

เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๒. ด้านบริการ

ข้อ ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาค่าบริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

ผลการดำเนินงาน

มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้มาขอรับบริการหรือเคยมาขอรับบริการ ณ สำนักงาน ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการนิติบุคคล นักศึกษา / นักเรียน หน่วยงานราชการ องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร กลุ่มสื่อสารมวลชน เกษตรกร วิทยากร นักกิจกรรมชน อื่น ๆ จำนวน ๔๘๐ ราย และออกแบบสำรวจครอบคลุม ๖ ประเด็น ดังนี้

๑. ประเภทงานบริการ
๒. วันและเวลาเปิดให้บริการ
๓. สถานที่ให้บริการ
๔. ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

เอกสารหลักฐาน

๑. แบบสำรวจความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการฯ
๒. รายงานสรุปผลการสำรวจฯ

เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๒. ด้านบริการ

ข้อ ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

รายงานสรุปผลการสำรวจความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการจัดการงาน ครอบคลุม ๖ ประเด็น

ส่วนที่ ๒ : ความต้องการต่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

๒.๑ ประเภทบริการ (งานบริการที่ต้องการใช้บริการผ่านกรมการตรวจ (GECC) สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร)

| ประเด็นความต้องการ | ความต้องการ | | | |
|--|---------------|----------------|------------------|------------------------|
| | ร้องการ (ราย) | คิดเป็น ร้อยละ | ไม่ร้องการ (ราย) | คิดเป็น ร้อยละ ความถี่ |
| ๑. จุฬประชาสัมพันธ์ / จัดร่วมกับเพื่อนร่วมงานสะดวก | ๕๖๔ | ๙๖.๒๗ | ๑๖ | ๓.๓๓ ๑ |
| ๒. การให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ | ๕๑๘ | ๘๗.๐๘ | ๖๒ | ๑๒.๙๕ ๖ |
| ๓. การให้บริการพร้อมท์ / แจ้งรายละเอียด | ๕๓๐ | ๘๙.๕๕ | ๕๐ | ๑๐.๕๒ ๒ |
| ๔. การให้บริการจัดทำใบประกอบใบประกอบ | ๕๒๘ | ๘๙.๓๗ | ๕๒ | ๑๐.๘๓ ๔ |
| ๕. การให้บริการจัดทำหนังสือเดินทางไปต่างประเทศ | ๕๒๑ | ๘๗.๘๑ | ๕๙ | ๑๑.๒๓ ๖ |
| ๖. งานแนะแนวอาชีพ | ๕๒๘ | ๘๙.๑๗ | ๕๒ | ๑๐.๘๓ ๔ |
| ๗. การให้บริการจัดทำงานแม่พิมพ์การผู้สูงอายุ | ๕๒๙ | ๘๙.๓๘ | ๕๑ | ๑๐.๖๓ ๓ |
| ๘. งานแจ้งเข้าแจ้งออกของหน่วยงาน | ๓๙๖ | ๘๒.๕๐ | ๘๔ | ๑๗.๕๐ ๗ |
| ๙. งานตรวจอนุมัติและคุ้มครองงาน | ๓๙๐ | ๘๑.๒๕ | ๙๐ | ๑๘.๗๕ ๘ |
| ๑๐. งานติดตามข้อมูลการทั้งหมด MOU | ๓๘๘ | ๘๐.๘๓ | ๙๒ | ๑๙.๑๗ ๙ |
| ๑๑. งานการรับทราบเป็นค่าธรรมเนียมใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่าง | ๓๗๘ | ๗๘.๕๕ | ๑๐๒ | ๒๑.๒๕ ๑๐ |

