่งถือว่ามีการบริหารจัดการบริการที่ดีในระดับหนึ่ง และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ ได้แก่ ประเด็นย่อยที่อยู่ในด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้ง 3 อันดับ คือ ระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์) ( $\bar{X}$  = 3.92) คิดเป็นร้อยละ 78.40 ช่องทางโทรสาร (แฟกซ์) ( $\bar{X}$  = 3.68) คิดเป็นร้อยละ 73.60 และสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 ( $\bar{X}$  = 3.43) คิดเป็นร้อยละ 68.60

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่างานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวยังมีประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางรายไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.23 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสูงสุด โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

- 1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
- 2) การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ
- 3) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอก

### ส่วนที่ 3 : ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจความผูกพัน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 2 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านบริการจัดหางานต่างประเทศมีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 100 และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว)

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดงความเห็น (n = 100 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1. เมื่อกล่าวถึง “กรมการจัดหางาน” ท่านนึกถึงสิ่งใด (นึกถึงบริการของกรม/ไม่นึกถึงเพราะไม่รู้จัก)	100.00	0.00
2. เมื่อท่านได้ใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการในระดับใด (กำหนดค่าตัวเลือกระดับ 1 – ระดับ 4 เท่ากับ “ไม่ผูกพัน”/ระดับ 5 ขึ้นไป เท่ากับ “ผูกพัน”)	100.00	0.00
<b>ภาพรวมความผูกพัน</b>	<b>100.00</b>	<b>0.00</b>



#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ดังนี้

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ** จากผลการสำรวจจะพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ประทับใจในหลายประเด็น ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ ณ จุด บริการ ซึ่งยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถให้คำปรึกษา แนะนำได้เป็นอย่างดี

2) มีการให้บริการที่พร้อมรับฟังความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานใส่ใจและแก้ไขปัญหาที่ตรงประเด็นด้วยความเต็มใจ

3) การรับ-ส่งเรื่องรวดเร็วทันใจเป็นระบบดีมาก โดยเฉพาะระบบการเช็ค Name list

4) กรณีพบเจอปัญหาในการดำเนินการเจ้าหน้าที่มีการแจ้งกลับพร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ให้เข้าใจด้วย

- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง** จากผลการสำรวจจะพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจในหลายประเด็น ดังนี้

1) ระยะเวลารอคอยการพิจารณานานเกินไป

2) ปริมาณผู้มารับบริการมีปริมาณมากกว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทำให้ระยะเวลารอคอยนานจนเกินไป

3) สำนักงานจัดหางานบางแห่งเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอทำให้เกิดปัญหาในการใช้ดุลยพินิจ โดยตีความตามคู่มือแต่ยังไม่ละเอียดและไม่เป็นไปตามกฎหมาย

- **ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

1) ควรเพิ่มช่องบริการด้านธุรกิจให้มากขึ้น

2) ควรอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีความรู้ความสามารมากขึ้น โดยเฉพาะมีความรู้ทางกฎหมายพอสมควร เพื่อพิจารณาในการใช้ดุลยพินิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### (4) งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ดำเนินการทดสอบแบบสำรวจ (แบบ ข) สอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้รับอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ/ต่างประเทศ/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ผู้แทน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ได้แก่ ผู้รับอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ/ต่างประเทศ/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ผู้แทน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง ร้อยละ 46.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 40.00 รองลงมาอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 27.00 อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 20.00 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 12.00 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการกรมการจัดหางาน  
(งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน) ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	54	54.00
- หญิง	46	46.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 20-29 ปี	20	20.00
- 30-39 ปี	40	40.00
- 40-49 ปี	27	27.00
- 50-59 ปี	12	12.00
- 60 ปีขึ้นไป	1	1.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

**ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการ ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ/ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน/ ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก/ และด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/ การประสานงาน/ การร้องเรียน ร้องทุกข์ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ในภาพรวมระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.87 โดยมีความพึงพอใจในด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวกมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.00 และประเด็นด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.03$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.57 ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ</b>						4.39	87.87		
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	42.00	56.00	2.00	0.00	0.00	4.40	88.00	0.00	100
2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน	49.00	46.00	5.00	0.00	0.00	4.44	88.80	0.00	100
3) การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ	41.00	52.00	7.00	0.00	0.00	4.34	86.80	0.00	100

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละผู้ตอบแบบ ตามระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ผู้ตอบแบบ ที่ไม่พึง พอใจ	จำนวน ผู้ตอบ (ราย)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
<b>ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>						<b>4.15</b>	<b>83.07</b>		
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วน เกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ต่างๆ ของกรมการจัดหางาน	31.00	58.00	10.00	0.00	1.00	4.18	83.60	0.00	100
2) การเปิดช่องทางรับฟังความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก บุคคล ภายนอก	28.00	57.00	13.00	1.00	1.00	4.10	82.00	0.00	100
3) การนำความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการ ดำเนินงาน/การให้บริการ ของกรมการจัดหางาน	29.00	62.00	8.00	0.00	1.00	4.18	83.60	0.00	100
<b>ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.40</b>	<b>88.00</b>		
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ของกรมการจัดหางานให้ ประชาชนทราบ	45.00	48.00	7.00	0.00	0.00	4.38	87.60	0.00	100
2) ความสะดวกในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน ของกรมการจัดหางาน	47.00	46.00	7.00	0.00	0.00	4.40	88.00	0.00	100
3) ความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	51.00	44.00	4.00	0.00	1.00	4.44	88.80	0.00	100
4) การใช้เทคโนโลยีในการ สื่อสารและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	45.00	48.00	6.00	1.00	0.00	4.37	87.40	0.00	100
<b>ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์</b>						<b>4.03</b>	<b>80.57</b>		
1) ณ สำนักงานที่ให้บริการ	36.80	48.40	13.70	1.10	0.00	4.21	84.20	0.00	95
2) โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่อง โดยตรง	38.20	44.90	15.70	1.10	0.00	4.20	84.00	0.00	89
3) สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2	18.20	53.20	27.30	1.30	0.00	3.88	77.60	0.00	77
4) ระบบรับแจ้งปัญหาแรงงาน ต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์)	17.50	43.90	35.10	3.50	0.00	3.75	75.00	0.00	57
5) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน	34.30	47.10	18.60	0.00	0.00	4.15	83.00	0.00	70
6) โทรสาร (แฟกซ์)	21.70	55.0	23.30	0.00	0.00	3.98	79.60	0.00	60
7) อีเมล (e-mail)	25.00	53.60	21.40	0.00	0.00	4.03	80.60	0.00	56
<b>ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>						<b>4.24</b>	<b>84.87</b>		

จากตารางที่ 30 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้านในแต่ละประเด็นย่อย พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยจัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับแรกมีประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน และความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.44$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.80 อันดับสองมีประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจในระดับที่เท่ากัน 2 ประเด็น คือ การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน ( $\bar{X} = 4.40$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.00 และอันดับสาม : การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ ( $\bar{X} = 4.38$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.60 ซึ่งทั้ง 5 ประเด็นย่อยอยู่ในด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ และด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก แสดงให้เห็นว่าทั้ง 2 ด้านเป็นจุดแข็งของงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ ได้แก่ ประเด็นย่อยที่อยู่ในด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้ง 3 อันดับ คือ ช่องทางโทรสาร (แฟกซ์) ( $\bar{X} = 3.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.60 สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 ( $\bar{X} = 3.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.60 และระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์) ( $\bar{X} = 3.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 75.00 และเมื่อพิจารณาประเด็นย่อยทั้งหมดไม่พบว่ามีประเด็นย่อยใดที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ ซึ่งนั่นแสดงให้เห็นว่างานตรวจและคุ้มครองคนหางาน สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เป็นอย่างดีในระดับหนึ่ง

