

# ผลการสำรวจ ความพึงพอใจและความผูกพัน

ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ที่มีต่อการบริการของกรมการเจ้าหน้าที่  
ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. **2565**

(ก)

## คำนำ

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการจัดหางาน ให้เกิดประสิทธิภาพ ยกระดับบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคาดหวังว่าจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวก มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น รวมทั้งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการจัดหางานต่อไป

ในการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครั้งนี้ กรมการจัดหางานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากประชาชนทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการของกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการทั่วประเทศ ที่สละเวลาให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ รวมถึงขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่ให้ความร่วมมือในการแจกแบบสำรวจและติดตามรวบรวมข้อมูลให้เป็นอย่างดี จึงขอแสดงความขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กันยายน 2565

(ข)

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(ก)
สารบัญ	(ข)
สารบัญตาราง	(ค)
สารบัญภาพ	(ง)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1. ความเป็นมา	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ระยะเวลาดำเนินการ	1
4. ตัวชี้วัด	1
5. ผลผลิต	2
6. ขอบเขตการศึกษา	2
7. นิยามศัพท์	2
<b>บทที่ 2 วิธีการศึกษา</b>	
1. วิธีการสำรวจ	3
2. กลุ่มเป้าหมาย	3
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	3
4. เครื่องมือในการสำรวจ	3
5. การประมวลผล	4
<b>บทที่ 3 ผลการสำรวจ</b>	
- ตอนที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวม	6
- ตอนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ	8
1. งานบริการจัดหางานในประเทศ	8
2. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	20
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	26
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	38
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	44
- ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	58
1. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	58
2. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	62
3. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	76
<b>ภาคผนวก</b>	83
- แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้รับบริการ” กรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (แบบสำรวจ ก)	
- แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” กรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (แบบสำรวจ ข)	

(ค)

สารบัญตาราง

	หน้า	
- ตารางที่ 1	เกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ	4
- ตารางที่ 2	สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานในภาพรวม	7
- ตารางที่ 3	สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานในภาพรวม	8
- ตารางที่ 4	สรุปผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานในภาพรวม	8
- ตารางที่ 5	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่ตอบแบบสำรวจ	9
- ตารางที่ 6	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานในประเทศ	9
- ตารางที่ 7	ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการจัดหางานในประเทศในช่วงเวลาพักเที่ยง ของผู้รับบริการ	13
- ตารางที่ 8	ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน	14
- ตารางที่ 9	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ จำแนกตามหน่วยงาน ให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)	15
- ตารางที่ 10	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ	20
- ตารางที่ 11	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ	21
- ตารางที่ 12	ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการจัดหางานต่างประเทศในช่วงเวลาพักเที่ยง ของผู้รับบริการ	24
- ตารางที่ 13	ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน	24
- ตารางที่ 14	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงาน ให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)	25
- ตารางที่ 15	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ที่ตอบแบบสำรวจ	26
- ตารางที่ 16	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว	27
- ตารางที่ 17	ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ในช่วงเวลาพักเที่ยงของผู้รับบริการ	30
- ตารางที่ 18	ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน	31
- ตารางที่ 19	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูล จากผู้รับบริการ)	32
- ตารางที่ 20	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ	39
- ตารางที่ 21	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	39

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
- ตารางที่ 22 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ในช่วงเวลาพักเที่ยงของผู้รับบริการ	42
- ตารางที่ 23 ทักษะคิดและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ที่มีต่อกรมการจัดหางาน	43
- ตารางที่ 24 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูล จากผู้รับบริการ)	43
- ตารางที่ 25 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ที่ตอบแบบสำรวจ	44
- ตารางที่ 26 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริม การประกอบอาชีพ	45
- ตารางที่ 27 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริม การประกอบอาชีพในช่วงเวลาพักเที่ยงของผู้รับบริการ	48
- ตารางที่ 28 ทักษะคิดและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริม การประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน	49
- ตารางที่ 29 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริม การประกอบอาชีพ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะ หน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)	50
- ตารางที่ 30 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ	58
- ตารางที่ 31 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ	59
- ตารางที่ 32 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการจัดหางานต่างประเทศในช่วงเวลาพักเที่ยง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	61
- ตารางที่ 33 ทักษะคิดและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อ กรมการจัดหางาน	61
- ตารางที่ 34 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของบริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับ ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	62
- ตารางที่ 35 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ที่ตอบแบบสำรวจ	63
- ตารางที่ 36 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานพิจารณาอนุญาต การทำงานของคนต่างด้าว	64
- ตารางที่ 37 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของ คนต่างด้าวในช่วงเวลาพักเที่ยงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	66
- ตารางที่ 38 ทักษะคิดและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานพิจารณาอนุญาต การทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน	67

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
- ตารางที่ 39 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการ ที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	68
- ตารางที่ 40 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ที่ตอบแบบสำรวจ	77
- ตารางที่ 41 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตรวจ และคุ้มครองคนหางาน	77
- ตารางที่ 42 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ในช่วงเวลาพักเที่ยงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	79
- ตารางที่ 43 ทักษะและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ที่มีต่อกรมการจัดหางาน	80
- ตารางที่ 44 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการการคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยงาน ให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	81

(ง)

### สารบัญภาพ

		หน้า
- ภาพที่ 1	แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565	6
- ภาพที่ 2	แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565	7

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมา

ปัจจุบันสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ภาครัฐต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานจากเดิมไปสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งหมายความว่าระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉมให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังนั้น รัฐบาลจึงได้มีนโยบายให้ทุกส่วนราชการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) และเกณฑ์การประเมินมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นผลให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการจัดหางานได้รับความพึงพอใจสูงสุด

กรมการจัดหางาน เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน ทั้งในด้านบริการจัดหางานในประเทศ ด้านบริการจัดหางานต่างประเทศ ด้านการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว ด้านการคุ้มครองคนหางาน และด้านการแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ เพื่อมุ่งส่งเสริมให้แรงงานทุกกลุ่มเป้าหมายมีงานทำ รวมถึงคนหางานได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย ตลอดจนคนต่างด้าวทำงานโดยถูกต้องตามกฎหมาย

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวข้างต้น กรมการจัดหางานจึงต้องปรับปรุงการให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดทิศทางการดำเนินงานและการให้บริการต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

#### 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้หน่วยงานนำผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานและบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการจัดหางาน

#### 3. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนพฤษภาคม – กันยายน 2565

#### 4. ตัวชี้วัด

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางานไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

## 5. ผลผลิต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

## 6. ขอบเขตการศึกษา

### 6.1 กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานภารกิจและการให้บริการจากกรมการจัดหางาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

### 6.2 ขอบเขตการสำรวจ

สำรวจภาพรวมการปฏิบัติงานในการให้บริการตามภารกิจหลัก ของกรมการจัดหางาน

## 7. นิยามศัพท์

7.1 **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

7.2 **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

7.3 **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการใช้บริการหรือการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน โดยเทียบกับความคาดหวัง

7.4 **ความผูกพัน** หมายถึง การที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เปลี่ยนไปใช้บริการของที่อื่นหรือองค์กรที่เป็นคู่แข่ง แต่ในเชิงภาครัฐแล้ว เนื่องจากตามลักษณะการผูกขาดของงานราชการทำให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นได้

7.5 **ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน** หมายถึง การสำรวจทัศนคติและความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่ามีความรู้สึกแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกัน รับรู้และเข้าถึง เข้าใจในภารกิจของกรมการจัดหางาน ได้แก่ งานบริการจัดหางานในประเทศ งานบริการจัดหางานต่างประเทศ งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน และงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ โดยยินดีที่จะแนะนำกรมการจัดหางานให้เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับต่อไป

## บทที่ 2 วิธีดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้กำหนดวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

### 1. วิธีการสำรวจ

ใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มารับบริการ ณ จุดบริการทั้ง 5 งานบริการของกรมการจัดหางาน ได้แก่ งานบริการจัดหางานในประเทศ งานบริการจัดหางานต่างประเทศ งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน และงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

### 2. กลุ่มเป้าหมาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างรวม 3,711 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

2.1 ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 2,687 คน จำแนกตามภารกิจ ดังนี้

- งานบริการจัดหางานในประเทศ จำนวน 1,085 คน
- งานบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 184 คน
- งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 640 คน
- งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 28 คน
- งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำนวน 750 คน

2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 1,024 คน จำแนกตามภารกิจ ดังนี้

- งานบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 48 คน
- งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 876 คน
- งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 100 คน

### 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสำรวจแบบออนไลน์บน Google Form ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการในภารกิจต่าง ๆ ณ จุดให้บริการของหน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคในสังกัดกรมการจัดหางาน ได้แก่ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ศูนย์บริการวิชาและใบอนุญาตทำงาน กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน สำนักงานจัดหางานจังหวัด 76 จังหวัด และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10 สแกน QR Code แบบสำรวจฯ ออนไลน์ ด้วยวิธีการสุ่ม กระจายการสำรวจตามวันและเวลาทำการในช่วงต่าง ๆ

### 4. เครื่องมือในการสำรวจ

แบบสำรวจออนไลน์บน Google Form ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่

4.1 แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (แบบสำรวจ ก) แบ่งข้อคำถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในงานบริการที่ท่านมารับบริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย
  1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
  2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  3. ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
  4. ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี
  5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของ

โรคติดเชื้อไวรัส Covid-19

6. ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ
  7. ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง
- ส่วนที่ 3 ทักษะและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน
  - ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

4.2 แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (แบบสำรวจ ข) แบ่งข้อคำถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน ประกอบด้วย
  1. ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ
  2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน
  3. ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก
  4. ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
  5. ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง
- ส่วนที่ 3 ทักษะและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

## 5. การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจเรียบร้อยแล้ว ได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความสอดคล้องของข้อมูลในแบบสำรวจที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาลงรหัสและประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS โดยแบ่งตามลักษณะของแบบสำรวจ ดังนี้

5.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายในเรื่องความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน 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

5.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายในเรื่องความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการในด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณค่าร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถาม

5.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายในเรื่องความผูกพันต่อกรมการจัดหางานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณค่าร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถาม

5.4 ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อบริการในด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ซึ่งมีรูปแบบข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด ดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็น และสรุปใจความสำคัญ

### บทที่ 3 ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการ จัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

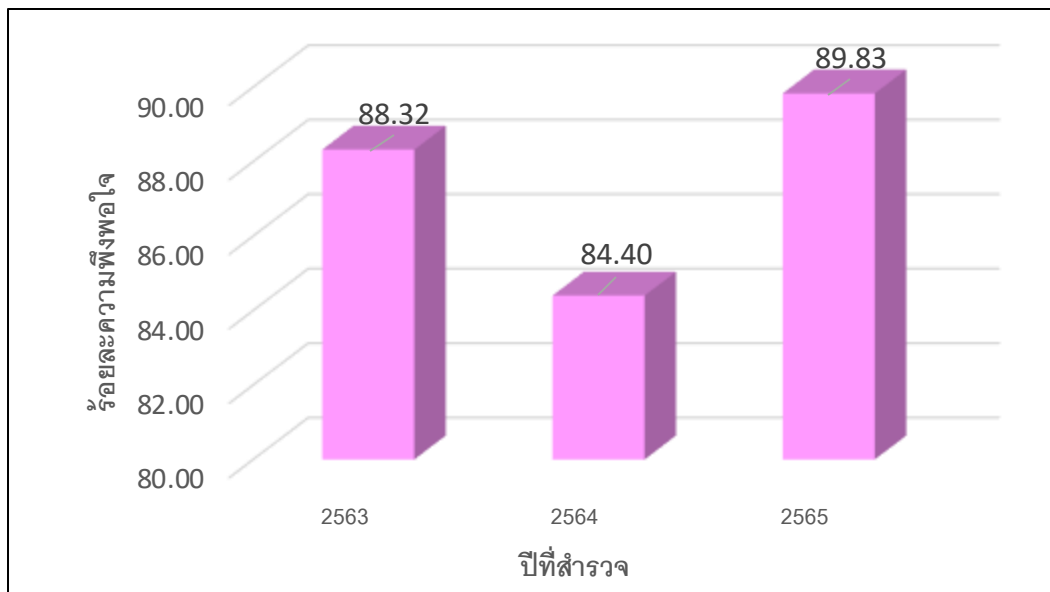
**ตอนที่ 1 :** ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

**ตอนที่ 2 :** ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

**ตอนที่ 3 :** ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

❖ **ตอนที่ 1 :** ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม สรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้รับบริการ” ที่มีต่อการใช้บริการของกรมการ จัดหางาน ในภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 89.83 ซึ่งอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2564 มาเปรียบเทียบจะพบว่าผลการสำรวจมีแนวโน้มความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น ดังภาพที่ 1 ซึ่งหากกรมการ จัดหางานยังรักษามาตรฐานการให้บริการและการดำเนินงานไว้ได้อย่างต่อเนื่อง และมุ่งเน้นพัฒนาปรับปรุงบริการและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ โดยพิจารณาจากประเด็นที่ผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจ โดยเฉพาะประเด็นข้อคำถามในการสำรวจที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด การให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุง ยกระดับงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจต่อบริการของกรมการ จัดหางานที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งคาดว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผลการสำรวจความพึงพอใจจะอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด

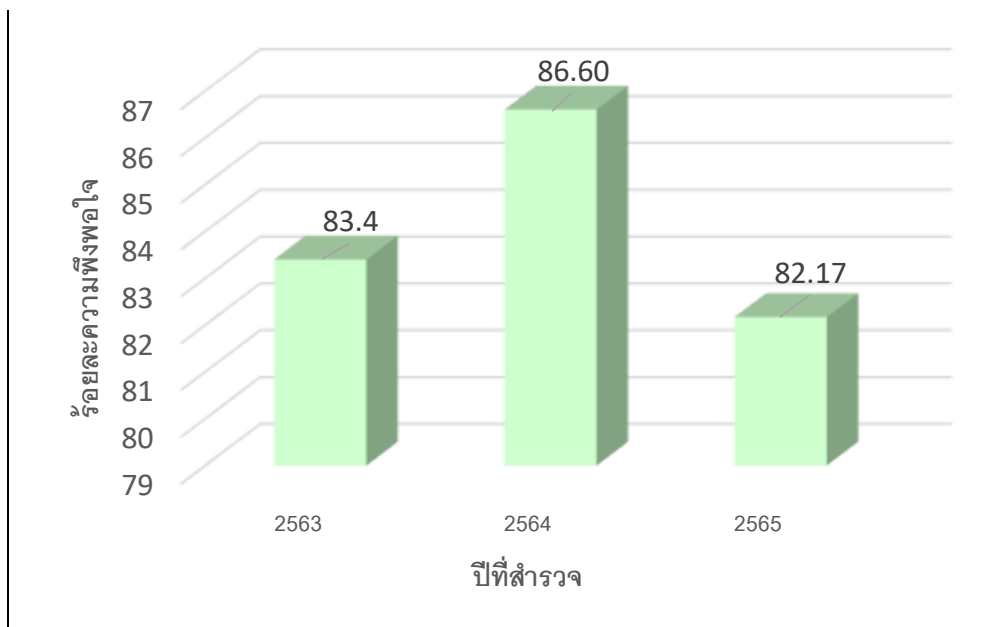


**ภาพที่ 1** แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการ จัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2565

ตารางที่ 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	
	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความไม่พึงพอใจ
1. งานบริการจัดหางานในประเทศ	90.60	0.03
2. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	86.77	0.17
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	88.20	0.23
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	92.20	0.00
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	91.40	0.08
<b>ภาพรวม</b>	<b>89.83</b>	<b>0.10</b>

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อการใช้บริการของกรมการจัดหางานในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการ มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 82.17 ซึ่งอยู่ในช่วงพึงพอใจมาก และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 – 2564 มาเปรียบเทียบ จะพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อบริการของกรมการจัดหางาน ลดลงกว่าปีที่ผ่านมา ดังภาพที่ 2 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมการจัดหางาน จำเป็นต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงบริการ และการดำเนินงานต่าง ๆ โดยพิจารณาจากประเด็นข้อคำถามในการสำรวจที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด การให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุง รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง ยกระดับงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจต่อบริการของกรมการจัดหางานที่เพิ่มสูงขึ้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ต่อไป



ภาพที่ 2 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565

ตารางที่ 3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน  
ในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความไม่พึงพอใจ
1. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	77.80	0.13
2. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	85.50	0.04
3. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	83.20	0.63
<b>ภาพรวม</b>	<b>82.17</b>	<b>0.27</b>

3. ผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า “ผู้รับบริการ” มีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ร้อยละ 97.61 และ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” มีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ร้อยละ 97.74 อยู่ในช่วงผูกพันมากที่สุด ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การรับบริการหรือติดต่อกันมาเป็นเวลานานทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ยินดีที่จะเข้ามาช่วยงานขององค์การ ในขณะที่ตนเองจะได้รับประโยชน์จากการกระทำนั้นด้วย ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ร้อยละความผูกพัน	
	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
1. งานบริการจัดหางานในประเทศ	98.43	-ไม่ประเมิน-
2. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	97.65	98.61
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	96.41	97.95
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	96.43	96.67
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	99.15	-ไม่ประเมิน-
<b>ภาพรวม</b>	<b>97.61</b>	<b>97.74</b>

❖ ตอนที่ 2 : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกผลการสำรวจตามประเภทบริการ ดังนี้