๒.๒ วันและเวลาเปิดให้บริการ

| ประเด็นความต้องการ | ความต้องการ | | | จัดลำดับความสำคัญ |
|--|---------------|----------------|------------------|-------------------|
| | ร้องการ (ราย) | คิดเป็น ร้อยละ | ไม่ร้องการ (ราย) | |
| ๑. การให้บริการในวันทำงานปกติ วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. โดยไม่หยุดพักเที่ยง | ๕๓๑ | ๘๙.๓๙ | ๑๐๒ | ๑ |
| ๒. การให้บริการนอกเวลาธรรมดา ในวันทำการปกติ เปิดให้บริการ วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา ๑๖.๓๐ - ๑๘.๓๐ น. | ๑๙๖ | ๕๐.๘๓ | ๒๘๘ | ๒ |
| ๓. การใช้บริการนอกเวลาธรรมดา วันพฤหัสบดี - วันเสาร์ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. | ๑๘๗ | ๓๘.๙๖ | ๒๙๓ | ๓ |

๓. สถานที่ให้บริการ

| ประเด็นความต้องการ | ความต้องการ | | | จัดลำดับความสำคัญ |
|--|---------------|----------------|------------------|-------------------|
| | ร้องการ (ราย) | คิดเป็น ร้อยละ | ไม่ร้องการ (ราย) | |
| ๑. สถานที่ให้บริการ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ | ๕๑๑ | ๙๔.๑๓ | ๓๕ | ๑ |
| ๒. สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้ใช้บริการ | ๕๖๕ | ๙๖.๘๘ | ๑๕ | ๒ |
| ๓. สถานที่ให้บริการ มีพื้นที่เพียงพอ และปลอดภัย | ๕๕๗ | ๙๕.๒๑ | ๒๓ | ๓ |

เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๒. ด้านบริการ

ข้อ ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาค่าบริการให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

๔. ความง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

| ประเด็นความต้องการ | ความต้องการ | | | | จัดลำดับความสำคัญ |
|---|---------------|---------------|------------------|---------------|-------------------|
| | ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | ไม่ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | |
| ๑. มีการอธิบาย ชัดเจน และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างครบถ้วน | ๔๖๙ | ๙๗.๗๑ | ๑๑ | ๒.๒๙ | ๑ |
| ๒. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง | ๔๖๗ | ๙๗.๒๙ | ๑๓ | ๒.๗๑ | ๒ |
| ๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา | ๔๕๕ | ๙๕.๗๙ | ๒๕ | ๕.๒๑ | ๓ |
| ๔. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ | ๔๕๕ | ๙๕.๕๕ | ๒๖ | ๕.๕๑ | ๔ |

๖. การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ

| ประเด็นความต้องการ | ความต้องการ | | | | จัดลำดับความสำคัญ |
|---|---------------|---------------|------------------|---------------|-------------------|
| | ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | ไม่ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | |
| ๑. มีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานและประเภทของงานที่ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ | ๔๖๐ | ๙๕.๘๓ | ๒๐ | ๕.๑๗ | ๒ |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการได้ครบถ้วน | ๔๗๕ | ๙๘.๙๖ | ๕ | ๑.๐๕ | ๑ |

๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

| ประเด็นความต้องการ | ความต้องการ | | | | จัดลำดับความสำคัญ |
|---|---------------|---------------|------------------|---------------|-------------------|
| | ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | ไม่ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | |
| ๑. มีห้องนั่งเล่นรอคอย | ๕๖๐ | ๙๕.๘๕ | ๒๐ | ๕.๑๗ | ๓ |
| ๒. มีจุดบริการน้ำดื่ม | ๔๓๕ | ๙๐.๖๓ | ๔๕ | ๙.๓๘ | ๔ |
| ๓. มีจุดรอเอกสาร | ๔๗๑ | ๙๘.๑๓ | ๙ | ๑.๘๘ | ๑ |
| ๔. ป้ายข้อความ/สัญลักษณ์/ประกาศสัมพันธไมตรีบริการ | ๕๖๖ | ๙๗.๐๘ | ๑๔ | ๒.๙๘ | ๒ |
| ๕. อุปกรณ์/เครื่องมือ ที่มีความเหมาะสม | ๔๓๕ | ๙๐.๖๓ | ๔๕ | ๙.๓๘ | ๔ |