อย่างไรก็ตามกรมยังควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดแล้วก็ตาม เพื่อยกระดับการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

### ส่วนที่ 3 : ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจความผูกพัน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 2 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านบริการจัดหางานต่างประเทศมีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ร้อยละ 99.50 และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน)

คำถาม	ร้อยละของผู้แสดงความเห็น (n = 100 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1. เมื่อกล่าวถึง “ <u>กรมการจัดหางาน</u> ” ท่านนึกถึงสิ่งใด (นึกถึงบริการของกรม/ไม่นึกถึงเพราะไม่รู้จัก)	100.00	0.00
2. เมื่อท่านได้ใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการในระดับใด (กำหนดค่าตัวเลือกระดับ 1 – ระดับ 4 เท่ากับ “ไม่ผูกพัน”/ระดับ 5 ขึ้นไป เท่ากับ “ผูกพัน”)	99.00	1.00
<b>ภาพรวมความผูกพัน</b>	<b>99.50</b>	<b>0.50</b>

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ดังนี้

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ จากผลการสำรวจจะพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่พึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ใจดี เป็นกันเอง ให้บริการค่อนข้างดี และรวดเร็ว

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง จากผลการสำรวจจะพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจ ดังนี้

1) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

2) การให้บริการล่าช้าบ้างเป็นบางครั้ง

3) สำนักงานจัดหางานบางแห่งเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอทำให้เกิดปัญหาในการใช้ดุลยพินิจ โดยตีความตามคู่มือแต่ยังไม่ละเอียดและไม่เป็นไปตามกฎหมาย

- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือให้ความรู้ที่ครบถ้วนชัดเจนกว่าเดิม

2) ควรมีการอำนวยความสะดวกกับผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น

## ภาคผนวก

## แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ของ “ผู้รับบริการ”

กรมการจัดหางานขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริง ซึ่งกรมจะได้นำข้อมูลและความคิดเห็นของท่านไปปรับปรุง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการต่อไป

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ** (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลท่านเพียงข้อเดียว)

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  15 – 19 ปี  20 – 29 ปี  30 – 39 ปี  40 – 49 ปี  50 – 59 ปี  60 ปีขึ้นไป
3. ประเภทผู้รับบริการ
  - คนหางาน/ประชาชนทั่วไป  นักเรียน/นักศึกษา/ครูแนะแนว  นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน
  - ผู้รับอนุญาตจัดหางาน/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ตัวแทน  อื่น ๆ (ระบุ).....
4. งานบริการที่ท่านมารับบริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ
  - จัดหางานในประเทศ  จัดหางานต่างประเทศ  พิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว
  - การคุ้มครองคนหางาน  แนะนำอาชีพ

**ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในงานบริการที่ท่านมารับบริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ** (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีการติดประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย และชัดเจน						
1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน						
1.3 ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม สะดวก รวดเร็ว						
1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลังมีความเหมาะสม						
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ						
2.2 ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
2.3 ท่านได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการมาขอรับบริการอย่างถูกต้อง						
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่						
2.5 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
<b>3. ด้านความสะดวกของช่องทางการให้บริการ</b>						
3.1 มีจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการมาขอรับบริการที่เหมาะสม						
3.2 ความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ณ สำนักงาน						
3.3 ความสะดวกในการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตหรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน						
3.4 การประชาสัมพันธ์แนะนำช่องทางการให้บริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
<b>4. ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ (เลือกตอบเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>						
4.1 ณ สำนักงานที่ให้บริการ						
4.2 โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง						
4.3 สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2						
4.4 ระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์)						
4.5 เว็บไซต์กรมการจัดหางาน						
4.6 โทรสาร (แฟกซ์)						
4.7 อีเมล (e-mail)						
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
5.1 ความเพียงพอของจุดให้บริการ						
5.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ฯลฯ						
5.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ						
5.4 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย						
5.5 ความสะอาด เรียบร้อย ของสถานที่โดยรวม						