1. งานบริการจัดหางานในประเทศ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน เกี่ยวกับงานบริการจัดหางานในประเทศ จำนวน 1,085 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางานและประชาชนทั่วไป / นายจ้าง ตัวแทน และสถานประกอบการ โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 10 จำนวน 273 คน จากหน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 812 คน โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจัดหางานในประเทศ จำนวน 1,085 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ได้แก่ คนหางานและประชาชนทั่วไป จำนวน 901 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 และนายจ้าง ตัวแทนและสถานประกอบการ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.95 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 44.05 โดยผู้ตอบแบบสำรวจที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.51 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี อายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี อายุ 60 ปีขึ้นไป และอายุระหว่าง 15 - 19 ปี ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	478	44.05
- หญิง	607	55.95
<b>รวม</b>	<b>1,085</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	12	1.11
- 20-29 ปี	407	37.51
- 30-39 ปี	357	32.90
- 40-49 ปี	236	21.75
- 50-59 ปี	56	5.16
- 60 ปีขึ้นไป	17	1.57
<b>รวม</b>	<b>1,085</b>	<b>100.00</b>

### ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการ ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด Covid-19 และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการจัดหางานในประเทศในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 และประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 89.80 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการจัดหางานในประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (X̄)	ร้อยละ (%)	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.55</b>	<b>91.00</b>	
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่สามารถ เห็นได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	60.60	34.60	4.40	0.50	0.00	4.55	91.00	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	59.50	34.80	4.90	0.70	0.00	4.53	90.60	0.00
3) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการ ตามลำดับ (ก่อน - หลัง)	62.50	32.50	4.40	0.60	0.00	4.57	91.40	0.00
4) กระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	63.30	31.40	4.60	0.60	0.00	4.57	91.40	0.00
5) ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐาน ประกอบการยื่นขอรับบริการ	60.50	33.70	4.80	1.0	0.00	4.54	90.80	0.00
6) ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการ เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับ บริการต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน	58.60	34.60	5.60	1.20	0.00	4.51	90.20	0.00
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.61</b>	<b>92.20</b>	
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการ ให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	64.90	31.10	3.80	0.30	0.00	4.61	92.20	0.00
2) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	63.00	32.40	4.10	0.50	0.00	4.58	91.60	0.00
3) ความสุภาพเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	65.90	29.90	4.00	0.30	0.00	4.61	92.20	0.00
4) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม ในการปฏิบัติหน้าที่	68.20	27.70	3.80	0.30	0.00	4.64	92.80	0.00
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์</b>						<b>4.49</b>	<b>89.80</b>	
1) การบริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ	58.70	35.90	4.80	0.60	0.00	4.53	90.60	0.10
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และทันสมัย เช่น ระบบ e-service ระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น	56.30	37.60	5.30	0.70	0.00	4.50	90.00	0.10
3) การบริการออนไลน์ผ่านระบบ e-service หรือระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ หรือบน เว็บไซต์ มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ ที่ชัดเจน ช่วยให้เข้าใช้บริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	55.50	37.10	6.50	0.80	0.00	4.47	89.40	0.10
4) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้ ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 / เว็บไซต์กรมการจัดหา งาน / ระบบออนไลน์ Doe Help Me / โทรศัพท์ / อีเมล / กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	53.70	38.90	6.40	0.90	0.00	4.46	89.20	0.10

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี</b>						<b>4.52</b>	<b>90.40</b>	
1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บริการประชาชนที่มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น บริการ สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 facebook Line YouTube Tiktok โทรทัศน์วิทยุ เป็นต้น	58.70	35.10	5.40	0.70	0.00	4.52	90.40	0.00
2) มีระบบเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) ที่มีข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูล ได้อย่างรวดเร็ว	58.20	36.10	5.00	0.60	0.00	4.52	90.40	0.00
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของ Covid-19</b>						<b>4.51</b>	<b>90.20</b>	
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและความชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความ บอจุดบริการ แผ่นผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	57.50	36.70	5.20	0.60	0.00	4.51	90.20	0.00
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	54.40	38.90	5.70	1.00	0.00	4.47	89.40	0.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ	57.00	37.40	4.50	0.90	0.00	4.51	90.20	0.20
4) มีความพร้อมของอุปกรณ์ในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เช่น มีบริการคัดกรองด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิ บริการแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรค จัดสถานที่ ให้บริการ และสวมหน้ากากอนามัย ตามข้อกำหนดและมาตรการของกรม ควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น	59.40	36.00	4.00	0.60	0.00	4.54	90.80	0.10
<b>ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ</b>						<b>4.52</b>	<b>90.40</b>	
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	57.80	36.60	5.20	0.50	0.00	4.52	90.40	0.00
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม	59.40	34.90	5.10	0.60	0.00	4.53	90.60	0.00
3) ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	58.60	35.70	5.10	0.60	0.00	4.52	90.40	0.00
4) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย	58.70	35.50	5.00	0.80	0.00	4.52	90.40	0.00
<b>ความพึงพอใจต่อบริการจัดหางานในประเทศในภาพรวม</b>						<b>4.53</b>	<b>90.60</b>	

จากตารางที่ 6 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 6 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นน้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 92.80 อันดับที่ 2 : มี 2 ประเด็นน้อยที่มีระดับความพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 92.20 ได้แก่ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 91.60 และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ประเด็นการมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่ายช่วยให้ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 / เว็บไซต์กรมการจัดหางาน / ระบบออนไลน์ Doe Help Me / โทรศัพท์ / อีเมล / กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น ร้อยละ 89.20 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของการให้บริการจัดหางานในประเทศอยู่ที่ด้าน ช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

อย่างไรก็ตามจากการพิจารณาจะเห็นได้ว่าบริการจัดหางานในประเทศยังมีประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.03 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรมีการปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนและประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับ และพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นน้อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

1. การบริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย เช่น ระบบ e-service ระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น
3. การบริการออนไลน์ ผ่านระบบ e-service หรือระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ หรือบนเว็บไซต์ มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบที่ชัดเจน ช่วยให้เข้าใช้บริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
4. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 / เว็บไซต์กรมการจัดหางาน / ระบบออนไลน์ Doe Help Me / โทรศัพท์ / อีเมล / กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น
5. สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ
6. มีความพร้อมของอุปกรณ์ในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เช่น มีบริการคัดกรองด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิ บริการแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรค จัดสถานที่ ให้บริการ และสวมหน้ากากอนามัยตามข้อกำหนดและมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

ตารางที่ 7 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการจัดหางานในประเทศในช่วงเวลาพักเที่ยงของผู้รับบริการ

หน่วยบริการ	ต้องการ (คน)	ไม่ต้องการ (คน)	ไม่แสดง ความเห็น (คน)
ส่วนกลาง : - ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทยมีงานทำ - สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10	171 (15.76%)	89 (8.20%)	13 (1.20%)
ส่วนภูมิภาค : - สำนักงานจัดหางานจังหวัดทั่วประเทศ	542 (49.95%)	246 (22.67%)	24 (2.21%)
<b>รวม</b>	<b>713</b> <b>(65.71%)</b>	<b>335</b> <b>(30.88%)</b>	<b>37</b> <b>(3.41%)</b>

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจัดหางานในประเทศ ยังคงมีความต้องการให้หน่วยงานในสังกัดกรมการจัดหางานทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงมากถึงร้อยละ 65.71 ส่วนผู้รับบริการที่คิดว่าการให้บริการตามช่วงระยะเวลาทำการปกติของทางราชการนั้นเหมาะสมแล้ว และไม่จำเป็นต้องเปิดให้บริการนอกเวลาทำการในช่วงเวลาพักเที่ยง อยู่ที่ร้อยละ 30.88 จากค่าตัวเลขดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่สะดวกที่จะมารับบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้คนส่วนใหญ่ต้องใช้ชีวิตด้วยความเร่งรีบตลอดเวลา รวมไปถึงผู้รับบริการอีกบางส่วนที่เป็นผู้มีงานทำประจำไม่สามารถมาใช้บริการในช่วงเวลาทำการปกติของทางราชการได้

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีหน่วยงานในสังกัดกรมการจัดหางาน บางส่วนที่เปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงอยู่แล้ว แต่จากผลการสำรวจที่ปรากฏนั้น อาจบ่งบอกว่ากรมการจัดหางานควรมีมาตรการกำหนดให้ทุกหน่วยงานบริการในสังกัดทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จัดเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนเวร เพื่อเปิดให้บริการแก่ประชาชนในช่วงเวลาพักเที่ยง เพื่อเป็นทางเลือกและเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนต่อไป

**ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน**

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการจัดหางานในประเทศมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 98.43 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากจะมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 1,085 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	1,050 (96.77%)	35 (3.23%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่า จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	1,072 (98.80%)	13 (1.20%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	1,082 (99.72%)	3 (0.28%)
<b>ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน</b>	<b>98.43</b>	<b>1.57</b>

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ ในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 9)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ :** ผู้รับบริการประทับใจบริการทางานทำ บริการส่งเสริม ฝึกอาชีพ บริการขึ้นทะเบียนประกันการว่างงาน/การรายงานตัว เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดเพราะ สุภาพเป็นกันเอง ดูแลเอาใจใส่ และให้การช่วยเหลืออย่างดี รวมทั้งเจ้าหน้าที่ ยังมีความรู้ความเข้าใจในงาน สามารถให้บริการ ชี้แนะให้คำปรึกษา แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับบริการด้านต่างๆ ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังประทับใจในเรื่องของการปรับปรุงบริการให้ทันสมัยขึ้นเรื่อย ๆ ช่วยให้บริการมีความ สะดวก รวดเร็ว ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการส่งเอกสารกรณีมีปัญหาติดขัดเอกสารไม่ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งช่วยลดเวลาการเดินทางเข้ามาติดต่อทำให้สะดวกขึ้น อีกทั้ง ยังประทับใจในเรื่องของการเปิดให้บริการ ในช่วงเวลาพักเที่ยงของหลาย ๆ หน่วยงาน ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง :** ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการ ดังนี้

1) การให้บริการศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย ซึ่งเดิมจะเจ้าหน้าที่ประกันสังคม มาประจำอยู่ที่ศูนย์ฯ เพื่อให้บริการ แต่ตอนนี้ไม่มี ทำให้การสอบถามเรื่องประกันสังคม หรือการตรวจสอบสิทธิ์ ต่างๆ ผู้รับบริการต้องไปติดต่อที่อาคารสำนักงานประกันสังคม พื้นที่ 3 ซึ่งค่อนข้างไม่สะดวกและเสียเวลา

2) การใช้งานระบบมีความซับซ้อนสำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยีทำให้ใช้งานยาก รวมถึงระบบล่มค่อนข้างบ่อย อีกทั้ง เมื่อมีการส่งใบสมัครไป ไม่มีการตอบกลับในระบบหางานว่าบริษัทได้เข้ามาดู หรือยัง

3) บัตรนายจ้างต้องต่ออายุตลอดทั้งๆ ที่สถานประกอบการยังเปิดให้บริการตามปกติ และเอกสารในการต่ออายุบัตรนายจ้างยุ่งยากเกินไป

4) สำหรับในบางหน่วยงาน ผู้รับบริการยังคงต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ เช่น

- ความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ชัดเจน อาจมีเสียงเบา หรือดงจนเกินไป ส่วนของการต้อนรับ บริการทางโทรศัพท์ เป็นต้น

- ปรับปรุงข้อมูลตำแหน่งงานว่างและข้อมูลผู้สมัครงานในแต่ละเดือนให้เป็นปัจจุบัน
- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ให้บริการและสถานที่นั่งคัดรายชื่อผู้สมัครงาน

คับแคบ รวมถึงสำนักงานค่อนข้างร้อน ควรปรับเวลาเปิดปิดเครื่องปรับอากาศให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ นอกจากนี้ ควรปรับปรุงในเรื่องของความสะอาดของห้องน้ำสำหรับให้บริการประชาชน

- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ในบางหน่วยงานบริการควรพัฒนาและเพิ่มเติมในเรื่องต่างๆ ให้มากขึ้นเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนี้

- 1) ควรมีการจัดพื้นที่สำหรับสูบบุหรี่
- 2) การจัดทำสรุปเอกสารที่ต้องใช้ในการขอรับบริการ หากมีการทำเป็นหมวดหมู่

และลำดับเอกสารให้ทราบจะช่วยอำนวยความสะดวกได้ดีขึ้น

**ตารางที่ 9 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)**

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย	- เจ้าหน้าที่ศูนย์ ยิ้มแย้มแจ่มใสให้คำแนะนำคำปรึกษาดี - บริการรวดเร็วทันใจ	- ก่อนหน้านี้มีเจ้าหน้าที่ประกันสังคมมาประจำ ณ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย แต่ตอนนี้ไม่มี ทำให้การสอบถามเรื่องประกันสังคม หรือการตรวจสอบสิทธิต่างๆ ต้องเดินไปมาระหว่างอาคารสำนักงานประกันสังคม กับอาคารศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย ซึ่งระยะทางระหว่าง 2 อาคารค่อนข้างไกลกันพอสมควร ทำให้ไม่อำนวยความสะดวกเท่าไร - ไม่มีการตอบกลับในระบบงาน เมื่อมีการส่งใบสมัครไปแล้ว บริษัทได้เข้ามาดูหรือยัง	-

หน่วยงาน ให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	- พนักงานสุภาพ เรียบร้อย - สถานที่ให้บริการสะดวก	-	- ควรมีการจัดพื้นที่สำหรับ สูบบุหรี่
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	- ประทับใจบริการทางานทำ	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	- เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	- พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อย	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	- ประทับใจบริการการขึ้น ทะเบียนผู้ประกันตน กรณีว่างงาน - สามารถปรับปรุงบริการ ให้ทันสมัยขึ้นเรื่อย ๆ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาญจนบุรี	- พนักงานส่วนใหญ่บริการ ดีเยี่ยม	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกำแพงเพชร	- ประทับใจบริการการขึ้น ทะเบียนผู้ประกันตนกรณี ว่างงาน - เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ	- ระบบขัดข้องบ่อย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดขอนแก่น	- เจ้าหน้าที่ดูแล ใส่ใจ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดจันทบุรี	- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีใจให้บริการ	- สถานที่จอดรถ ไม่เพียงพอ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดฉะเชิงเทรา	- พนักงานสุภาพให้บริการ และให้คำแนะนำได้ดี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงใหม่	- ประทับใจบริการส่งเสริม ฝึกอาชีพ - เจ้าหน้าที่สุภาพและ ให้บริการดี - ระยะเวลาการให้บริการ รวดเร็ว ใช้เวลาไม่ค่อนาน	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตรัง	- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วน	-	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดตาก	-	- ไม่พอใจและควรปรับปรุงแก้ไขในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครนายก	-	- การแนะนำ ชี้แจงไม่ค่อยชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครปฐม	- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	-	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม	- ประทับใจบริการขึ้นทะเบียนประกันการว่างงาน/การรายงานตัว - ระบบไอทีสะดวกรวดเร็ว	-ไม่พึงพอใจและควรปรับปรุงเรื่องกลิ่นของห้องน้ำ - ปรับปรุงการอัปเดตตำแหน่งงานว่างแต่ละเดือนให้เป็นปัจจุบัน - เมื่อไปสมัครงานหรือติดต่อบริษัทมักปฏิเสธว่าทางกรมการจัดหางานเอาข่าวเก่ามาลง ทางบริษัทปิดรับสมัครแล้ว ซึ่งทำให้คนหางานเสียเวลาและเสียเงิน	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครศรีธรรมราช	-	- ไม่พึงพอใจในส่วนของการต้อนรับ	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครสวรรค์	-	- ไม่พึงพอใจสถานที่นั่งคัดรายชื่อผู้สมัครงาน	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี	- ประทับใจเจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว ทันใจ	- สถานที่นั่งรอด้านนอกก่อนเข้าพบเจ้าหน้าที่อยากให้มีพัดลมบริการเพราะร้อนมาก - สถานที่จอดรถ - ที่นั่งรอ	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดปทุมธานี	-	- สถานที่ให้บริการคับแคบ	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี	-	- การชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ชัดเจน	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการดีมาก - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี	- ไม่พึงพอใจระบบ	- ภาพรวมเอกสารที่ต้องใช้ หากทำเป็นหมวดหมู่ ลำดับเอกสารให้ทราบ จะดีมาก
สำนักงานจัดหางานจังหวัดพิจิตร	- ประทับใจที่ช่วยหางานที่ตรงกับความสามารถ	- ระยะเวลาารับบริการนาน - ระยะเวลาารอนายจ้างมาสัมภาษณ์ค่อนข้างนาน	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเพชรบุรี	- การเปิดให้บริการในเวลาพักเที่ยง	-	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเพชรบูรณ์	- เจ้าหน้าที่พูดเพราะ บริการดีทุกคน	- ปรับปรุงสถานที่จอดรถ	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดแพร่	-	- ควรลดเอกสารให้ทำเป็นระบบสแกนเข้าระบบ	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดภูเก็ต	- บริการดี รวดเร็ว	- อัปเดตตำแหน่งงานว่างให้เป็นปัจจุบัน	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดมหาสารคาม	-	- สำนักงานค่อนข้างร้อน ควรปรับเวลาเปิดแอร์ - ระบบล่มบ่อย	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร	-	- ไม่พอใจการบริการทางโทรศัพท์	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดแม่ฮ่องสอน	- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือเป็นอย่างดี - ให้บริการรวดเร็ว	-	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดระนอง	-	- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง	- การมีเทคโนโลยีช่วยในการส่งเอกสาร กรณีงานมีปัญหา ลดเวลาการเดินทางเข้ามาติดต่อ	-	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดราชบุรี	- เจ้าหน้าที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	- ในส่วนของระบบการขึ้นทะเบียนว่างงาน การใช้ระบบสารสนเทศของคนที่ไม่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยี มีความซับซ้อน และใช้ยาก	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดลพบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	-	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำปาง	-	- บริการล่าช้า	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำพูน	- เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการรับบริการอย่างละเอียดและชัดเจน	- บริการล่าช้าเพราะมีเจ้าหน้าที่น้อย	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเลย	-	- ปรับปรุงโดยจัดเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำการกรอกเอกสารเพื่อความถูกต้อง	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดศรีสะเกษ	-	- ปรับปรุงการเพิ่มข้อมูลของผู้สมัครงานให้มากขึ้น	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสิงห์บุรี	- บริการช่วงพักเที่ยง	-	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุรินทร์	- เจ้าหน้าที่ใจดี พูดเพราะเป็นกันเอง - ให้บริการดีและรวดเร็ว	- สถานที่จอดรถน้อย - เจ้าหน้าที่บางคนพูดเสียงเบาไป	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุตรดิตถ์	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	- การใช้งานระบบมีความซับซ้อนมาก - บัตรนายจ้างต้องต่อตลอดทั้งๆ ที่สถานประกอบการการยังเปิดให้บริการตามปกติ - เอกสารในการต่ออายุ นายจ้างยุ่งยากเกินไป	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี	- เจ้าหน้าที่อภัยาศัยดี และให้บริการเป็นอย่างดี	- ภายในอาคารพื้นที่ติดต่อบริการร้อน ควรติดแอร์	-