๗. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- แต่ลงงานความทำให้เร็วขึ้น
- ความเพิ่มที่กรอกเอกสารมีจำนวนน้อย
- ควรพูดจาให้สุภาพและอธิบายให้ชัดเจน
- ณ ปัจจุบันที่เป็นอยู่ดี แต่ถ้าปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ จะดีค่ะ ขอบคุณค่ะ
- อะไรที่สามารถไปทำออนไลน์ ยากให้ทำงานเหล่านั้นเข้าระบบออนไลน์ทั้งหมด

รายงานสรุปผลการสำรวจความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการจัดทำงาน ครอบคลุม ๖ ประเด็น

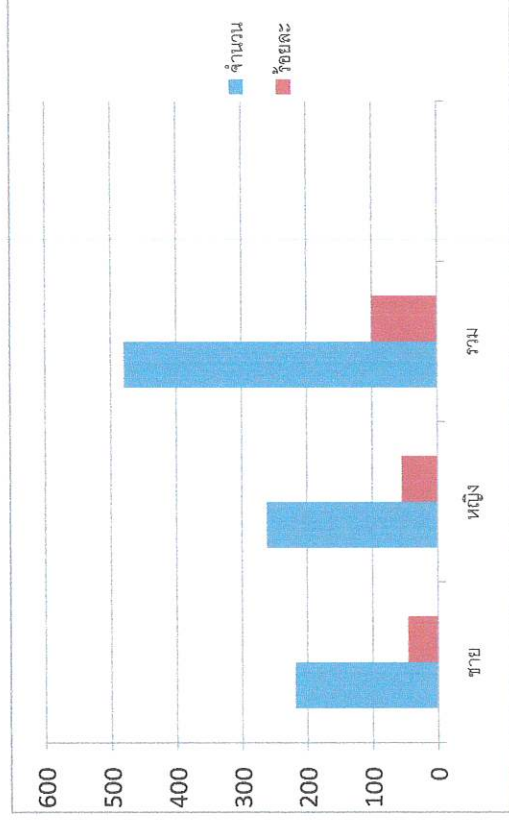
เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๒. ด้านบริการ

ข้อ ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหามาบริการให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐาน

- | | | | | |
|-----|-------------------|-------|-----|-------------------------|
| ๑.๑ | มีผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน | ๔๘๐ | ราย |
| ๑.๒ | เพศ | ชาย | ๒๑๘ | ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๒ |
| | | หญิง | ๒๖๒ | ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๘ |



รายงานข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๒. ด้านบริการ

ข้อ ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและ แก้ไขปัญหาการให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

| |
|--|
| ๑.๓ อายุ รวม จำนวน ๔๘๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ |
| ๑) ไม่เกิน ๒๐ ปี ๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๑ |
| ๒) ๒๑ - ๓๐ ปี ๑๖๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๘ |
| ๓) ๓๑ - ๔๐ ปี ๑๓๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๓ |
| ๔) ๔๑ - ๕๐ ปี ๗๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๓ |
| ๕) ๕๑ - ๖๐ ปี ๕๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๘ |
| ๖) ๖๑ ปี ขึ้นไป ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๘ |



รายงานข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

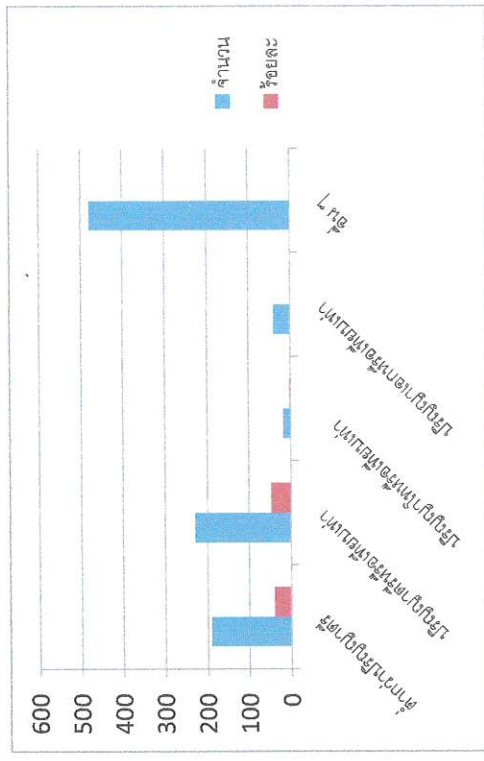
เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๒. ด้านบริการ