**ส่วนที่ 3 : ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน** (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลท่าน เพียงข้อเดียว)

- เมื่อกล่าวถึง “กรมการจัดหางาน” ท่านนึกถึงสิ่งใด ดังต่อไปนี้
  - จัดหางานในประเทศ     จัดหางานต่างประเทศ     พิจารณานุญาตการทำงานของคนต่างด้าว
  - การคุ้มครองคนหางาน     แนะนำอาชีพ     ไม่นึกถึงเพราะไม่รู้จักรัก
- เมื่อท่านต้องการหางานทำ หรือมีปัญหาเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว ท่านคิดว่าจะเลือกใช้บริการจากที่ใดเป็นลำดับแรก
  - กรมการจัดหางาน     บริษัทจัดหางานเอกชน     อื่น ๆ (ระบุ).....
- เมื่อท่านได้ใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการในระดับใด (กรุณาวางกลมหมายเลขที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดย 1 หมายถึง น้อยที่สุด 10 หมายถึง มากที่สุด)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ**

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ.....
- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง.....
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ .....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์เวลาตอบแบบสำรวจในครั้งนี้



แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562  
ของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

กรมการจัดหางานขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริง ซึ่งกรมจะได้นำข้อมูลและความคิดเห็นของท่านไปปรับปรุง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการต่อไป

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ** (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลท่านเพียงข้อเดียว)

- เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ  15 – 19 ปี  20 – 29 ปี  30 – 39 ปี  40 – 49 ปี  50 – 59 ปี  60 ปีขึ้นไป
- ประเภทผู้รับบริการ  
 คนหางาน/ประชาชนทั่วไป  นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน  องค์กร / หน่วยงานอื่น ๆ(ระบุ).....  
 ผู้รับอนุญาตจัดหางาน/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ตัวแทน
- งานบริการที่ท่านมารับบริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ  
 จัดหางานในประเทศ  จัดหางานต่างประเทศ  พิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว  
 การคุ้มครองคนหางาน  แนะนำอาชีพ

**ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในงานบริการที่ท่านมารับบริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ** (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
<b>1. ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ</b>						
1.1 การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก						
1.2 กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน						
1.3 การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ						
<b>2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>						
2.1 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกรมการจัดหางาน						
2.2 การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก						
2.3 การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ของกรมการจัดหางาน						
<b>3. ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ						
3.2 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน						
3.3 ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่						
3.4 การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
<b>4. ด้านความสะดวกของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร/การประสานงาน/การร้องเรียน ร้องทุกข์ (เลือกตอบเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ช่อง)</b>						
4.1 ณ สำนักงานที่ให้บริการ						
4.2 โทรศัพท์ติดต่อเจ้าของเรื่องโดยตรง						
4.3 สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2						
4.4 ระบบรับแจ้งปัญหาแรงงานต่างด้าว Doe Help Me (ออนไลน์)						
4.5 เว็บไซต์กรมการจัดหางาน						
4.6 โทรสาร (แฟกซ์)						
4.7 อีเมล (e-mail)						

**ส่วนที่ 3 : ความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน** (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลท่าน**เพียงข้อเดียว**)

1. เมื่อกล่าวถึง “กรมการจัดหางาน” ท่านนึกถึงสิ่งใด ดังต่อไปนี้

- จัดหางานในประเทศ   
  จัดหางานต่างประเทศ   
  พิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว  
 การคุ้มครองคนหางาน   
  แนะนำอาชีพ   
  อื่น ๆ (ระบุ).....

2. เมื่อท่านได้ใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการในระดับใด (กรุณาวางกลมหมายเลขที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด โดย 1 หมายถึง น้อยที่สุด 10 หมายถึง มากที่สุด)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ**

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ.....
- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง.....
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ .....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์เวลาตอบแบบสำรวจในครั้งนี้