## 2. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน เกี่ยวกับงานบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 184 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางาน (ที่มาเข้ารับการอบรม/แจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ด้วยตนเอง/แจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ (Re-entry) ที่มาใช้บริการ ณ กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศ ได้แก่ คนหางาน (ที่มาเข้ารับการอบรม/แจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ด้วยตนเอง/แจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ Re-entry) จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 71.74 รองลงมาเป็นหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 28.26 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 20 - 29 ปี ร้อยละ 50.54 รองลงมาอายุระหว่าง 30 - 39 ปี ร้อยละ 27.72 อายุระหว่าง 40 - 49 ปี ร้อยละ 17.40 อายุระหว่าง 50 - 59 ปี ร้อยละ 3.80 อายุระหว่าง 15 - 19 ปี ร้อยละ 1.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 10

### ตารางที่ 10 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	132	71.74
- หญิง	52	28.26
<b>รวม</b>	<b>184</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	1	0.54
- 20-29 ปี	93	50.54
- 30-39 ปี	51	27.72
- 40-49 ปี	32	17.40
- 50-59 ปี	7	3.80
- 60 ปีขึ้นไป	-	-
<b>รวม</b>	<b>184</b>	<b>100.00</b>

### ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการ ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของ Covid-19 และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.77 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.60 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของ Covid-19 ที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 86.00 ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.31</b>	<b>86.20</b>	
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็น ได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	43.50	47.30	8.20	1.10	0.00	4.33	86.60	0.00
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	41.30	47.30	9.20	2.20	0.00	4.28	85.60	0.00
3) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการ ตามลำดับ (ก่อน - หลัง)	41.30	48.90	7.10	2.70	0.00	4.29	85.80	0.00
4) กระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	46.70	44.60	6.50	2.20	0.00	4.36	87.20	0.00
5) ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐาน ประกอบการยื่นขอรับบริการ	47.30	41.80	9.20	1.10	0.50	4.34	86.80	0.00
6) ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการ เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับ บริการต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน	41.80	46.20	9.80	2.20	0.00	4.28	85.60	0.00
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.38</b>	<b>87.60</b>	
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	48.90	45.10	4.90	1.10	0.00	4.42	88.40	0.00
2) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	47.30	44.60	6.50	1.10	0.00	4.39	87.80	0.50
3) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	45.70	44.00	7.60	1.60	0.50	4.33	86.60	0.50
4) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม ในการปฏิบัติหน้าที่	48.90	42.40	7.10	0.50	1.10	4.38	87.60	0.00
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์</b>						<b>4.33</b>	<b>86.60</b>	
1) การบริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ	44.00	46.20	8.70	1.10	0.00	4.33	86.60	0.00
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และทันสมัย เช่น ระบบ e-service ระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น	45.70	44.60	8.70	1.10	0.00	4.35	87.00	0.00
3) การบริการออนไลน์ผ่านระบบ e-service หรือระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ หรือบน เว็บไซต์ มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีการจัดทำคู่มือการใช้งาน ระบบที่ชัดเจน ช่วยให้เข้าใช้บริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	42.90	47.30	7.60	2.20	0.00	4.31	86.20	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้ ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 / เว็บไซต์กรมการจัดหางาน / ระบบออนไลน์ Doe Help Me / โทรศัพท์ / อีเมล / กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	46.20	43.50	8.70	1.60	0.00	4.34	86.80	0.00
<b>ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี</b>						<b>4.37</b>	<b>87.40</b>	
1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บริการประชาชนที่มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น บริการ สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 facebook Line YouTube Tiktok โทรศัพท์ วิทยุ เป็นต้น	44.00	47.80	7.10	1.10	0.00	4.35	87.00	0.00
2) มีระบบเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) ที่มีข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตาม ความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	47.30	44.60	6.50	0.50	0.50	4.38	87.60	0.50
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด Covid-19</b>						<b>4.30</b>	<b>86.00</b>	
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและความ ชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความ บอกจุดบริการ แผ่นผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	44.00	41.30	13.60	0.50	0.50	4.28	85.60	0.00
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่อง คอมพิวเตอร์ เป็นต้น	41.30	47.30	9.20	1.60	0.50	4.27	85.40	0.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอ ของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ	47.30	42.90	7.60	1.60	0.50	4.35	87.00	0.00
4) มีความพร้อมของอุปกรณ์ในการป้องกัน การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เช่น มีบริการคัดกรองด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิ บริการแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรค จัดสถานที่ ให้บริการ และสวมหน้ากากอนามัย ตามข้อกำหนดและมาตรการของกรม ควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น	42.90	44.50	10.90	1.10	0.50	4.28	85.60	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ						4.34	86.80	
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	46.20	43.50	9.20	0.50	0.00	4.36	87.20	0.50
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม	39.10	48.40	11.40	0.50	0.00	4.27	85.40	0.50
3) ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	46.20	45.70	7.10	0.50	0.00	4.38	87.60	0.50
4) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความ ทันสมัย	42.40	48.90	7.10	0.50	0.50	4.33	86.60	0.50
ความพึงพอใจต่อบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวม						4.34	86.77	

จากตารางที่ 11 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 6 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นย่อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ 88.40 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ร้อยละ 87.80 อันดับที่ 3 : มี 3 ประเด็นย่อยที่มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันอยู่ที่ร้อยละ 87.60 ได้แก่ ประเด็นความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ประเด็นการมีระบบเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) ที่มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และประเด็นความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดแข็งของการให้บริการจัดหางานต่างประเทศอยู่ที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ/ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ

หากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด 2 ประเด็นย่อย ได้แก่ ประเด็นย่อยมีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น และประเด็นย่อยระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากันอยู่ที่ร้อยละ 85.40 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดอ่อนของการให้บริการจัดหางานต่างประเทศอยู่ที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของ Covid-19 และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ

อย่างไรก็ตามจากการพิจารณาจะเห็นว่าบริการจัดหางานต่างประเทศ ยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.17 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรมีการปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อน และประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับ และพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
2. ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. มีระบบเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) ที่มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
4. ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
5. ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม
6. ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
7. คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย

ตารางที่ 12 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการจัดหางานต่างประเทศในช่วงเวลาพักเที่ยงของผู้รับบริการ

หน่วยบริการ	ต้องการ (คน)	ไม่ต้องการ (คน)	ไม่แสดง ความเห็น (คน)
ส่วนกลาง : - กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ	111 (60.33%)	66 (35.87%)	7 (3.80%)
รวม	111 (60.33%)	66 (35.87%)	7 (3.80%)

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศ ยังคงมีความต้องการให้กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ เปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง มากถึงร้อยละ 60.33 ส่วนผู้รับบริการที่คิดว่าการให้บริการตามช่วงระยะเวลาทำการปกติของทางราชการนั้นเหมาะสมแล้ว และไม่จำเป็นต้องเปิดให้บริการนอกเวลาทำการในช่วงเวลาพักเที่ยง อยู่ที่ร้อยละ 35.87 จากค่าตัวเลขดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่สะดวกที่จะมารับบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้คนส่วนใหญ่ต้องใช้ชีวิตด้วยความเร่งรีบตลอดเวลา รวมไปถึงผู้รับบริการอีกบางส่วนที่เป็นผู้ปฏิบัติงานประจำไม่สามารถมาใช้บริการในช่วงเวลาทำการปกติของทางราชการได้

### ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการจัดหางาน ต่างประเทศมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 99.00 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 184 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	177 (96.20%)	7 (3.80%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่า จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	180 (97.83%)	4 (2.17%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	182 (98.91%)	2 (1.09%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	97.65	2.35

#### ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 14)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ** : ผู้รับบริการประทับใจบริการจัดหางานต่างประเทศ รวมถึงวิทยากรบรรยายมีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ตรง สามารถบรรยายเรื่องราวแต่ละประเทศได้ดี ให้คำแนะนำในการใช้ชีวิตในต่างประเทศ และด้านอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี ตลอดจนเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี อธิบายได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย และสถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก กว้างขวาง

- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง** : ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการ ดังนี้

- 1) QR Code ในการสัมภาษณ์ไม่ชัดเจน
  - 2) วิดีโอที่ฉายในการอบรมเร็วไปหน่อย
  - 3) ปริมาณห้องน้ำไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ
- **ข้อเสนอแนะอื่น ๆ** : ควรพัฒนาและเพิ่มเติมในเรื่องต่างๆ ดังนี้
- 1) ควรปรับ QR Code ในการสัมภาษณ์เพื่อจะได้สแกนได้ชัดเจนขึ้น
  - 2) ควรปรับวิดีโอให้ช้าลงหน่อยและควรปรับสีของหน้าจอการฉายให้ชัดเจนขึ้น

ตารางที่ 14 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ	- บริการดีมาก - วิทยากรบรรยายมีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ตรง สามารถบรรยายเรื่องราวแต่ละประเทศได้ดี ให้คำแนะนำในการใช้ชีวิตในต่างประเทศ และด้านอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี อธิบายได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย - สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก กว้างขวาง	- QR Code ในการสัมภาษณ์ไม่ชัดเจน - การจัดระเบียบการเข้าแถวก่อนเข้าอบรม - การจัดเอกสาร - ระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการ - วิดีโอที่ฉายในการอบรมเร็วไปหน่อย - ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ	- ควรปรับ QR Code ในการสัมภาษณ์เพื่อจะได้สแกนได้ชัดเจนขึ้น - ควรปรับวิดีโอให้ช้าลงหน่อยและควรปรับสีของหน้าจอการฉายให้ชัดเจนขึ้นกว่านี้ - กระดาษลงชื่อควรแนบมาเผื่อจะได้สามารถลงชื่อได้อย่างรวดเร็วไม่ขาดตอน

### 3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 640 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนต่างด้าว นายจ้าง/สถานประกอบการ จากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ สำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว ศูนย์บริการวีซ่า และใบอนุญาตทำงาน และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 10 จำนวน 133 คน และจากหน่วยงาน ส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 507 คน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ได้แก่ คนต่างด้าว นายจ้าง/สถานประกอบการที่มารับบริการ จำนวน 640 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 44.06 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 358 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.94 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี ร้อยละ 38.28 รองลงมาอายุระหว่าง 40 - 49 ปี ร้อยละ 27.97 อายุระหว่าง 20 - 29 ปี ร้อยละ 24.22 อายุระหว่าง 50 - 59 ปี ร้อยละ 6.71 อายุระหว่าง 15 - 19 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป มีร้อยละที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 1.41 ตามลำดับ รายละเอียด ตามตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	282	44.06
- หญิง	358	55.94
<b>รวม</b>	<b>640</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	9	1.41
- 20-29 ปี	155	24.22
- 30-39 ปี	245	38.28
- 40-49 ปี	179	27.97
- 50-59 ปี	43	6.71
- 60 ปีขึ้นไป	9	1.41
<b>รวม</b>	<b>640</b>	<b>100.00</b>

#### ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการ ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด Covid-19 และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.20 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.00 และประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 86.60 ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.42</b>	<b>88.40</b>	
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่สามารถ เห็นได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	53.10	37.20	7.80	1.90	0.00	4.42	88.40	0.00
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วและเหมาะสม	50.30	38.80	9.70	1.20	0.00	4.38	87.60	0.00
3) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการ ตามลำดับ (ก่อน - หลัง)	54.20	38.10	6.10	1.60	0.00	4.45	89.00	0.00
4) กระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	58.00	35.20	6.20	0.60	0.00	4.50	90.00	0.00
5) ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐาน ประกอบการยื่นขอรับบริการ	51.70	39.40	8.10	0.80	0.00	4.42	88.40	0.00
6) ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลด ขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสาร หลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน	47.20	39.50	11.20	1.90	0.00	4.32	86.40	0.20
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.50</b>	<b>90.00</b>	
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการ ให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	57.30	35.20	6.60	0.80	0.20	4.49	89.80	0.00
2) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	55.00	36.70	7.50	0.80	0.00	4.46	89.20	0.00
3) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	58.10	34.40	6.70	0.60	0.20	4.50	90.00	0.00
4) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม ในการปฏิบัติหน้าที่	60.50	33.30	5.20	0.60	0.30	4.53	90.60	0.20
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์</b>						<b>4.33</b>	<b>86.60</b>	
1) การบริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ	48.60	42.30	7.80	0.90	0.20	4.38	87.60	0.20
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และทันสมัย เช่น ระบบ e-service ระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น	47.50	39.40	10.80	1.60	0.30	4.33	86.60	0.50
3) การบริการออนไลน์ผ่านระบบ e-service หรือระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ หรือบน เว็บไซต์ มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ ที่ชัดเจน ช่วยให้เข้าใช้บริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	45.00	41.60	11.20	1.40	0.30	4.30	86.00	0.50

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้ ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506กต2 และ 1694/ เว็บไซต์กรมการจัดหางาน / ระบบ ออนไลน์ Doe Help Me / โทรศัพท์ / อีเมล / กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	45.80	41.60	10.60	1.10	0.60	4.31	86.20	0.30
<b>ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี</b>						<b>4.36</b>	<b>87.20</b>	
1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บริการประชาชนที่มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น บริการ สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กต 2 และ 1694 facebook Line YouTube Tiktok โทรศัพท์ วิทยุ เป็นต้น	49.10	39.50	9.80	1.20	0.20	4.36	87.20	0.20
2) มีระบบเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) ที่มีข้อมูลข่าวสารที่เป็น ปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่าง รวดเร็ว	48.40	40.20	9.50	1.40	0.20	4.36	87.20	0.30
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด Covid-19</b>						<b>4.39</b>	<b>87.80</b>	
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและความ ชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความ บอกจุดบริการ แผ่นผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	51.20	38.90	8.40	0.80	0.50	4.40	88.00	0.20
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่อง คอมพิวเตอร์ เป็นต้น	48.30	39.40	10.30	0.90	0.60	4.34	86.80	0.50
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอ ของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ	53.00	37.20	8.00	0.50	0.80	4.42	88.40	0.60
4) มีความพร้อมของอุปกรณ์ในการป้องกัน การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เช่น มีบริการคัดกรองด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิ บริการแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรค จัดสถานที่ ให้บริการ และสวมหน้ากากอนามัย ตามข้อกำหนดและมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น	52.50	37.50	8.00	0.90	0.80	4.40	88.00	0.30
<b>ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ</b>						<b>4.44</b>	<b>88.80</b>	
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	57.20	34.80	7.20	0.60	0.00	4.49	89.80	0.20
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม	52.00	37.80	8.80	0.90	0.20	4.41	88.20	0.30

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3) ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	53.90	38.00	6.60	1.40	0.00	4.45	89.00	0.20
4) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย	51.60	38.60	8.60	0.80	0.20	4.41	88.20	0.30
<b>ความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวม</b>						<b>4.41</b>	<b>88.20</b>	

จากตารางที่ 16 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 6 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นย่อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 90.60 อันดับที่ 2 : มีความพึงพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 90.00 จำนวน 2 ประเด็นย่อย ได้แก่ ประเด็นย่อยกระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และประเด็นย่อยความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ 89.80 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ประเด็นย่อยการบริการออนไลน์ ผ่านระบบ e-service หรือระบบแอปพลิเคชันบนมือถือหรือบนเว็บไซต์มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบที่ชัดเจน ช่วยให้เข้าใช้บริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 86.00 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งกรมการจัดหางานควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนดังกล่าว เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และอำนวยความสะดวกให้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ยังพบว่างานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.23 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแล้วก็ตาม เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

1. ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน
2. ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่
3. การบริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย เช่น ระบบ e-service ระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น
5. การบริการออนไลน์ ผ่านระบบ e-service หรือระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ หรือบนเว็บไซต์ มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบที่ชัดเจน ช่วยให้เข้าใช้บริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
6. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 / เว็บไซต์กรมการจัดหางาน / ระบบออนไลน์ Doe Help Me / โทรศัพท์ / อีเมล / กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

7. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บริการประชาชนที่มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 facebook Line YouTube Tiktok โทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น

8. มีระบบเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) ที่มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ ใช้งานง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

9. ความเพียงพอของจุดให้บริการและความชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความ บอกจุดบริการ แผ่นผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ

10. มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

11. สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ

12. มีความพร้อมของอุปกรณ์ในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เช่น มีบริการคัดกรองด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิ บริการแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรค จัดสถานที่ให้บริการ และสวมหน้ากากอนามัยตามข้อกำหนดและมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

13. ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

14. ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม

15. ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

16. คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย

**ตารางที่ 17 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ในช่วงเวลาพักเที่ยงของผู้รับบริการ**

หน่วยบริการ	ต้องการ (คน)	ไม่ต้องการ (คน)	ไม่แสดง ความเห็น (คน)
ส่วนกลาง : - สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว - ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน - สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10	75 (11.72%)	53 (8.28%)	5 (0.78%)
ส่วนภูมิภาค : - สำนักงานจัดหางานจังหวัดทั่วประเทศ	296 (46.25%)	189 (29.53%)	22 (3.44%)
<b>รวม</b>	<b>371 (57.97%)</b>	<b>242 (37.81%)</b>	<b>27 (4.22%)</b>

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ยังคงมีความต้องการให้หน่วยงานในสังกัดกรมการจัดหางานทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เปิดให้บริการ ในช่วงเวลาพักเที่ยง มากถึงร้อยละ 57.97 ส่วนผู้รับบริการที่คิดว่าการให้บริการตามช่วงระยะเวลาทำการปกติ ของทางราชการนั้นเหมาะสมแล้ว และไม่จำเป็นต้องเปิดให้บริการนอกเวลาทำการในช่วงเวลาพักเที่ยง อยู่ที่ร้อยละ 37.81 จากค่าตัวเลขดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่สะดวกที่จะมารับบริการ ในช่วงเวลาพักเที่ยงเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้คนส่วนใหญ่ต้องใช้ชีวิต ด้วยความเร่งรีบตลอดเวลา รวมไปถึงผู้รับบริการอีกบางส่วนที่เป็นผู้มีงานทำประจำไม่สามารถมาใช้บริการ ในช่วงเวลาทำการปกติของทางราชการได้

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีหน่วยงานในสังกัดกรมการจัดหางานบางส่วนที่เปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงอยู่แล้ว แต่จากผลการสำรวจที่ปรากฏนั้น อาจบ่งบอกว่ากรมการจัดหางานควรมีมาตรการกำหนดให้ทุกหน่วยงานบริการในสังกัดทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จัดเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนเวร เพื่อเปิดให้บริการแก่ประชาชนในช่วงเวลาพักเที่ยง เพื่อเป็นทางเลือกและเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนต่อไป

### ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวมีทศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 96.41 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 18

### ตารางที่ 18 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 640 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	600 (93.75%)	40 (6.25%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	619 (96.72%)	21 (3.28%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	632 (98.75%)	8 (1.25%)
<b>ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทศนคติและความผูกพัน</b>	<b>96.41</b>	<b>3.59</b>

### ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 19)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ :** ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ซึ่งให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว สุภาพ ยิ้มแย้ม ใส่ใจและช่วยเหลือผู้มาติดต่อเสมอ อาทิ ช่วยเหลือในการเตรียมเอกสาร กรอกเอกสาร เป็นต้น อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ด้านแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำ อธิบายข่าวสารและขั้นตอนต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย นอกจากนี้ การให้บริการยังเป็นไปตามลำดับคิว และมีความเสมอภาค รวมถึงยังประทับใจในเรื่อง

บริการแจ้งเข้าแจ้งออกการทำงานของคนต่างด้าว การให้บริการต่อใบอนุญาตทำงานได้รวดเร็ว ขั้นตอนการชำระเงินที่รวดเร็ว และการพัฒนาการสื่อสารที่ทันสมัยและสามารถเข้าถึงบุคคลได้ทุกกลุ่ม ตลอดจนมีการให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงในหลายพื้นที่ และมีน้ำดื่มบริการสำหรับผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

- **การให้บริการที่ทันท่วงทีและไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง :** ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจและต้องการให้บางหน่วยงานปรับปรุงบริการ ดังนี้

1) ปรับปรุงบริการในรูปแบบ One Stop Service เพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดบริการเดียว รวมถึงควรขยายเวลาการให้บริการช่วงพักกลางวันให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานทั่วประเทศ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ

2) ควรจัดให้มีช่องทางพิเศษสำหรับนายจ้างที่มีคนต่างด้าวไม่เกิน 5 คน

3) ควรปรับปรุงให้มีการนำระบบออนไลน์เข้ามาใช้เพื่อลดการเดินทางและลดการใช้เอกสาร ทำให้การทำงานสะดวกมากยิ่งขึ้น

4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อยเกินไปไม่รองรับกับจำนวนผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก

5) ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจน รวดเร็ว ครอบคลุมทั่วถึงผู้รับบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา รวมถึงควรเพิ่มช่องทางการสอบถามหรือปรึกษาเรื่องต่าง ๆ เพื่อจะหาทางออกและแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับคนต่างด้าวได้

- **ข้อเสนอแนะอื่น ๆ :** ผู้รับบริการบางส่วนมีข้อเสนอแนะ สำหรับบางหน่วยงานควรพัฒนาในเรื่องต่าง ๆ เพิ่มเติม ดังนี้

1) ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ และที่นั่งคอยซึ่งค่อนข้างแออัด ขยายพื้นที่ลานจอดรถ รวมถึงปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและเพียงพอต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ ควรมีจุดบริการน้ำดื่ม จุดบริการถ่ายเอกสาร และจุดบริการ wifi ฟรี เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

2) ควรพัฒนาให้งานบริการทุกอย่างเป็นระบบออนไลน์ เพื่อช่วยลดปริมาณการเรียกเอกสาร มีการปรับปรุงข้อมูลคนต่างด้าวในระบบให้มีความเป็นปัจจุบันที่สุด รวมถึงควรปรับระยะเวลาในการแจ้งเข้า-ออกคนต่างด้าว ให้มีระยะเวลานานขึ้น

3) อยากให้มีการให้บริการนอกสถานที่ หรือเปิดให้บริการช่วงพักเที่ยงให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานในสังกัดกรมการจัดหางาน รวมถึงควรมีการเปิดให้บริการศูนย์ทำบัตรเพิ่ม ในรูปแบบ One Stop Service เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

**ตารางที่ 19 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)**

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว	- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลให้การช่วยเหลือและตอบคำถามได้เป็นอย่างดี - ประทับใจบริการต่ออายุใบอนุญาตทำงาน	- ปรับปรุงห้องน้ำ - ความซับซ้อนของเอกสาร - ปรับปรุงบริการในรูปแบบ One Stop Service	- ควรปรับปรุงห้องน้ำ - ควรลดเอกสารที่ไม่จำเป็น เพื่อจะให้เกิดความสะดวกยิ่งขึ้น - อยากให้มีการทำงานช่วงเวลาพักเที่ยงด้วย

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
			- อยากให้มีบริการศูนย์ทำบัตรเพิ่ม เพื่อให้บริการ ณ จุดเดียว
ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน	- บริการรวดเร็วมาก ๆ ไม่ต้องรอนาน เช่น การขอใบอนุญาตทำงาน ตท.3 รวดเร็วและเอกสารไม่ยุ่งยาก และสามารถรอรับได้เลย - พอใจเรื่องขั้นตอนการชำระเงินรวดเร็วทันใจ - เจ้าหน้าที่สุภาพ ให้ความรู้ให้คำแนะนำได้ชัดเจนและรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นและช่วยแก้ปัญหา		- ควรเปิดบริการวันเสาร์ - ควรเปิดบริการ wifi ฟรี
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	- ประทับใจบริการแจ้งเข้าแจ้งออกการทำงานของคนต่างด้าว - เจ้าหน้าที่บริการดีและให้ข้อมูลที่ชัดเจน	- เอกสารเยอะ - เรื่องขอรับเล่มใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวล่าช้า	- ควรมีบริการถ่ายเอกสาร - ควรปรับปรุงข้อมูลคนต่างด้าวในระบบให้มีความเป็นปัจจุบันที่สุด
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3		- ปรับปรุงการจัดลำดับคิว	- ควรมีบริการน้ำดื่มให้ผู้มาติดต่อรับบริการ
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	- เจ้าหน้าที่พูดจาดี เป็นกันเอง มีน้ำใจ ช่วยเหลือประชาชน - เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการตอบข้อซักถามต่าง ๆ - คิวในการให้บริการมีความรวดเร็ว	- ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร - สถานที่จอดรถ	- ควรปรับปรุงห้องน้ำเพิ่ม - ควรเปิดบริการ wifi ฟรี
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	- ระบบคิว การตรวจทานเอกสาร และการดำเนินการทุกขั้นตอนสะดวกมากๆ - เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ข้อมูลและให้บริการเป็นอย่างดี		- ควรมีจุดรับถ่ายเอกสาร

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 7	- เจ้าหน้าที่พูดจา และให้บริการดีมาก - ให้บริการตามลำดับคิว งานเสร็จเร็วดี		
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8	- เจ้าหน้าที่สุภาพ		
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 10		- ไม่มีโต๊ะกรอกเอกสาร - สถานที่จอดรถ - เจ้าหน้าที่น้อยไปในช่วง ที่มีผู้เข้ามาใช้บริการ จำนวนมาก	- ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ เยอะกว่านี้ - ปรับปรุงสถานที่จอดรถ ให้มากขึ้น - ควรพัฒนาให้งานบริการ ทุกอย่างเป็นระบบออนไลน์
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาญจนบุรี	- ให้บริการสะดวก รวดเร็ว และมีบริการพักเที่ยง - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาเป็นอย่างดี	- ปรับปรุงที่นั่งรอรับ บริการ	
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาฬสินธุ์	- เจ้าหน้าที่คอยให้ความ ช่วยเหลือในการเตรียม เอกสาร กรอกเอกสาร - เจ้าหน้าที่บริการ อย่างสุภาพ เป็นกันเอง		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดขอนแก่น	- เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดเพราะ		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดจันทบุรี	- เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ทุกข้ออย่างดี		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชลบุรี	- พนักงานส่วนใหญ่ ให้บริการดีมากคอย ช่วยเหลือตรวจสอบเอกสาร ก่อนนำส่งทางไลน์ ทำให้ การส่งเอกสารเรียบร้อย และถูกต้อง ไม่ต้อง เสียเวลาแก้ไขบ่อยๆ		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงใหม่	- เจ้าหน้าที่ดูแลดี เป็นมิตร และให้บริการดีพร้อม ช่วยเหลือ		

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครนายก	- บริการรวดเร็วทันใจ	- เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ กรณีมีผู้มารับบริการจำนวนมาก ๆ	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม บริการประทับใจ		
สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครสวรรค์	- เจ้าหน้าที่บริการดี		
สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำถูกต้อง		
สำนักงานจัดหางานจังหวัดน่าน	- เจ้าหน้าที่บริการดี ให้ความรู้ความเข้าใจในงาน และความสะดวกในการทำเอกสาร		- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการเยอะขึ้น
สำนักงานจัดหางานจังหวัดปทุมธานี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการและให้คำแนะนำได้ดีมาก	- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	- ควรขยายพื้นที่จอดรถ - ปรับปรุงสถานที่ให้บริการซึ่งค่อนข้างแออัด
สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี	- การให้บริการสะดวกและเป็นไปตามลำดับคิว - เจ้าหน้าที่พูดเพราะ ให้บริการและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	- ควรจัดให้มีช่องทางพิเศษสำหรับนายจ้างที่มีลูกจ้างไม่เกิน 5 คน - ความยุ่งยากของเอกสารไม่อัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบันในระบบ - การชี้แจงเอกสารควรแนะนำให้ครบถ้วนชัดเจน	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	- เจ้าหน้าที่สุภาพ พูดเพราะ สื่อสารชัดเจน ให้บริการดี - เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือเวลาเขียนเอกสารไม่ได้		
สำนักงานจัดหางานจังหวัดพิจิตร	- เจ้าหน้าที่ให้บริการและคำแนะนำดี		
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเพชรบูรณ์	- เจ้าหน้าที่พูดจาดี ให้บริการเป็นกันเอง แนะนำรายละเอียดให้เข้าใจดี สุภาพเรียบร้อย	- เอกสารเยอะ	- เอกสารที่ใช้ค่อนข้างเยอะ ควรลดปริมาณลง - ปรับปรุงสถานที่จอดรถ - ปรับปรุงเพิ่มเก้าอี้นั่งรอคอยรับบริการให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดแพร่	- เจ้าหน้าที่ให้แนะนำการทำเอกสารที่ถูกต้อง - สะดวกสบายในการมาใช้บริการ - มีน้ำดื่มสำหรับผู้มาใช้บริการ - การให้บริการที่เสมอภาคทุกคน		
สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร	- การให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง		
สำนักงานจัดหางานจังหวัดแม่ฮ่องสอน	- เจ้าหน้าที่ให้บริการและคำแนะนำเป็นอย่างดี		- ควรเพิ่มสถานที่จอดรถ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดร้อยเอ็ด	- เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพรวดเร็ว และถูกต้อง		
สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง	- ให้บริการรวดเร็วให้คำแนะนำดี		- ควรปรับปรุงเรื่องห้องน้ำ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดราชบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ข้อมูลครบถ้วน - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีด้วยความเต็มใจ	- เอกสารล่าช้า	- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดลพบุรี	- พนักงานพูดจาเพราะให้บริการดี และให้คำแนะนำเข้าใจง่าย	- เจ้าหน้าที่น้อยเกินไป - ช่วงที่ผู้รับบริการมาพร้อมกันมากสถานที่จะคับแคบเกินไป	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำปาง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว		- อยากให้มีการให้บริการนอกสถานที่
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเลย	- มีการพัฒนาการสื่อสารที่ทันสมัยและสามารถเข้าถึงบุคคลได้ทุกกลุ่ม - เจ้าหน้าที่ให้บริการ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	- สถานที่คับแคบ - อยากให้เพิ่มช่องทางการสอบถามหรือปรึกษาเรื่องต่างๆ เพื่อจะหาทางออกและแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับแรงงาน	- อยากให้มีการตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วนก่อนที่ผู้รับบริการจะต้องเดินทางไปยังสำนักงาน - ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาหรือมีสายด่วนแรงงาน - อยากให้ลดระยะเวลาในการให้บริการ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดศรีสะเกษ	- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดี		- อยากให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสกลนคร	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามดี		- อยากให้มีเก้าอี้ จุดพักคอย - ที่จอดรถไม่เพียงพอ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา	- การให้บริการด้านข้อมูลและการช่วยเหลือทำให้การดำเนินงานขอรับใบอนุญาตการทำงานของแต่ละตัวเป็นได้อย่างรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน และรู้สึกดีสบายใจ ไม่กังวลทุกครั้งที่ได้รับคำแนะนำ	- ปรับปรุงห้องน้ำ	- หากเอกสารถูกต้องครบถ้วนแล้ว อยากให้สามารถรับเล่มได้เลย
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสงคราม	- เจ้าหน้าที่อภัยยศดี บริการดีมาก ให้คำแนะนำดี - เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน		- ควรลดปริมาณเอกสารในการยื่นขอรับบริการ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสระบุรี	- ให้ข้อมูลที่ชัดเจน ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว		
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสิงห์บุรี	- ให้บริการต่อใบอนุญาตทำงานได้รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่พูดคุ้ยและให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี		- ควรปรับระยะเวลาในการแจ้งเข้า-ออก คนต่างด้าว ให้มีระยะเวลาสั้นขึ้น - ควรปรับปรุงให้มีการบริการทางออนไลน์ให้มากขึ้น
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุรินทร์	- ความเป็นเองของเจ้าหน้าที่ - ความรวดเร็วในการบริการ		
สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย	- ประทับใจการบริการของเจ้าหน้าที่		
สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองบัวลำภู	- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและเข้าใจง่าย		
สำนักงานจัดหางานจังหวัดอ่างทอง	- เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ ให้บริการที่รวดเร็ว		- อยากให้นำระบบออนไลน์เข้ามาใช้เพื่อลดการเดินทาง และลดการใช้เอกสาร

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ	- เจ้าหน้าที่สุภาพ อธิบายเข้าใจง่าย		
สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุตรธานี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว คิวไม่เยอะและยินดีตอบคำถามชัดเจน รวดเร็ว ทั้งโทรหรือไลน์คุยทุกครั้ง - ประทับใจบริการด้านการตรวจเอกสาร		
สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุทัยธานี	- เจ้าหน้าที่ดูแลและใส่ใจในการบริการเป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน		

#### 4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 28 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางาน ประชาชนทั่วไป ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ได้แก่ คนหางาน ประชาชนทั่วไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 53.57 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 46.43 โดยผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 40 - 49 ปี ร้อยละ 39.29 รองลงมา อายุระหว่าง 20 - 29 ปี ร้อยละ 28.57 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี ร้อยละ 21.43 อายุระหว่าง 50 - 59 ปี ร้อยละ 7.14 และอายุระหว่าง 15 - 19 ปี ร้อยละ 3.57 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	15	53.57
- หญิง	13	46.43
<b>รวม</b>	<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	1	3.57
- 20-29 ปี	8	28.57
- 30-39 ปี	6	21.43
- 40-49 ปี	11	39.29
- 50-59 ปี	2	7.14
- 60 ปีขึ้นไป	-	-
<b>รวม</b>	<b>28</b>	<b>100.00</b>