ข้อ ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหการให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

๑.๔ ระดับการศึกษา

| | | | |
|---------------------------|-----------|-----|---------------------|
| ๑) ต่ำกว่าปริญญาตรี | จำนวน ๑๙๑ | ราย | คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๙ |
| ๒) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | จำนวน ๒๓๐ | ราย | คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๒ |
| ๓) ปริญญาโทหรือเทียบเท่า | จำนวน ๑๘ | ราย | คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕ |
| ๔) ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า | จำนวน ๑ | ราย | คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๑ |
| ๕) อื่น ๆ | จำนวน ๔๐ | ราย | คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ |
| รวม | จำนวน ๔๘๐ | ราย | คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ |



รายงานข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๒. ด้านบริการ
 ข้อ ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาก็ให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

๒. ด้านบริการ

แนวทางการดำเนินงาน

๒.๑ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานจัดทำงานจังหวัดสมุทรสาคร วิเคราะห์ผลสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ มีรายงานผลการวิเคราะห์ ตามข้อ ๒.๑ ดังนี้

๑. วิเคราะห์จากข้อมูลการตอบแบบสำรวจแบบปกติ จำนวน ๔๘๐ คน ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ ๑.๑ ประเภทงานบริการ

| | ความต้องการ | | | | จัดลำดับความสำคัญ |
|--|---------------|---------------|------------------|---------------|-------------------|
| | ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | ไม่ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | |
| ประเด็นความต้องการ | | | | | |
| ๑. จุดประชาสัมพันธ์ / จุดแรกรับเพื่ออำนวยความสะดวก | ๔๖๔ | ๙๖.๖๗ | ๑๖ | ๓.๓๓ | ๑ |
| ๒. การให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ | ๔๑๘ | ๘๗.๐๘ | ๖๒ | ๑๒.๙๕ | ๒ |

เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๒. ด้านบริการ

ข้อ ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

ตารางที่ ๑.๑ ประเภทงานบริการ (ต่อ)

| ประเด็นความต้องการ | ความต้องการ | | | | |
|--|---------------|---------------|------------------|---------------|-------------------|
| | ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | ไม่ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | จัดลำดับความสำคัญ |
| ๓. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแส | ๔๓๐ | ๘๙.๕๘ | ๕๐ | ๑๐.๔๒ | ๒ |
| ๔. การให้บริการจัดหางานในประเทศ | ๔๒๘ | ๘๙.๑๗ | ๕๒ | ๑๐.๘๓ | ๔ |
| ๕. การให้บริการจัดหางานเดินทางต่างประเทศ | ๔๒๑ | ๘๗.๗๑ | ๕๙ | ๑๒.๒๙ | ๖ |
| ๖. งานแนะแนวอาชีพ | ๔๒๘ | ๘๙.๑๗ | ๕๒ | ๑๐.๘๓ | ๔ |
| ๗. การให้บริการจัดหางานแก่คนพิการ/ผู้สูงอายุ | ๔๒๙ | ๘๙.๓๘ | ๕๑ | ๑๐.๖๓ | ๓ |
| ๘. งานแจ้งเข้า-แจ้งออกของคนต่างด้าว | ๓๙๖ | ๘๒.๕๐ | ๘๔ | ๑๗.๕๐ | ๗ |
| ๙. งานตรวจสอบและคุ้มครองคนหางาน | ๓๙๐ | ๘๑.๒๕ | ๙๐ | ๑๘.๗๕ | ๘ |
| ๑๐. งานพิจารณาอนุญาตการทำงาน MOU | ๓๘๘ | ๘๐.๘๓ | ๙๒ | ๑๙.๑๗ | ๙ |