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการ ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของ Covid-19 และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 และประเด็นด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.66</b>	<b>93.20</b>	
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็น ได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	57.10	42.90	0.00	0.00	0.00	4.57	91.40	0.00
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	71.40	28.60	0.00	0.00	0.00	4.71	94.20	0.00
3) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการ ตามลำดับ (ก่อน - หลัง)	64.30	35.70	0.00	0.00	0.00	4.64	92.80	0.00
4) กระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	64.30	35.70	0.00	0.00	0.00	4.64	92.80	0.00
5) ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐาน ประกอบการยื่นขอรับบริการ	67.90	32.10	0.00	0.00	0.00	4.68	93.60	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
6) ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน	71.40	28.60	0.00	0.00	0.00	4.71	94.20	0.00
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.68</b>	<b>93.60</b>	
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	67.90	32.10	0.00	0.00	0.00	4.68	93.60	0.00
2) เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	67.90	32.10	0.00	0.00	0.00	4.68	93.60	0.00
3) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	67.90	32.10	0.00	0.00	0.00	4.68	93.60	0.00
4) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	67.90	32.10	0.00	0.00	0.00	4.68	93.60	0.00
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์</b>						<b>4.58</b>	<b>91.60</b>	
1) การบริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ	53.60	46.40	0.00	0.00	0.00	4.54	90.80	0.00
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และทันสมัย เช่น ระบบ e-service ระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น	57.10	39.30	0.00	0.00	0.00	4.54	90.80	0.00
3) การบริการออนไลน์ ผ่านระบบ e-service หรือระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ หรือบนเว็บไซต์ มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบที่ชัดเจน ช่วยให้เข้าใช้บริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	64.30	32.10	3.60	0.00	0.00	4.61	92.20	0.00
4) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 / เว็บไซต์กรมการจัดหางาน / ระบบออนไลน์ Doe Help Me / โทรศัพท์ / อีเมล / กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	64.30	35.70	0.00	0.00	0.00	4.64	92.80	0.00
<b>ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี</b>						<b>4.56</b>	<b>91.20</b>	
1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บริการประชาชนที่มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 facebook Line YouTube Tiktok โทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น	57.10	42.90	0.00	0.00	0.00	4.57	91.40	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2) มีระบบเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) ที่มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	53.60	46.40	0.00	0.00	0.00	4.54	90.80	0.00
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด Covid-19</b>						<b>4.63</b>	<b>92.60</b>	
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและความชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความบอกจุดบริการ แผ่นผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	64.30	35.70	0.00	0.00	0.00	4.64	92.80	0.00
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	67.90	25.00	7.10	0.00	0.00	4.61	92.20	0.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ	67.90	28.60	3.60	0.00	0.00	4.64	92.80	0.00
4) มีความพร้อมของอุปกรณ์ในการป้องกันการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เช่น มีบริการคัดกรองด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิ บริการแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรค จัดสถานที่ให้บริการ และสวมหน้ากากอนามัยตามข้อกำหนด และมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น	64.30	32.10	3.60	0.00	0.00	4.61	92.20	0.00
<b>ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ</b>						<b>4.54</b>	<b>90.80</b>	
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	60.70	32.10	7.10	0.00	0.00	4.54	90.80	0.00
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม	53.60	42.90	3.60	0.00	0.00	4.50	90.00	0.00
3) ความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	53.60	42.90	3.60	0.00	0.00	4.57	91.40	0.00
4) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย	57.10	39.30	3.60	0.00	0.00	4.54	90.80	0.00
<b>ความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานในภาพรวม</b>						<b>4.61</b>	<b>92.20</b>	

จากตารางที่ 21 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 6 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นย่อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : มี 2 ประเด็นย่อยที่มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 94.20 ได้แก่ ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม และประเด็นระบบให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน อันดับที่ 2 : มี 5 ประเด็นย่อยที่มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 93.60 ได้แก่ ประเด็นความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ประเด็นความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ อันดับที่ 3 : มี 5 ประเด็นย่อยที่มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 92.80 ได้แก่ ประเด็นการให้บริการมีความเสมอภาคให้บริการตามลำดับ (ก่อน-หลัง) ประเด็นกระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ประเด็นมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 facebook Line YouTube Tiktok โทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น ประเด็นความเพียงพอของจุดให้บริการและความชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความบอกจุดบริการ แผ่นผังป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ และประเด็นสถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดแข็งของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานครอบคลุมในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด Covid-19 และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ประเด็นระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวังและมีความเหมาะสม โดยมีคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 90.00 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานอยู่ที่ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ

อย่างไรก็ตามแม้ว่างานตรวจและคุ้มครองคนหางานจะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่กรมการจัดหางาน ควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าว ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

## ตารางที่ 22 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานในช่วงเวลาพักเที่ยงของผู้รับบริการ

หน่วยบริการ	ต้องการ (คน)	ไม่ต้องการ (คน)	ไม่แสดง ความเห็น (คน)
ส่วนกลาง :	20	7	1
- กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน	(71.43%)	(25.00%)	(3.57%)
<b>รวม</b>	<b>20</b> <b>(71.43%)</b>	<b>7</b> <b>(25.00%)</b>	<b>1</b> <b>(3.57%)</b>

จากตารางที่ 22 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ยังคงมีความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง มากถึงร้อยละ 71.34 ส่วนผู้รับบริการที่คิดว่าการให้บริการตามช่วงระยะเวลาทำการปกติของทางราชการนั้นเหมาะสมแล้ว และไม่จำเป็นต้องเปิดให้บริการนอกเวลาทำการในช่วงเวลาพักเที่ยง อยู่ที่ร้อยละ 25.00 จากค่าตัวเลขดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่สะดวกที่จะมารับบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้คนส่วนใหญ่ต้องใช้ชีวิตด้วยความเร่งรีบตลอดเวลา รวมไปถึงผู้รับบริการอีกบางส่วนที่เป็นผู้มีงานทำประจำไม่สามารถมาใช้บริการในช่วงเวลาทำการปกติของทางราชการได้

**ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน**

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 96.43 และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 23

**ตารางที่ 23 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน**

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 28 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	25 (89.29%)	3 (10.71%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	28 (100.00%)	-
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	28 (100.00%)	-
<b>ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน</b>	<b>96.43</b>	<b>3.57</b>

**ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน**

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น รายละเอียดดังตารางที่ 24

**ตารางที่ 24 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)**

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน	- บริการรวดเร็วและตอบข้อซักถามชัดเจน - เจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาดีมาก	-	-

## 5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำนวน 750 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ครูแนะแนว และผู้สูงอายุ ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ครูแนะแนว และผู้สูงอายุ จำนวน 750 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.13 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 33.87 โดยผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 20 - 29 ปี ร้อยละ 28.00 รองลงมา อายุระหว่าง 30 - 39 ปี ร้อยละ 25.47 อายุระหว่าง 15 - 19 ปี ร้อยละ 20.93 อายุระหว่าง 40 - 49 ปี ร้อยละ 14.40 อายุระหว่าง 50 - 59 ปี ร้อยละ 6.13 และอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.07 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	254	33.87
- หญิง	496	66.13
<b>รวม</b>	<b>750</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	157	20.93
- 20-29 ปี	210	28.00
- 30-39 ปี	191	25.47
- 40-49 ปี	108	14.40
- 50-59 ปี	46	6.13
- 60 ปีขึ้นไป	38	5.07
<b>รวม</b>	<b>750</b>	<b>100.00</b>

### ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการ ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด Covid-19 และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 และประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 89.80 ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>4.58</b>	<b>91.60</b>	
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่สามารถ เห็นได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	61.70	35.60	2.70	0.00	0.00	4.59	91.80	0.00
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	60.30	34.80	4.90	0.00	0.00	4.55	91.00	0.00
3) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการ ตามลำดับ (ก่อน - หลัง)	64.80	32.10	2.50	0.50	0.00	4.61	92.20	0.00
4) กระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	64.50	31.90	3.60	0.00	0.00	4.61	92.20	0.00
5) ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐาน ประกอบการยื่นขอรับบริการ	63.10	34.00	2.90	0.00	0.00	4.60	92.00	0.00
6) ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลด ขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสาร หลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน	57.90	35.70	5.60	0.30	0.00	4.52	90.40	0.50
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.66</b>	<b>93.20</b>	
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการ ให้บริการและสามารถให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	67.70	30.90	1.20	0.10	0.00	4.66	93.20	0.00
2) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	65.20	32.50	2.30	0.00	0.00	4.63	92.60	0.00
3) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	69.50	28.40	2.10	0.00	0.00	4.67	93.40	0.00
4) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม ในการปฏิบัติหน้าที่	70.10	28.00	1.90	0.00	0.00	4.68	93.60	0.00
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์</b>						<b>4.49</b>	<b>89.80</b>	
1) การบริการ ณ สำนักงานมีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ	60.80	33.90	5.10	0.30	0.00	4.55	91.00	0.00
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และทันสมัย เช่น ระบบ e-service ระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น	56.00	37.30	6.40	0.30	0.00	4.49	89.80	0.00
3) การบริการออนไลน์ผ่านระบบ e-service หรือระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ หรือบน เว็บไซต์ มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ ที่ชัดเจน ช่วยให้เข้าใช้บริการได้ง่ายไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	53.60	39.20	6.80	0.30	0.10	4.46	89.20	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้ ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 / เว็บไซต์กรมการจัดหางาน / ระบบออนไลน์ Doe Help Me / โทรศัพท์ / อีเมล / กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	52.50	40.00	7.20	0.30	0.00	4.45	89.00	0.00
<b>ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี</b>						<b>4.55</b>	<b>91.00</b>	
1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บริการประชาชนที่มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น บริการ สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 facebook Line YouTube Tiktok โทรศัพท์ วิทยุ เป็นต้น	58.90	36.70	4.00	0.40	0.00	4.54	90.80	0.00
2) มีระบบเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) ที่มีข้อมูลข่าวสารที่เป็น ปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่าง รวดเร็ว	58.90	37.20	3.60	0.30	0.00	4.55	91.00	0.00
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด Covid-19</b>						<b>4.54</b>	<b>90.80</b>	
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและความ ชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความ บอกจุดบริการ แผ่นผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	59.20	36.90	3.70	0.10	0.00	4.55	91.00	0.00
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่อง คอมพิวเตอร์ เป็นต้น	56.50	38.00	4.90	0.50	0.00	4.51	90.20	0.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอ ของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ	57.70	36.50	5.50	0.30	0.00	4.52	90.40	0.00
4) มีความพร้อมของอุปกรณ์ในการป้องกัน การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เช่น มีบริการคัดกรองด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิ บริการแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรค จัดสถานที่ ให้บริการ และสวมหน้ากากอนามัยตามข้อกำหนด และมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวง สาธารณสุข เป็นต้น	61.70	34.00	4.00	0.30	0.00	4.57	91.40	0.00
<b>ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ</b>						<b>4.60</b>	<b>92.00</b>	
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	63.20	33.30	3.30	0.10	0.00	4.60	92.00	0.00
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม	60.70	35.60	3.70	0.00	0.00	4.57	91.40	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3) ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	65.50	31.20	3.30	0.00	0.00	4.62	92.40	0.00
4) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย	63.50	33.50	2.80	0.30	0.00	4.60	92.00	0.00
<b>ความพึงพอใจต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพในภาพรวม</b>						<b>4.57</b>	<b>91.40</b>	

จากตารางที่ 26 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 6 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นย่อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 93.60 อันดับที่ 2 : ประเด็นความสุภาพเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 93.40 อันดับที่ 3 : ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ 93.20 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดแข็งของงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ อยู่ที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ประเด็นการมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 / เว็บไซต์กรมการจัดหางาน / ระบบออนไลน์ Doe Help Me / โทรศัพท์ / อีเมล / กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น ร้อยละ 89.00 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อย่างไรก็ตามแม้ว่างานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพจะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่กรมการจัดหางานควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าว ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

นอกจากนี้ ยังพบว่างานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.08 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแล้วก็ตาม เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง ได้แก่ ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน

ตารางที่ 27 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ในช่วงเวลาพักเที่ยงของผู้รับบริการ

หน่วยบริการ	ต้องการ (คน)	ไม่ต้องการ (คน)	ไม่แสดง ความเห็น (คน)
ส่วนกลาง : - ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย - สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10	81 (10.80%)	47 (6.27%)	4 (0.53%)
ส่วนภูมิภาค : - สำนักงานจัดหางานจังหวัดทั่วประเทศ	402 (53.60%)	200 (26.67%)	16 (2.13%)
รวม	483 (64.40%)	247 (32.94%)	20 (2.66%)

จากตารางที่ 27 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ยังคงมีความต้องการให้หน่วยงานในสังกัดกรมการจัดหางานทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เปิดให้บริการ ในช่วงเวลาพักเที่ยง มากถึงร้อยละ 64.40 ส่วนผู้รับบริการที่คิดว่าการให้บริการตามช่วงระยะเวลาทำการปกติ ของทางราชการนั้นเหมาะสมแล้ว และไม่จำเป็นต้องเปิดให้บริการนอกเวลาทำการในช่วงเวลาพักเที่ยง อยู่ที่ร้อยละ 32.94 จากค่าตัวเลขดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่สะดวกที่จะมารับบริการ ในช่วงเวลาพักเที่ยงเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้คนส่วนใหญ่ต้องใช้ชีวิต ด้วยความเร่งรีบตลอดเวลา รวมไปถึงผู้รับบริการอีกบางส่วนที่เป็นผู้มีงานทำประจำไม่สามารถมาใช้บริการ ในช่วงเวลาทำการปกติของทางราชการได้

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีหน่วยงานในสังกัดกรมการจัดหางานบางส่วนที่เปิดให้บริการ ในช่วงเวลาพักเที่ยงอยู่แล้ว แต่จากผลการสำรวจที่ปรากฏนั้น อาจบ่งบอกว่ากรมการจัดหางานควรมีมาตรการ กำหนดให้ทุกหน่วยงานบริการในสังกัดทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จัดเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนเวร เพื่อเปิด ให้บริการแก่ประชาชนในช่วงเวลาพักเที่ยง เพื่อเป็นทางเลือกและเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ต่อไป

**ส่วนที่ 3 : ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน**

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนด ข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ มีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 99.15 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่น มาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่น ทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ทักษะและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 750 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	733 (97.73%)	17 (2.27%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	748 (99.73%)	2 (0.27%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	750 (100.00%)	-
<b>ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน</b>	<b>99.15</b>	<b>0.85</b>

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 29)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ** : ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ซึ่งให้มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง พุดจาไพเราะ ให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติให้การต้อนรับเป็นอย่างดี รวมถึงคอยช่วยเหลือและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเรื่องการแนะแนวอาชีพ ตอบข้อซักถามอย่างดีเยี่ยม การทำแบบทดสอบอธิบายเข้าใจง่าย ถูกต้อง ชัดเจน อีกทั้งในบางพื้นที่ยังให้บริการโดยไม่หยุดพักเที่ยง นอกจากนี้ ยังประทับใจในเรื่องการแนะแนวอาชีพ ซึ่งเป็นการแนะแนวจากประสบการณ์จริง ทำให้นักเรียนสามารถเข้าใจได้ง่าย และนำไปใช้เป็นแนวทางการเลือกศึกษาต่อได้ อีกทั้งยังประทับใจในเรื่องการให้บริการข่าวสารข้อมูลด้านการหางานและการแนะแนวอาชีพ การบูรณาการร่วมกับโรงเรียน การให้ข้อมูลกับทางโรงเรียน โดยเฉพาะการบริการสำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น ซึ่งปัจจุบันมีการหางานออนไลน์ในสถานศึกษา เพื่อให้นักเรียนเข้าใจโลกกว้างทางอาชีพมากขึ้น รวมถึงประทับใจการให้บริการรับงานไปทำที่บ้าน อาทิ การให้กู้ยืมเงินกองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้าน

- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง** : ผู้รับบริการบางส่วนที่รับบริการในบางหน่วยงานเกิดความไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุง สรุปได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเพียงพอกรณีมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากทำให้ต้องรอคิวนาน
- 2) สถานที่คับแคบ ควรจะไปตั้งสำนักงานใหม่เพราะมีคนใช้บริการตลอดเวลา
- 3) ควรปรับปรุงด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีให้ทันสมัย รวมถึงควรมีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต (wifi) เนื่องจากอินเทอร์เน็ตช้า เว็บล่มบ่อย

- **ข้อเสนอแนะอื่น ๆ** : ผู้รับบริการบางส่วนที่รับบริการในบางหน่วยงานมีข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับบริการให้ดีขึ้น สรุปได้ดังนี้

- 1) อยากให้มีการจัดกิจกรรมดี ๆ แบบนี้อีกอยากให้จัดบริการด้านต่าง ๆ ที่นักเรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตให้มากขึ้น

- 2) อยากรให้มีการสร้างอาคารใหม่ หรือขยายสถานที่ให้บริการให้กว้างขวางเพียงพอต่อผู้มารับบริการ รวมถึงอยากรให้มีการออกมาให้บริการในโรงเรียนต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม
- 3) เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ
- 4) อยากรให้มีการแนะแนวด้านการวัดความถนัดรูปแบบใหม่ให้นักเรียน
- 5) เพิ่มความช่วยเหลือในด้านการอบรมหาความรู้ด้านอาชีพ

ตารางที่ 29 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ  
จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงาน ให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย พุดเพราะ ใส่ใจให้บริการ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วน</li> <li>- การแนะนำที่ชัดเจน สุภาพดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อินเทอร์เน็ตช้า เว็บล่ม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากรขยายระยะเวลาเปิดทำการ</li> </ul>
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประทับใจการแนะแนวอาชีพ</li> <li>- การประสานงานกับเจ้าหน้าที่</li> <li>- มีการแนะนำที่ชัดเจน สุภาพดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเข้าถึงข้อมูลเพื่อนำมาใช้</li> </ul>	
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อธิบายข้อมูลได้ชัดเจน</li> <li>- ประทับใจการให้ข้อมูลแนะแนว/ข้อมูลตำแหน่งงานว่าง</li> <li>- ประทับใจการแนะแนวการศึกษา</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประทับใจการทำแบบทดสอบ</li> <li>- ประทับใจการแนะนำอาชีพ</li> <li>- ประทับใจการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่</li> <li>- เจ้าหน้าที่สนใจ เอาใจใส่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ</li> <li>- ประทับใจการประสานงานของเจ้าหน้าที่</li> </ul>		