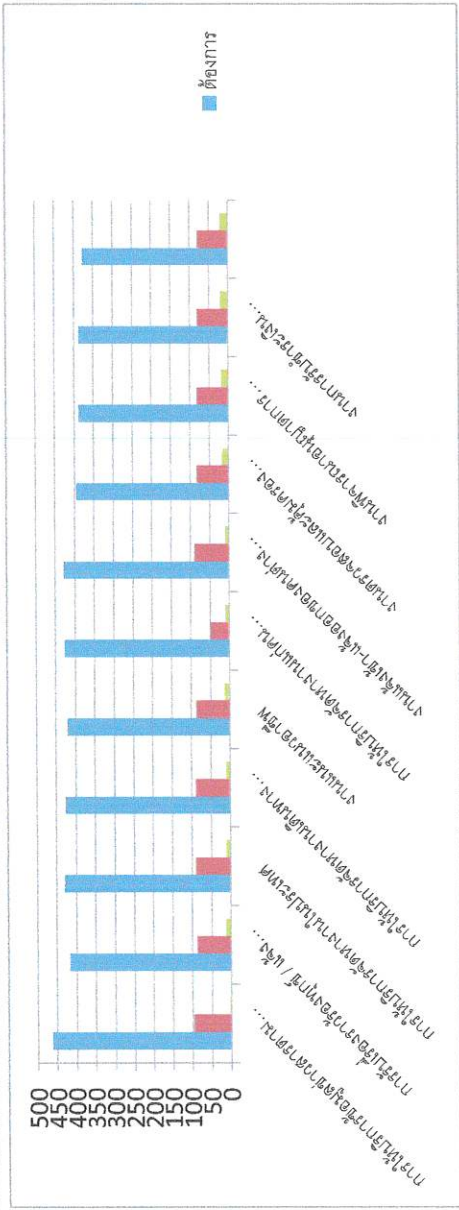
เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๒. ด้านบริการ

ข้อ ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

ตารางที่ ๑.๑ ประเภทงานบริการ (ต่อ)

| ประเด็นความต้องการ | ความต้องการ | | | |
|---|---------------|---------------|------------------|---------------|
| | ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | ไม่ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ |
| ๑๑. งานการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว | ๓๓๘ | ๗๘.๗๕ | ๑๐๒ | ๒๑.๒๕ |
| | | | | ๑๐ |



รายงานผลการสำรวจประเภทงานบริการ

| |
|--|
| เกณฑ์ด้านคุณภาพ |
| <p>๒. ด้านบริการ</p> <p>ข้อ ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้</p> |