หน่วยงาน ให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	- ประทับใจเจ้าหน้าที่ และวิธีการบรรยาย		
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	- ประทับใจการแนะนำ อาชีพ - ประทับใจความตรงต่อเวลา		
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	- บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ - บุคลากรเป็นกันเอง - บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ มีใจรักการบริการ - ประทับใจการแนะนำ อาชีพ - ประทับใจการให้ข้อมูล การศึกษาและอาชีพ		- อยากให้มีการออกมา ให้บริการในโรงเรียน - อยากให้มีการขยาย สถานที่ให้บริการ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	- ประทับใจการขึ้นทะเบียน ว่างงานผู้ประกันตน การแนะนำอาชีพอิสระ - บริการดี ใสใจทุกขั้นตอน - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีคุณภาพ		- ที่จอดรถไม่เพียงพอ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาญจนบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ดีมาก - ประทับใจเรื่องการ แนะนำอาชีพ - ประทับใจการบูรณาการ ร่วมกับโรงเรียน การให้ ข้อมูลกับทางโรงเรียน - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้ความช่วยเหลือ ตอบข้อ ซักถาม สงสัยทุกเรื่อง		- อยากให้คงคุณภาพ แบบนี้ตลอดไป
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาฬสินธุ์	- ประทับใจการทำ แบบทดสอบ - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก - พนักงานมีการแนะนำ เป็นอย่างดี		

หน่วยงาน ให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลตรงตามที่สอบถาม</li> <li>- แนะนำแจ้งข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม</li> <li>- ประทับใจการแนะนำ</li> <li>- บริการรวดเร็วทันใจ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดฉะเชิงเทรา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำงานรวดเร็ว</li> <li>- ประทับใจการทำแบบทดสอบ</li> <li>- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง</li> <li>- เจ้าหน้าที่พูดจาดี อธิบายเข้าใจง่ายชัดเจน</li> <li>- การบริการดี</li> <li>- ให้คำปรึกษาดี</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชลบุรี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้ข้อมูล</li> <li>- ประทับใจการบริการสำหรับนักเรียน ม.ต้น</li> <li>- ให้บริการดี รวดเร็ว</li> <li>- พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย บุคลิกเหมาะสม</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยนาท	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการให้ข้อมูล</li> <li>- ให้บริการดี รวดเร็ว</li> <li>- พนักงานมีความสุภาพ</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชุมพร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประทับใจการแนะนำด้านอาชีพ</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่อธิบายได้เข้าใจชัดเจน</li> <li>- บริการดีมาก</li> <li>- ระบบเข้าใจง่าย</li> <li>- ประทับใจการแนะนำด้านอาชีพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ที่จอดรถไม่เพียงพอ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อคนมาใช้บริการ</li> <li>- อยากให้จัดกิจกรรมต่อเนื่องต่อไป</li> <li>- อยากให้บริการดีอย่างนี้ตลอดไป</li> </ul>

หน่วยงาน ให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงใหม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว</li> <li>- ประทับใจการบริการ แนะนำอาชีพให้นักเรียน</li> <li>- ประทับใจการให้บริการ ข่าวสารข้อมูลด้านการหางาน และการแนะนำอาชีพ</li> </ul>		- อยากให้มีบริการแนะแนว ด้านการวัดความถนัด รูปแบบใหม่ให้นักเรียน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตรัง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประทับใจความเป็นมิตร ของเจ้าหน้าที่</li> <li>- ประทับใจความชัดเจน ในการให้ข้อมูล</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตราด	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประทับใจมาก เจ้าหน้าที่ พูดจาดี</li> <li>- บริการรวดเร็ว ตรงตาม วัตถุประสงค์</li> <li>- พนักงานบริการให้คำปรึกษา เป็นอย่างดี</li> <li>- สถานที่อยู่ในเมือง ไม้ไกล</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดีมาก</li> <li>- ประทับใจการแนะนำ การประกอบอาชีพ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส</li> </ul>	- ควรปรับปรุงด้านอุปกรณ์ เทคโนโลยี	
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตาก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประทับใจการแนะนำ ข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครปฐม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพ ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็น ประโยชน์</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครราชสีมา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการชัดเจน ตรงต่อเวลา</li> <li>- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส</li> <li>- ให้คำแนะนำดีมาก และให้กำลังใจ</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครศรีธรรมราช	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา เป็นอย่างดีเกี่ยวกับ การแนะนำอาชีพ</li> </ul>	- ต้องการสัญญาณ อินเทอร์เน็ต	

หน่วยงาน ให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ ชัดเจน ถูกต้อง</li> <li>- เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำดี</li> <li>อยากให้จัดโครงการฝึกอาชีพอีก</li> <li>- เจ้าหน้าที่พูดเพราะ แนะนำการฝึกอาชีพได้เป็นอย่างดี</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครสวรรค์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประทับใจการให้บริการรับงานไปทำที่บ้าน</li> <li>- บริการการให้กู้ยืมเงินกองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้าน</li> <li>- บริการดีมาก</li> </ul>		- อยากให้มีฝึกอาชีพอย่างต่อเนื่อง
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการรวดเร็ว</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนราธิวาส	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริการของเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเป็นมิตร ไม่เลือกบริการ บริการไม่หยุดพักกลางวัน</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี เป็นกันเอง</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดน่าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประทับใจเจ้าหน้าที่</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบุรีรัมย์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่แนะนำน่ารัก ตอบทุกคำถามเข้าใจ ให้ความช่วยเหลือทุกอย่าง เป็นอย่างดี</li> <li>- แนะนำดีมาก ช่วยเหลือเรื่องเอกสาร แบบทดสอบความพร้อมทางอาชีพ</li> <li>- เจ้าหน้าที่อธิบายเข้าใจง่าย พูดเพราะ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส</li> </ul>		

หน่วยงาน ให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	- ประทับใจของรางวัล		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปราจีนบุรี	- ประทับใจการแนะนำ ข้อมูลของเจ้าหน้าที่		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	- ประทับใจการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่		- อยากให้มีการจัด กิจกรรมดี ๆ แบบนี้อีก
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพัทลุง	- ประทับใจการแนะนำ ข้อมูลอาชีพ แนะนำระบบ - ประทับใจการทำงาน ในออนไลน์ ในสถานศึกษา เพื่อให้นักเรียนเข้าใจโลก กว้างทางอาชีพมากขึ้น	- ระยะเวลาในการ ให้บริการ	อยากให้จัดบริการ ด้านต่าง ๆ ที่ นักเรียน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ในอนาคตให้มากขึ้น
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิจิตร	- เจ้าหน้าที่พูดจาดี เป็นกันเอง ยิ้มแย้ม - เจ้าหน้าที่บริการดี และสะดวก รวดเร็ว - พนักงานให้คำแนะนำดี		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิษณุโลก	- เจ้าหน้าที่บริการดี และไวมาก - ประทับใจการแนะนำ อาชีพ		- ไม่จำเป็นต้องเปิดช่วง พักกลางวันก็ได้
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบุรี	- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม อธิบาย เข้าใจง่าย เป็นกันเอง		
สำนักงานจัดหางานจังหวัด เพชรบูรณ์	- เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพ บริการดี ตรงความต้องการ		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแพร่	- เจ้าหน้าที่แนะนำ โครงการดี คอยช่วยเหลือ - บุคลากรทุกคนให้บริการ ดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส - บริการฉับไว - ประทับใจการแนะนำ ให้กับโรงเรียน - เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน ให้บริการตอบข้อซักถาม อย่างดีเยี่ยม		- เพิ่มความช่วยเหลือ ในด้านการอบรมหาความรู้ ด้านอาชีพ - อยากให้จัดอบรมอาชีพ ให้นักเรียน

หน่วยงาน ให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการแนะนำอาชีพดีมาก</li> <li>- ประทับใจด้านการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดภูเก็ต	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำปรึกษาดี</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมหาสารคาม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส</li> <li>- สถานที่สะอาดมาก</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมุกดาหาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พูดจาสุภาพ</li> <li>- บริการรวดเร็ว</li> <li>- เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและแนะนำงานต่างๆ ช่วยตามงานจนสำเร็จ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สถานที่คับแคบ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ</li> </ul>	
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เข้าถึงง่าย รวดเร็ว</li> <li>- เจ้าหน้าที่สุภาพให้ข้อมูลที่มีประโยชน์</li> <li>- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนน้อม</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ดีมาก</li> <li>- ประทับใจบริการสอนอาชีพให้ประชาชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สถานที่คับแคบ ควรจะไปตั้งสำนักงานใหม่ เพราะมีคนใช้บริการตลอดเวลา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรสร้างสำนักงานใหม่ที่ใหม่ที่น่าสนใจ</li> <li>- อยากให้จัดสอนอาชีพที่ใหม่ที่น่าสนใจ</li> </ul>
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยโสธร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประทับใจการแจ้งข่าวสารข้อมูลอาชีพ</li> <li>- ให้บริการรวดเร็ว</li> <li>- บริการด้วยรอยยิ้ม</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดร้อยเอ็ด	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการต่าง ๆ ดี</li> <li>- เจ้าหน้าที่พูดจาน่ารัก</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการสะดวก รวดเร็ว</li> </ul>		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดราชบุรี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม</li> </ul>		

หน่วยงาน ให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลพบุรี	- มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเยอะ - เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ ให้ข้อมูล ที่ชัดเจน	- อุปกรณ์ไม่ทันสมัย	- ระบบลุ่มป่อย
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำปาง	- ประทับใจการแนะนำ อาชีพ		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำพูน	- พนักงานบริการดี - เจ้าหน้าที่พูดจาดี ใส่ใจ อัธยาศัยดี เป็นมิตร สามารถตอบรายละเอียด ข้อสงสัยได้		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเลย	- ประทับใจการให้บริการ		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดศรีสะเกษ	- ประทับใจด้านการแนะนำ อาชีพการมีงานทำ - เจ้าหน้าที่บริการดีมาก		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสกลนคร	- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก ยิ้มแย้ม ให้บริการ ด้วยวาจาที่สุภาพ		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสงคราม	- ประทับใจการแนะนำ ของเจ้าหน้าที่ทำให้ลูก มีข้อมูลเพื่อนำมาเป็น แนวทางการเลือกเรียนต่อ - เจ้าหน้าที่แนะนำจาก ประสบการณ์จริง ทำให้ น้องๆสามารถเข้าใจได้ง่าย		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระบุรี	- เจ้าหน้าที่พูดจาดี บริการ ดีมาก		

### ❖ ตอนที่ 3 : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการกรมการจัดหางาน ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำแนกผลการสำรวจตามประเภทบริการ จำนวน 3 งานบริการ ดังนี้

#### 1. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ข” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 48 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ คนหางานที่ประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ/ลูกจ้างในสถานประกอบการที่ไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ/ผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศหรือต่างประเทศ โดยมีการสุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านบริการจัดหางานต่างประเทศ ได้แก่ คนหางานที่ประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ/ลูกจ้างในสถานประกอบการที่ไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ/ผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศหรือต่างประเทศ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 72.92 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.08 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาอายุระหว่าง 50 - 59 ปี ร้อยละ 27.08 อายุระหว่าง 30-39 ปี และอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจเท่ากัน ร้อยละ 18.75 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.08 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	13	27.08
- หญิง	35	72.92
<b>รวม</b>	<b>48</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 20-29 ปี	9	18.75
- 30-39 ปี	9	18.75
- 40-49 ปี	16	33.33
- 50-59 ปี	13	27.08
- 60 ปีขึ้นไป	1	2.08
<b>รวม</b>	<b>48</b>	<b>100.00</b>

#### ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งการสำรวจตามประเด็นการดำเนินงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวมระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.80 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.00 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 74.00 ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการจัดหางานต่างประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ</b>						<b>3.90</b>	<b>78.00</b>	
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	18.80	58.30	22.90	0.00	0.00	3.96	79.20	0.00
2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อท่าน	20.80	50.00	27.10	2.10	0.00	3.90	78.00	0.00
3) การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธี ปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางาน ให้ประชาชนทราบ	22.90	45.80	27.10	2.10	2.10	3.85	77.00	0.00
<b>ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>						<b>3.70</b>	<b>74.00</b>	
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน	18.80	41.70	35.40	2.10	2.10	3.73	74.60	0.00
2) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	18.80	45.80	27.10	6.20	2.10	3.73	74.60	0.00
3) การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ จากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/ การให้บริการของกรมการจัดหางาน	14.60	43.80	35.40	2.10	4.20	3.62	72.40	0.00
<b>ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.00</b>	<b>80.00</b>	
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการ จัดหางานให้ประชาชนทราบ	27.10	47.90	20.80	4.20	0.00	3.98	79.60	0.00
2) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน	22.90	47.90	22.90	6.20	0.00	3.88	77.60	0.00
3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	27.10	50.00	18.80	2.10	0.00	4.04	80.80	2.10
4) การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	29.20	52.10	14.60	4.20	0.00	4.06	81.20	0.00
<b>ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</b>						<b>3.96</b>	<b>79.20</b>	
1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บริการประชาชนที่มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น บริการ สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 facebook Line YouTube Tiktok โทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น	22.90	45.80	29.20	2.10	0.00	3.90	78.00	0.00
2) มีระบบเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) ที่มีข้อมูลข่าวสารที่เป็น ปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่าง รวดเร็ว	27.10	50.00	20.80	2.10	0.00	4.02	80.40	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้ ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 / เว็บไซต์กรมการจัดหางาน / ระบบออนไลน์ Doe Help Me / โทรศัพท์ / อีเมล / กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	25.00	47.90	25.00	2.10	0.00	3.96	79.20	0.00
<b>ความพึงพอใจต่องานบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวม</b>						<b>3.89</b>	<b>77.80</b>	

จากตารางที่ 31 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจการดำเนินงานในแต่ละประเด็นย่อยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 : ประเด็นการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ร้อยละ 81.20 อันดับที่ 2 : ประเด็นความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 80.80 และอันดับที่ 3 : ประเด็นการมีระบบเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) ที่มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ร้อยละ 80.40 แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของงานบริการจัดหางานต่างประเทศอยู่ที่ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก รวมถึงด้านข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน ร้อยละ 72.40 แสดงให้เห็นว่าจุดอ่อนของงานบริการจัดหางานต่างประเทศคือ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน นอกจากนี้ แม้ว่าจะงานบริการจัดหางานต่างประเทศจะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่กรมการจัดหางานควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าว ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าบริการจัดหางานต่างประเทศยังมีประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.13 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการจัดหางานต่างประเทศ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแล้วก็ตาม เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง ได้แก่ ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 32 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการจัดหางานต่างประเทศในช่วงเวลาพักเที่ยงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยบริการ	ต้องการ (คน)	ไม่ต้องการ (คน)	ไม่แสดง ความเห็น (คน)
ส่วนกลาง : - กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ	41 (85.42%)	7 (14.58%)	-
รวม	41 (85.42%)	7 (14.58%)	-

จากตารางที่ 32 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริการจัดหางานต่างประเทศ ยังคงมีความต้องการให้กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง มากถึงร้อยละ 85.42 และสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่คิดว่าควรให้บริการตามช่วงระยะเวลาทำการปกติของทางราชการนั้นเหมาะสมแล้ว และไม่จำเป็นต้องเปิดให้บริการนอกเวลาทำการในช่วงเวลาพักเที่ยง อยู่ที่ร้อยละ 14.58 จากค่าตัวเลขดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่สะดวกที่จะมารับบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้คนส่วนใหญ่ต้องใช้ชีวิตด้วยความเร่งรีบตลอดเวลา รวมไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอีกบางส่วนที่เป็นผู้มีงานทำประจำไม่สามารถมาใช้บริการในช่วงเวลาทำการปกติของทางราชการได้

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 98.61 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แบบสำรวจ (n = 48 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	47 (97.92%)	1 (2.08%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	47 (97.92%)	1 (2.08%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	48 (100.00%)	-
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	98.61	1.39

#### ส่วนที่ 4 :ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานบริการจัดหางานต่างประเทศ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 34)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ :** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ พุดจาตี บริการติดต่อข้อสงสัยและให้คำปรึกษาดี เข้าใจง่าย ให้ความช่วยเหลือด้านการบริการ รวมถึงยังประทับใจในระบบ e-service ซึ่งช่วยให้อนุมัติเอกสารรวดเร็ว

- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง :** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่บางคนขาดความรู้ ความเข้าใจ
- 2) สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
- 3) ควรปรับปรุงเครื่องปรับอากาศในสถานที่ให้บริการที่ค่อนข้างร้อน

- **ข้อเสนอแนะอื่น ๆ :** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน เช่น การปรับปรุงการพุดจาตี ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ ปรับปรุงเครื่องปรับอากาศในสถานที่ให้บริการเนื่องอากาศค่อนข้างร้อน รวมถึงพัฒนาและปรับปรุงระบบ e-service ให้มีความเสถียรมากขึ้น เป็นต้น

ตารางที่ 34 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของบริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

หน่วยงานรับผิดชอบ	การดำเนินงานที่ประทับใจ	การดำเนินงานที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
- กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ	- ประทับใจระบบ e-service - อนุมัติเอกสารรวดเร็ว - ประทับใจที่มีเจ้าหน้าที่ พุดจาตี บริการติดต่อข้อสงสัยและให้คำปรึกษาดี เข้าใจง่าย ให้ความช่วยเหลือด้านการบริการ	- เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ - ยื่นเอกสารบางครั้งใช้เวลานานเกินไป - ระบบออนไลน์ช้า - ที่จอดรถไม่พอ	- สถานที่ให้บริการแอร์ไม่เย็น - อยากให้พัฒนาและปรับปรุงระบบ e-service ให้มีความเสถียรมากขึ้น