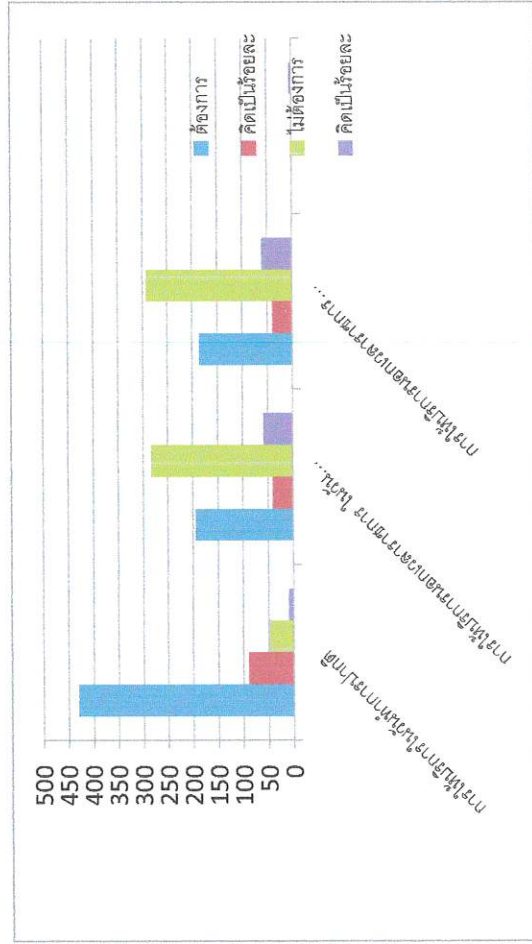
ตาราง ๑.๒ วันและเวลาเปิดให้บริการ

| ประเด็นความต้องการ | ความต้องการ | | | จัดลำดับความสำคัญ |
|--|---------------|---------------|------------------|-------------------|
| | ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | ไม่ต้องการ (ราย) | |
| ๑. การให้บริการในวันทำการปกติวันจันทร์ -วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. โดยไม่หยุดพักเที่ยง | ๔๓๑ | ๘๙.๗๙ | ๔๙ | ๑ |
| ๒. การให้บริการนอกเวลาราชการ ในวันทำการปกติเปิดให้บริการ วันจันทร์ -วันศุกร์ เวลา ๑๖.๓๐ - ๑๘.๓๐ น. | ๑๙๖ | ๔๐.๘๓ | ๒๘๔ | ๒ |
| ๓. การให้บริการนอกเวลาราชการ วันหยุดราชการ เปิดให้บริการ วันเสาร์ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. | ๑๘๗ | ๓๘.๙๖ | ๒๙๓ | ๓ |

เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๒. ด้านบริการ

ข้อ ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้



รายงานผลการสำรวจประเภทวันและเวลาให้บริการ

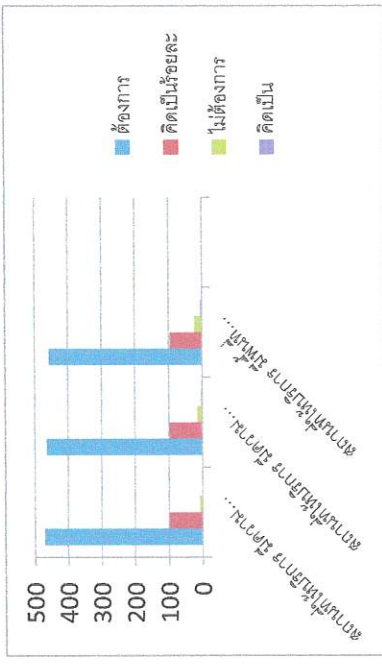
เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๒. ด้านบริการ

ข้อ ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

ตารางที่ ๑.๓ สถานที่ให้บริการ

| ประเด็นความต้องการ | ความต้องการ | | | |
|--|---------------|---------------|------------------|---------------|
| | ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | ไม่ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ |
| ๑. สถานที่ให้บริการ มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | ๔๗๑ | ๙๘.๑๓ | ๙ | ๑.๘๘ |
| ๒. สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ | ๔๖๕ | ๙๖.๘๘ | ๑๕ | ๓.๑๓ |
| ๓. สถานที่ให้บริการ มีพื้นที่เพียงพอ สะอาด และปลอดภัย | ๔๕๗ | ๙๕.๒๑ | ๒๓ | ๔.๗๙ |



รายงานผลการสำรวจประเภทสถานที่ให้บริการ

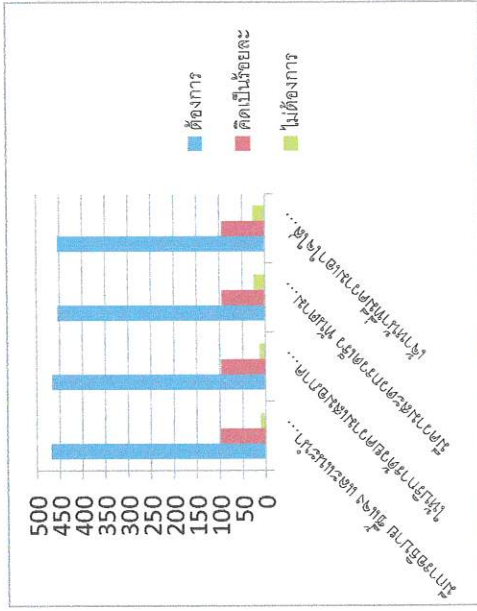
เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๒. ด้านบริการ