#### 2. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ข” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 876 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ/ผู้รับอนุญาตคนต่างด้าวเข้ามาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ผู้แทน โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ศูนย์บริการวีซ่า และใบอนุญาตทำงาน และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 10 จำนวน 172 คน จากหน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 704 คน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน และผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศ จำนวน 876 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 529 คน คิดเป็นร้อยละ 60.39 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 39.61 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.90 รองลงมาอายุระหว่าง 40 - 49 ปี ร้อยละ 29.91 อายุระหว่าง 20 - 29 ปี ร้อยละ 19.41 อายุระหว่าง 50 - 59 ปี ร้อยละ 11.30 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 4.22 และอายุระหว่าง 15 - 19 ปี ร้อยละ 1.26 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	347	39.61
- หญิง	529	60.39
<b>รวม</b>	<b>876</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 15-19 ปี	11	1.26
- 20-29 ปี	170	19.41
- 30-39 ปี	297	33.90
- 40-49 ปี	262	29.91
- 50-59 ปี	99	11.30
- 60 ปีขึ้นไป	37	4.22
<b>รวม</b>	<b>876</b>	<b>100.00</b>

### ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งการสำรวจตามประเด็นการดำเนินงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.50 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านภารกิจและกฎ ระเบียบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.40 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 84.00 ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน  
ของคนต่างด้าว

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ</b>						<b>4.32</b>	<b>86.40</b>	
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	47.80	37.90	12.00	1.90	0.30	4.31	86.20	0.00
2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อท่าน	46.50	39.70	12.00	1.30	0.30	4.31	86.20	0.20
3) การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธี ปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางาน ให้ประชาชนทราบ	49.70	36.50	11.40	2.20	0.20	4.33	86.60	0.00
<b>ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>						<b>4.20</b>	<b>84.00</b>	
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนิน กิจกรรมต่างๆ ของกรมการจัดหางาน	42.50	37.70	17.00	2.50	0.30	4.19	83.80	0.00
2) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	44.50	36.10	16.10	2.90	0.50	4.21	84.20	0.00
3) การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ จากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/ การให้บริการของกรมการจัดหางาน	44.50	35.70	15.40	3.70	0.60	4.20	84.00	0.10
<b>ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.31</b>	<b>86.20</b>	
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการ จัดหางานให้ประชาชนทราบ	49.10	36.00	12.40	2.20	0.20	4.32	86.40	0.10
2) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน	47.40	36.90	12.90	2.50	0.30	4.28	85.60	0.00
3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	51.90	36.10	9.80	1.60	0.50	4.38	87.60	0.10
4) การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	46.70	36.40	14.00	2.50	0.30	4.27	85.40	0.00
<b>ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</b>						<b>4.27</b>	<b>85.40</b>	
1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บริการประชาชนที่มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น บริการ สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 facebook Line YouTube Tiktok โทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น	44.50	39.60	13.60	1.80	0.50	4.26	85.20	0.00
2) มีระบบเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) ที่มีข้อมูลข่าวสารที่เป็น ปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่าง รวดเร็ว	46.50	38.10	13.00	2.20	0.20	4.28	85.60	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้ ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 / เว็บไซต์กรมการจัดหางาน / ระบบออนไลน์ Doe Help Me / โทรศัพท์ / อีเมล / กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	44.90	39.40	13.10	2.20	0.50	4.26	85.20	0.00
<b>ความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวม</b>						<b>4.28</b>	<b>85.50</b>	

จากตารางที่ 36 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจการดำเนินงานในแต่ละประเด็นย่อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 : ประเด็นความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 87.60 อันดับที่ 2 : ประเด็นการประชาสัมพันธ์แจ้งหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ ร้อยละ 86.60 และอันดับที่ 3 : ประเด็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ ร้อยละ 86.40 แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก รวมถึงด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ร้อยละ 83.80 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดอ่อนที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขของการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากตารางข้างต้นจะเห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางรายไม่พึงพอใจการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวม เฉลี่ยร้อยละ 0.04 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมการจัดหางานควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับการดำเนินงานดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้และลดผลกระทบที่อาจเกิดจากการดำเนินงานให้มากขึ้น โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

- 1) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน
- 2) การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/ การให้บริการของกรมการจัดหางาน
- 3) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ
- 4) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 37 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ในช่วงเวลาพักเที่ยงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยบริการ	ต้องการ (คน)	ไม่ต้องการ (คน)	ไม่แสดง ความเห็น (คน)
ส่วนกลาง : - สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว - ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน - สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10	121 (13.81%)	51 (5.82%)	-
ส่วนภูมิภาค : - สำนักงานจัดหางานจังหวัดทั่วประเทศ	483 (55.14%)	221 (25.23%)	-
รวม	604 (68.95%)	272 (31.05%)	-

จากตารางที่ 37 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ยังคงมีความต้องการให้หน่วยงานในสังกัดกรมการจัดหางานทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง โดยเฉลี่ยมากถึงร้อยละ 68.95 ส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่คิดว่าการให้บริการตามช่วงระยะเวลาทำการปกติของทางราชการนั้นเหมาะสมแล้ว และไม่จำเป็นต้องเปิดให้บริการนอกเวลาทำการในช่วงเวลาพักเที่ยง โดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 31.05 จากค่าตัวเลขดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่สะดวกที่จะมารับบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้คนส่วนใหญ่ต้องใช้ชีวิตด้วยความเร่งรีบตลอดเวลา รวมไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอีกบางส่วนที่เป็นผู้ปฏิบัติงานประจำไม่สามารถมาใช้บริการในช่วงเวลาทำการปกติของทางราชการได้

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีหน่วยงานในสังกัดกรมการจัดหางานบางส่วนที่เปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงอยู่แล้ว แต่จากผลการสำรวจที่ปรากฏนั้น อาจบ่งบอกว่ากรมการจัดหางานควรมีมาตรการกำหนดให้ทุกหน่วยงานบริการในสังกัดทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจัดเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนเวร เพื่อเปิดให้บริการแก่ประชาชนในช่วงเวลาพักเที่ยง เพื่อเป็นทางเลือกและเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนต่อไป

**ส่วนที่ 3 : ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน**

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางานได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว มีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 97.95 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 38

ตารางที่ 38 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แบบสำรวจ (n = 876 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	851 (97.15%)	25 (2.85%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	855 (97.60%)	21 (2.40%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	868 (99.09%)	8 (0.91%)
<b>ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทศนคติและความผูกพัน</b>	<b>97.95</b>	<b>2.05</b>

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 39)

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ซึ่งมีความเป็นกันเอง พุดจาไพเราะ ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือ แนะนำขั้นตอนปฏิบัติ ที่ถูกต้อง และติดตามงานเป็นอย่างดี รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลต่าง ๆ การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข่าวสารใหม่ มาตรฐานและตามระเบียบที่กระทรวงกำหนด มีการจัดระบบการยื่นเอกสารและระบบการจ่ายเงิน และบรรยากาศในสถานที่ให้บริการดี อากาศเย็นสบาย

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานบางแห่ง สรุปได้ดังนี้

1) ควรปรับปรุงเรื่องการจัดลำดับคิวให้เป็นระบบกว่านี้ รวมถึงในหน่วยงานที่มีการจำกัดคิวในการให้บริการในแต่ละวัน ควรมีการเพิ่มจำนวนคิวการให้บริการมากขึ้น

2) เอกสารที่ใช้ประกอบมากเกินไป การเรียกเอกสารประกอบแต่ละเรื่องไม่ชัดเจน ควรปรับปรุงระบบการยื่นเอกสารให้มีมาตรฐานและมีความชัดเจนเหมือนกันทุกแห่ง รวมถึงต้องมีการปรับปรุงในเรื่องการประชาสัมพันธ์การจัดเตรียมเอกสารประกอบการยื่นขอรับบริการให้ทั่วถึง ถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย ตลอดจนเจ้าหน้าที่ต้องให้ข้อมูลดังกล่าวอย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกหน่วย

3) ปรับปรุงอาคารสถานที่ เช่น ขยายพื้นที่ลดความแออัด เพิ่มที่นั่งรอ ติดเครื่องปรับอากาศ เพื่อลดความร้อนขณะรอรับบริการ รวมถึงสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ

4) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอแบ่งหน้าที่รับผิดชอบจะได้ดำเนินการได้ไวขึ้น และลดข้อผิดพลาด

5) ควรมีมาตรฐานในการตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงต้องมีการให้ความรู้เจ้าหน้าที่ใหม่ๆ เพื่อมีข้อมูลในการตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง

6) ควรปรับปรุงการรับเล่มใบอนุญาตทำงาน และการทำบัตรชมพูให้สามารถรับแทนได้โดยไม่ต้องพาแรงงานต่างด้าวมารับด้วยตนเอง

7) กังวลเรื่องใบเสร็จรับเงินแบบปริ้นต์ออกจากระบบไม่มีชื่อเจ้าหน้าที่รับเงิน

8) ควรปรับปรุงการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์

9) ควรต้องมีการประชุมร่วมกันทุกหน่วยงานเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องจะได้ไม่เป็นแรงงานเถื่อน นายจ้างไม่ต้องเสียค่าปรับ

10) ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ ให้เกิดความชัดเจนในการนำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศ เพื่อมิให้ผู้ฉวยโอกาส (นายหน้า) หลอกหลวงผู้ประกอบการหรือคนงานในโรงงาน

- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

1) ควรประชาสัมพันธ์ด้านข่าวสารทุกรูปแบบ เพื่อความรวดเร็ว รวมทั้งให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกจังหวัด โดยเฉพาะการกระจายข่าวเกี่ยวกับกฎระเบียบที่มีการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น

2) ต้องการให้มีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ อาทิ การเชื่อมโยงเอกสาร การยื่นเอกสาร การอนุมัติ การชำระค่าธรรมเนียมและสามารถออกใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ การออกใบอนุญาตทำงาน ผ่านรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น

3) อยากให้มีบริการถ่ายเอกสาร ปริ้นต์งานบริเวณสำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวก

4) อยากให้มีเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนกันให้บริการในเวลาพักเที่ยง

5) ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแต่ละจุดที่เข้าไปติดต่อประสานงาน เพื่อคอยช่วยแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับประชาชน

ตารางที่ 39 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ บริการดี รวดเร็ว ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำเอกสารดี ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน</li> <li>- ประทับใจงาน MOU</li> <li>- ประทับใจการจัดระบบการยื่นเอกสาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรปรับปรุงระบบการยื่นเอกสาร และระยะเวลาดำเนินการเอกสาร</li> <li>- ควรปรับปรุงจำนวนคิวการรับบริการต่อวัน ซึ่งน้อยเกินไป</li> <li>- ปรับปรุงการสแกนยื่นและรับdemand ให้แยกกับการยื่นและรับ name list</li> <li>- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรประชาสัมพันธ์ด้านข่าวสาร ทุกรูปแบบ เพื่อความรวดเร็ว โดยเฉพาะการกระจายข่าวเกี่ยวกับกฎระเบียบ ที่มีการแก้ไขปรับปรุง</li> </ul>

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- การยื่นเอกสารไม่เหมือนกัน ไม่มีมาตรฐาน ทำให้ต้องเดินทางไปยื่นเอกสารหลายรอบ</li> <li>- ระบบการทำงานล่าช้า ไม่มีการกระจายงาน ส่งผลให้บริการล่าช้า เช่น การอนุมัติเอกสารนำเข้า แรงงานล่าช้ามาก</li> <li>- การติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ บางครั้งไม่มีผู้รับสาย</li> <li>- ควรปรับปรุงการรับเล่มใบอนุญาตทำงาน และการทำบัตรชมพูให้สามารถรับแทนได้โดยไม่ต้องพาแรงงานต่างด้าวมารับด้วยตนเอง</li> </ul>	
ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประทับใจระบบจ่ายเงิน</li> <li>- เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง และการให้ความช่วยเหลือ แนะนำเกี่ยวกับข้อสงสัยดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสารมากเกินไป</li> <li>- ควรเพิ่มสถานที่นั่งรอ</li> </ul>	
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่แนะนำดี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลในเว็บไซต์ซ้ำ ไม่ทันสมัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากให้การยื่นเอกสารต่าง ๆ ทำการผ่านเว็บไซต์ได้</li> </ul>
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่บริการดี ต้อนรับและให้คำแนะนำดีมาก</li> <li>- ประทับใจการต่อใบอนุญาต</li> <li>- ประทับใจการตอบคำถามของแอดมิน (Admin)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้เอกสารที่มากเกินไป และเกินกว่าความจำเป็น</li> <li>- ควรปรับปรุงการรับเล่มทำงานให้สามารถรับแทนกันได้</li> <li>- ควรทำเอกสารแจกเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างทั่วถึง</li> </ul>	

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	- เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง ตอบคำถามอย่างรวดเร็ว	- ควรปรับปรุงการแจ้ง ข่าวสารข้อมูลที่ควรทราบ - ใช้เอกสารที่มากเกินไป - เวลาทำงานในราชการ น้อยไป - ที่จอดรถไม่เพียงพอ - ใบเสร็จรับเงินแบบปริ้นต์ ออกจากระบบไม่มีชื่อเจ้าหน้าที่	- อยากให้มีบริการถ่ายเอกสาร - อยากให้ยื่นเอกสารทางเน็ต แล้วอนุมัติ จ่ายเงิน รับเอกสาร ผ่านทางออนไลน์ได้
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	- เจ้าหน้าที่บริการดี ช่วยเหลือดี	- ควรลดความเข้มงวด ในการตรวจสอบสถานที่ตั้ง - ควรปรับปรุงการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ - การประชาสัมพันธ์ที่ไม่ชัดเจน	
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	- มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข่าวสารใหม่ - สะดวกและมีระเบียบ	- ควรปรับปรุงการให้ ข้อมูล และการตอบข้อซักถาม - เจ้าหน้าที่บริการช้า	- อยากให้มีระบบออนไลน์ เพื่อลดการแพร่กระจายของโควิด เพื่อลดการแออัด
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	- พนักงานบริการดีและสุภาพ	- สถานที่ค่อนข้างอากาศไม่ถ่ายเท	- อยากให้ปรับระยะเวลาในการยื่นเอกสาร
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ดี	- ระยะเวลาควรรวดเร็วขึ้น	- ควรปรับปรุงด้านการใช้เอกสารให้รัดกุมและจำเป็นเท่านั้น - ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความรู้อื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ตอบคำถามชัดเจน ให้คำแนะนำช่วยเหลือกรณีดำเนินการไม่ถูกต้อง	- ที่จอดรถไม่เพียงพอ	- อยากให้การยื่นเอกสารต่าง ๆ สามารถทำผ่านเว็บไซต์ได้
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	- การดำเนินงานเป็นมาตรฐานและตามระเบียบที่กระทรวงกำหนด - สะดวก รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำดี	- ที่จอดรถไม่เพียงพอ - ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	- อยากให้นำระบบออนไลน์ มาใช้ยื่นเอกสาร - อยากได้ใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ต้องให้เจ้าหน้าที่เขียน

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดกาญจนบุรี	- สะดวก	- ปรับปรุงความเร็ว	- อยากให้บริการเร็วขึ้น
สำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์	- ส่วนของแรงงานต่างด้าวจัดทำเอกสารรวดเร็วและแจ้งข้อมูลชัดเจน		- อยากให้อัปเดตข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางไลน์ - อยากให้มีเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนกันให้บริการในเวลาพักเที่ยง
สำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น	- บรรยากาศในสถานที่ให้บริการดี แอร์เย็นสบาย	- ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เรื่องการเตรียมเอกสาร - มาตรฐานเรื่องเอกสารควรมีความชัดเจน	- อยากให้แจกหน้ากากอนามัยสำหรับผู้มารับบริการเพื่อป้องกันโควิด-19
สำนักงานจัดหางานจังหวัดจันทบุรี		- คำสั่งหรือหนังสือเวียนส่งถึงเจ้าหน้าที่ต่างจังหวัดล่าช้ามาก บางทีในกรุงเทพฯ ปฏิบัติแล้ว แต่ต่างจังหวัดหนังสือยังไม่ถึงหน่วยงาน	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี	- เจ้าหน้าที่มารยาทดี ให้คำแนะนำดี	- เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ จะได้ดำเนินการได้ไวขึ้น รวมถึงมีความถูกต้องและลดข้อผิดพลาด - ควรลดขั้นตอนให้น้อยลง	- อยากให้ขยายพื้นที่สถานที่ให้บริการ เพื่อลดความแออัด
สำนักงานจัดหางานจังหวัดชุมพร	- เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือดี	- ต้องการให้มีการประชุมร่วมกันทุกหน่วยงานเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องจะได้ไม่เป็นแรงงานเถื่อน นายจ้างไม่ต้องเสียค่าปรับ - สถานที่คับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	- เจ้าหน้าที่ช่วยประสานข้อมูลและอำนวยความสะดวกข้อมูลข่าวสารของผู้สมัครงานดีมาก	- ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเอกสารที่ใช้ในการยื่นประกอบให้ละเอียด - การรับเล่มใบอนุญาต ควรมอบอำนาจให้รับแทนได้	- ควรมีบริการถ่ายเอกสารถ้าจำเป็น - อยากให้เพิ่มบริการช่วงพักเที่ยง และออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่	- ประทับใจการต่อใบอนุญาตทำงาน - เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำแนะนำที่ชัดเจน	- ห้องน้ำไม่เพียงพอ - ระบบลุ่มบ่อ	- ควรมีเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำแต่ละจุดที่เข้าไปติดต่อประสานงาน
สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด	- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มบริการดี อธิบายคดี	- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	- อยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
สำนักงานจัดหางานจังหวัดตาก	- ประทับใจการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลต่างๆ	- ควรปรับปรุงฝ่ายต่างด้าว - สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	- อยากให้มีการนัดพบปะประชุมกลุ่ม ผู้ประกอบการ เพื่อหาแนวทางพัฒนา เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการพัฒนาระบบ - อยากให้ใช้ระบบการยื่นเอกสาร ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครนายก	- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง พุดจาสุภาพน่ารัก	- เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ สำหรับให้บริการ	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครปฐม		- อยากให้แจ้งประกาศทางลำโพงให้ผู้คนที่รอคิวด้านนอกได้ยินด้วย - การออกเล่มใบอนุญาตทำงาน ต้องปรับปรุงให้รวดเร็วขึ้น - อยากให้ยกเลิกหนังสือเดินทางเคลื่อนย้าย เช่นเดียวกับจังหวัดอื่น - อยากให้เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการ	- อยากให้มีการแบ่งงานและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่จะได้ให้บริการได้รวดเร็วขึ้น
สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครศรีธรรมราช	- เจ้าหน้าที่ให้การแนะนำดี ตรวจและแนะนำขั้นตอนรวดเร็ว	- ความล่าช้าในการเซ็นอนุมัติ - มาตรฐานในการบริการ	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดนราธิวาส	- เจ้าหน้าที่น่ารักและให้คำปรึกษาดี		
สำนักงานจัดหางานจังหวัดน่าน	- ประทับใจในเจ้าหน้าที่และหน่วยงาน	- อยากให้ลดขั้นตอนการบริการ	