ข้อ ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

ตารางที่ ๑.๔ ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

| ประเด็นความต้องการ | ความต้องการ | | | | จัดลำดับความสำคัญ |
|---|---------------|---------------|------------------|---------------|-------------------|
| | ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | ไม่ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | |
| ๑. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างครบถ้วน | ๔๖๙ | ๙๗.๗๑ | ๑๑ | ๒.๒๙ | ๑ |
| ๒. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง | ๔๖๗ | ๙๗.๒๙ | ๑๓ | ๒.๗๑ | ๒ |
| ๓. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา | ๔๕๕ | ๙๕.๗๙ | ๒๕ | ๕.๒๑ | ๓ |
| ๔. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ | ๔๕๔ | ๙๕.๕๘ | ๒๖ | ๕.๕๒ | ๔ |



รายงานผลการสำรวจประเภทความง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

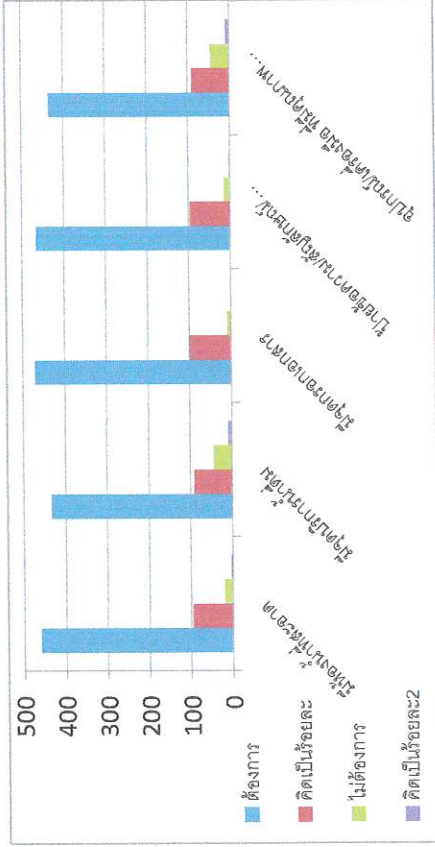
เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๒. ด้านบริการ

ข้อ ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการแก่ผู้ป่วยในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและ แก้ไขปัญหาการให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

ตารางที่ ๑.๕ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

| ประเด็นความต้องการ | ความต้องการ | | | |
|--|---------------|---------------|------------------|----------------|
| | ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | ไม่ต้องการ (ราย) | คิดเป็น ร้อยละ |
| ๑. มีห้องน้ำที่สะอาด | ๔๖๐ | ๙๕.๘๕ | ๒๐ | ๔.๑๗ |
| ๒. มีจุดบริการน้ำดื่ม | ๔๓๕ | ๙๐.๖๓ | ๔๕ | ๙.๓๘ |
| ๓. มีจุดรอกอกเอกสาร | ๔๗๑ | ๙๘.๑๓ | ๙ | ๑.๘๘ |
| ๔. ป้ายข้อความ/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ | ๔๖๖ | ๙๗.๐๘ | ๑๔ | ๒.๙๒ |
| ๕. อุปกรณ์/เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย | ๔๓๕ | ๙๐.๖๓ | ๔๕ | ๙.๓๘ |



รายงานผลการสำรวจประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

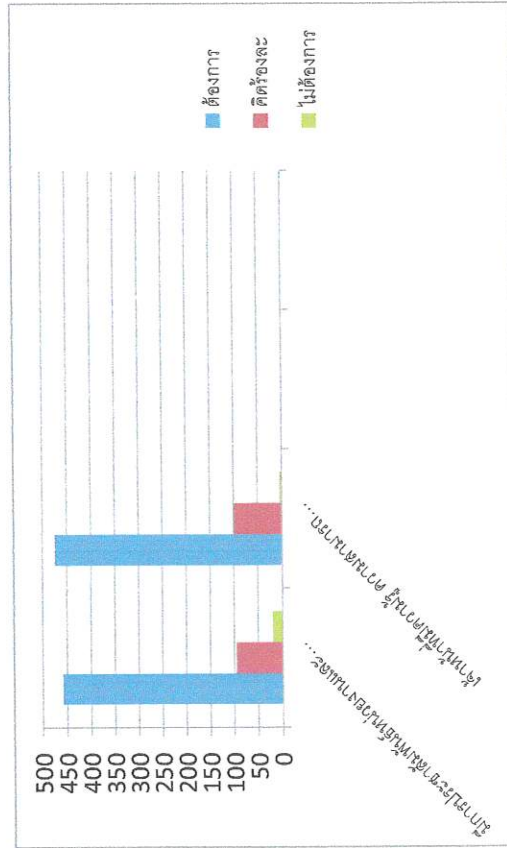
เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๒. ด้านบริการ

ข้อ ๒.๑ มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและ แก้ไขปัญหาการให้บริการซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้

ตารางที่ ๑.๖ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ

| ประเด็นความต้องการ | ความต้องการ | | | | จัดลำดับความสำคัญ |
|--|---------------|---------------|------------------|---------------|-------------------|
| | ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | ไม่ต้องการ (ราย) | คิดเป็นร้อยละ | |
| ๑. มีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานและประเภทของงานที่ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ | ๔๖๐ | ๙๕.๘๓ | ๒๐ | ๔.๑๗ | ๒ |
| ๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการได้ครบถ้วน | ๔๗๕ | ๙๘.๙๖ | ๕ | ๑.๐๔ | ๑ |



รายงานผลการสำรวจประเภทการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการให้บริการ

เกณฑ์ด้านคุณภาพ

๒. ด้านบริการ

ข้อ ๒.๒ มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ

ผลการดำเนินงาน

๑. มีผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงงานบริการ ภาพรวมเห็นว่างานบริการที่มีอยู่ปัจจุบันเหมาะสมแล้ว และเห็นว่ายังต้องพัฒนาหรือปรับปรุง โดยมีความต้องพัฒนาหรือปรับปรุงมากที่สุด ดังนี้
 ๑. ประเภททางด้านบริการ จัดลำดับความสำคัญได้คะแนนน้อยที่สุดจัดอยู่ในอันดับ ๑๐ คือ งานการรับชำระเงินค่าธรรมเนียมใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๗๕ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุง ร้อยละ ๒๑.๒๕
 ๒. ด้านวันและเวลาเปิดให้บริการคะแนนมากที่สุดจัดอยู่ในอันดับ ๑ คือ การให้บริการในวันทำการปกติวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. โดยไม่หยุดพักเที่ยง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๙ เป็นบริการที่เหมาะสมกับความต้องการ
 ๓. ด้านสถานที่ให้บริการ จัดลำดับความสำคัญได้คะแนนน้อยที่สุดจัดอยู่ในอันดับ ๓ คือ สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอ สะอาด และปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๑ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุง ร้อยละ ๔.๗๙
 ๔. ด้านความง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ จัดลำดับความสำคัญได้คะแนนน้อยที่สุดจัดอยู่ในอันดับ ๔ คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๘ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุง ร้อยละ ๕.๔๒
 ๕. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ จัดลำดับความสำคัญได้คะแนนน้อยที่สุดจัดอยู่ในอันดับ ๔ คือ จุดบริการน้ำดื่ม และอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๓ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุง ร้อยละ ๙.๓๘
 ๖. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ จัดลำดับความสำคัญได้คะแนนน้อยที่สุดจัดอยู่ในอันดับ ๒ คือ มีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานและประเภทของงานที่ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓ ต้องมีการพัฒนาปรับปรุง ร้อยละ ๔.๑๗