หน่วยงาน ให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปทุมธานี	- ประทับใจงานต่อ ใบอนุญาต กลุ่ม MOU	- อยากให้ปรับปรุง การรับเล่ม บต.39	- มาตรฐานการจัดเอกสาร ทุกพื้นที่ควรใช้เหมือนกัน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	- ประทับใจความละเอียด ของเจ้าหน้าที่	- ความรวดเร็วในการ บริการ - สิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ครบ	- อยากให้มีบริการถ่ายเอกสาร ปรินต์งานบริเวณสำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวก
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปราจีนบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ด้วยความสุภาพ เรียบร้อย รวดเร็ว - ประทับใจงานต่างดาว	- เอกสารในการยื่นเรื่อง ต้องกรอกข้อมูลเยอะไป อยากให้ลดจำนวนหน้า เอกสาร - อยากให้ปรับระยะเวลา ในการอนุญาตให้เปลี่ยน นายจ้าง - ควรเพิ่มความรวดเร็วใน การบริการ	- อยากให้มีการให้ข้อมูล การดำเนินการที่มีความ ชัดเจน ถูกต้องในเรื่องการ เปลี่ยนนายจ้างโดยนายจ้าง เดิมยังไม่แจ้งออก - อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	- เจ้าหน้าที่พูดจาดี ให้คำแนะนำดี ให้ความ ช่วยเหลือ อธิบายข้อสงสัย ให้กับผู้ใช้บริการ รวดเร็ว	- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษา - อยากให้ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง ให้นายจ้างทราบ - สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ - ปรับปรุงเรื่องระยะเวลา ในการดำเนินการเรื่องเอกสาร ให้รวดเร็วขึ้น - ควรอำนวยความสะดวก ให้นายจ้างให้มากขึ้น เช่น เรื่องขอรับเอกสาร ใบอนุญาตทำงานแทน คนต่างดาว บางครั้ง นายจ้างก็ไม่สะดวก พาคนงานไปรับเล่ม ตัวคนต่างดาวเองก็ลำบาก ในการเดินทางมารับเอง	
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบูรณ์	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี บริการดี	- ที่จอดรถมอเตอร์ไซด์ ไม่เพียงพอ - ติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดมหาสารคาม	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน		- อยากให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้แทนเอกสารกระดาษ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร	- เจ้าหน้าที่พูดดีพูดเพราะ ใจเย็นในการตอบคำถาม	- การดำเนินงานล่าช้าเกินไป	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดแม่ฮ่องสอน	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	- ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการเนื่องจากคับแคบ	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง	- ประทับใจเจ้าหน้าที่	- ควรเปิดเคาน์เตอร์บริการเพิ่ม เนื่องจากใช้เวลารอนาน - การชำระเงินปิดเร็วเกินไป	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดราชบุรี	- เจ้าหน้าที่ทำงานดี ตรงต่อเวลา ตามงานได้	- ควรปรับปรุงงานออกเล่มใบอนุญาตทำงาน เนื่องจากออกช้า - อยากให้อธิบายรายละเอียดแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนขึ้น	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดลพบุรี	- ประทับใจมาก	- การให้บริการซ้ำต้องการให้ปรับปรุง - อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำปาง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี ให้คำแนะนำดี	- จำนวนเอกสารและขั้นตอนในการขออนุญาตมีมากเกินไป - ระบบการทำงาน และขั้นตอนการทำงานล่าช้า	- อยากให้มีระบบออนไลน์ครบวงจร
สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำพูน	- การบริการของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีบริการดี	- ควรปรับปรุงแนวทางและขั้นตอนของการดำเนินงานเอกสารต่างๆ - ระยะเวลาในการดำเนินงานปฏิบัติงานช้า ควรปรับปรุง - การเปลี่ยนแปลงเอกสาร ควรจะแจ้งให้แต่ละบริษัทหรือแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบให้ชัดเจน	

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา		- ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่บางท่าน	- อยากให้ระบบสามารถตรวจสอบเอกสารที่ยื่นไว้ มีการอัปเดตข้อมูลให้ดีกว่าเดิม
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรปราการ	- เจ้าหน้าที่ MOU แนะนำดี มีน้ำใจ สุภาพ		
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร			- การรับเล่มใบอนุญาตอยากให้นายจ้างมารับแทนได้
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ทำงานอย่างเต็มที่ ถึงแม้ปริมาณงานจะมากเพียงใด	- ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้เกิดความชัดเจนในการนำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศ เพื่อมิให้ผู้ฉวยโอกาส (นายหน้า) หลอกหลวงผู้ประกอบการหรือคนงานในโรงงาน	- การบริการควรใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสระบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - การชี้แจงข้อสงสัย การรับคำขอต่าง ๆ ค่อนข้างรวดเร็ว	- การเรียกขอเอกสาร ประกอบแต่ละเรื่อง ไม่ชัดเจน - ควรปรับปรุงระยะเวลาในการติดต่องาน	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสิงห์บุรี	- ประทับใจการต่ออายุ การอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว - พนักงานพูดจาดี ตอบข้อซักถามดี	- เอกสารและขั้นตอน เยอะและเข้มงวดเกินไป - ขาดการประชาสัมพันธ์ เรื่องเอกสารประกอบการยื่นขอรับบริการ	- ควรประชาสัมพันธ์และเข้าถึงให้มากขึ้น และอยากให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกจังหวัด - อยากให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี	- ประทับใจการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	- ควรปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานและการบริการของเจ้าหน้าที่	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย	- ประทับใจการบริการของพนักงาน	- ขาดการประชาสัมพันธ์ เรื่องเอกสารประกอบการใช้ยื่น	- ควรมีการเชื่อมโยงเอกสารผ่านระบบออนไลน์
สำนักงานจัดหางานจังหวัดอ่างทอง	- เจ้าหน้าที่หาข้อมูลให้อย่างรวดเร็ว	- ปรับปรุงการสื่อสารการให้ข้อมูลรายละเอียดในการดำเนินการที่เข้าใจง่ายขึ้น เช่น เอกสารบางรายการไม่ชัดเจนทำให้เกิดความสับสน ไม่เข้าใจ	- อยากให้มีการจัดเจ้าหน้าที่รับบริการในช่วงพักเที่ยง

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
		- เจ้าหน้าที่ควรมีมาตรฐานในการตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงต้องมีการให้ความรู้เจ้าหน้าที่ใหม่ๆ เพื่อมีข้อมูลในการตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุตรธานี	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง พร้อมช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา	- เอกสารล่าช้า - ปรับปรุงเรื่องการจ่ายเงิน	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุตรดิตถ์		- ปรับปรุงเรื่องจุดการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะมารับบริการก่อนที่จะจ่ายคิวให้ผู้รับบริการ เนื่องจากเสียเวลารอรับบริการ แต่เอกสารไม่ครบถ้วนต้องเดินทางกลับมาใหม่	
สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี	- เจ้าหน้าที่ติดตามงานดี		- อยากให้มีการจัดประชุมชี้แจงแนวทางในการดำเนินงานบ่อยๆ

### 3. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ข” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 100 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้รับอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ/ต่างประเทศ/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ผู้แทน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ได้แก่ ผู้รับอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ/ต่างประเทศ ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ผู้แทน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา อายุระหว่าง 40 - 49 ปี ร้อยละ 31.00 อายุระหว่าง 50 - 59 ปี ร้อยละ 14.00 อายุระหว่าง 20 - 29 ปี ร้อยละ 13.00 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 40

ตารางที่ 40 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	30	30.00
- หญิง	70	70.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
- 20-29 ปี	13	13.00
- 30-39 ปี	37	37.00
- 40-49 ปี	31	31.00
- 50-59 ปี	14	14.00
- 60 ปีขึ้นไป	5	5.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

**ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งการสำรวจตามประเด็นการดำเนินงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานในภาพรวมระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.20 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.40 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.00 ดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ</b>						<b>4.24</b>	<b>84.80</b>	
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	44.00	52.00	3.00	0.00	1.00	4.38	87.60	0.00
2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน	34.00	48.00	12.00	5.00	1.00	4.09	81.80	0.00
3) การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ	40.00	46.00	11.00	1.00	1.00	4.24	84.80	1.00
<b>ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>						<b>4.00</b>	<b>80.00</b>	
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน	33.00	39.00	22.00	2.00	3.00	3.98	79.60	1.00
2) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	37.00	37.00	19.00	4.00	2.00	4.04	80.80	1.00
3) การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	33.00	42.00	16.00	5.00	3.00	3.98	79.60	1.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
จากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/ การให้บริการของกรมการจัดหางาน								
<b>ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.27</b>	<b>85.40</b>	
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ	44.00	45.00	8.00	3.00	0.00	4.30	86.00	0.00
2) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน	40.00	42.00	14.00	3.00	1.00	4.20	84.00	1.00
3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่	51.00	38.00	9.00	2.00	0.00	4.38	87.60	0.00
4) การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	42.00	38.00	15.00	3.00	1.00	4.18	83.60	1.00
<b>ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</b>						<b>4.13</b>	<b>82.60</b>	
1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บริการประชาชนที่มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น บริการ สายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 facebook Line YouTube Tiktok โทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น	30.00	48.00	18.00	2.00	1.00	4.05	81.00	1.00
2) มีระบบเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) ที่มีข้อมูลข่าวสารที่เป็น ปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมนูง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	37.00	48.00	11.00	3.00	0.00	4.25	85.00	1.00
3) มีช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้ ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 / เว็บไซต์กรมการจัดหางาน / ระบบ ออนไลน์ Doe Help Me / โทรศัพท์ / อีเมล / กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	32.00	49.00	16.00	3.00	0.00	4.10	82.00	0.00
<b>ความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานในภาพรวม</b>						<b>4.16</b>	<b>83.20</b>	

จากตารางที่ 41 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยจัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 : มี 2 ประเด็นย่อยที่มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 87.60 ได้แก่ ประเด็นการดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และประเด็นความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อันดับที่ 2 : ประเด็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ ร้อยละ 86.00 และอันดับที่ 3 : ประเด็นมีระบบเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) ที่มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมนูง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

ร้อยละ 85.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานอยู่ที่ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่ำสุด ซึ่งมี 2 ประเด็นย่อยที่มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 79.60 ได้แก่ ประเด็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกรมการจัดหางาน และประเด็นการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ ของกรมการจัดหางาน

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากตารางข้างต้นจะเห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางราย ไม่พึงพอใจ การดำเนินงานตรวจและคุ้มครองคนหางานในภาพรวม ร้อยละ 0.63 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมการจัดหางานควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงงานตรวจและคุ้มครองคนหางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับการดำเนินงานดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ และลดผลกระทบที่อาจเกิดจากการดำเนินงานให้มากขึ้น โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทาง ในการปรับปรุง มีดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางาน ให้ประชาชนทราบ
2. การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม ต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน
3. การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก
4. การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/ การให้บริการของกรมการจัดหางาน
5. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน
6. การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
7. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บริการประชาชนที่มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 facebook Line YouTube Tiktok โทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น
8. มีระบบเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) ที่มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

**ตารางที่ 42 ความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานในช่วงเวลาพักเที่ยง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

หน่วยบริการ	ต้องการ (คน)	ไม่ต้องการ (คน)	ไม่แสดง ความเห็น (คน)
ส่วนกลาง :	64	36	-
- กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน	(64.00%)	(36.00%)	
<b>รวม</b>	<b>64</b>	<b>36</b>	<b>-</b>
	<b>(64.00%)</b>	<b>(36.00%)</b>	

จากตารางที่ 42 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานตรวจและคุ้มครอง คนหางาน ยังคงมีความต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง โดยเฉลี่ยมากถึงร้อยละ 64.00 ส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่คิดว่าการให้บริการตามช่วงระยะเวลาทำการปกติของทางราชการนั้นเหมาะสมแล้ว และไม่จำเป็นต้องเปิดให้บริการนอกเวลาทำการในช่วงเวลาพักเที่ยง โดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 36.00 จากค่าตัวเลข

ดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่สะดวกที่จะมารับบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้คนส่วนใหญ่ต้องใช้ชีวิตด้วยความเร่งรีบตลอดเวลา รวมไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอีกบางส่วนที่เป็นผู้ปฏิบัติงานประจำไม่สามารถมาใช้บริการในช่วงเวลาทำการปกติของทางราชการได้

### ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน มีทศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 96.67 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 43

#### ตารางที่ 43 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 100 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	95 (95.00%)	5 (5.00%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	95 (95.00%)	5 (5.00%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	100 (100.00%)	-
<b>ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทศนคติและความผูกพัน</b>	<b>96.67</b>	<b>3.33</b>

### ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ตามรายละเอียดในตารางที่ 44

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ :** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ซึ่งให้บริการดี ให้ความช่วยเหลือในการประสานงาน พุดจาตี พร้อมให้คำแนะนำ ข้อมูลครบ ชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตรวจสถานประกอบการ ที่มีการโต้ตอบข้อมูลต่าง ๆ ผ่านอีเมลอย่างรวดเร็ว

- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง :** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานบางแห่ง สรุปได้ดังนี้

1. ไม่พึงพอใจในเรื่องของการแจ้งแก้ไขเอกสารที่ระบุไม่ชัดเจน กรณีมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง
2. การอนุมัติมีความล่าช้า

3. การปรึกษากับนักกฎหมาย ค่อนข้างยุ่งยาก และให้ข้อมูลสับสน  
 4. ขาดการบูรณาการร่วมกันในการเชื่อมโยงเอกสาร เช่น หนังสือตรวจพฤติการณ์ อาจจะต้องให้ทางสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีหนังสือแจ้งความเห็นในการตรวจพฤติการณ์ ทำให้การอนุมัติเกิดความล่าช้า

5. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

- **ข้อเสนอแนะอื่น ๆ** : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

1. อยากขอให้ช่วยจัดการปัญหานายหน้าเถื่อน และให้ข้อมูลเกี่ยวกับนายหน้าเถื่อน  
 2. ควรให้ความเป็นธรรมกับบริษัทจัดหางานในกรณีที่ถูกแรงงานหลอกหลวง  
 ถูกร้องเรียน เนื่องจากลูกจ้างทำผิดกฎระเบียบ เช่น สมัครแล้วยกเลิก

3. ควรจัดให้เจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามทางโทรศัพท์

4. ขั้นตอนในการทำเอกสาร และการใช้เอกสารค่อนข้างเยอะ อยากให้นำเทคโนโลยีระบบฐานข้อมูลมาใช้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูล ช่วยลดปริมาณเอกสาร และลดขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงควรนำมาใช้ในการเพิ่มช่องทางในการชำระค่าธรรมเนียม เช่น สแกน QR code โอนจ่ายค่าธรรมเนียมชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือ เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น

5. ควรปรับอายุใบอนุญาต โดยให้มีการต่อใบอนุญาตทุก 3 ปี

**ตารางที่ 44 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการการคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)**

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่บริการดี ให้ความช่วยเหลือในการประสานงาน พุดจาติ พร้อมให้คำแนะนำ ข้อมูลครบชัดเจนและเข้าใจง่าย</li> <li>- เจ้าหน้าที่ตรวจสถานประกอบการ ได้ติดต่ออบีเมลล์เร็ว</li> <li>- ประทับใจการเปิดบริการแบบไม่พักกลางวัน</li> <li>- จัดหางานกลางมีการจัดตั้งกลุ่ม LINE Account เพื่อให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ผู้รับอนุญาตจัดหางาน</li> <li>- เทคโนโลยีสื่อสารออนไลน์ การเปิดช่องทางส่งข้อมูล รายงานต่างๆ ทาง e-mail ระบบ e-service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรเชื่อมโยงฐานข้อมูล เพื่อลดการรายงานซ้ำซ้อน</li> <li>- การประชาสัมพันธ์ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล</li> <li>- ใช้เอกสารค่อนข้างเยอะ อยากให้เปลี่ยนเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- การปรึกษาเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมาย ค่อนข้างยุ่งยาก และให้ข้อมูลสับสน</li> <li>- การอนุมัติมีความล่าช้า</li> <li>- อยากให้เพิ่มช่องทางในการชำระเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ อย่างเช่น QR code</li> <li>- ควรจะต่อใบอนุญาตทุก 3 ปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อยากให้นำเทคโนโลยีระบบฐานข้อมูลมาใช้</li> <li>- อยากให้การทำงาน การบริการ การให้ข้อมูลของทุกหน่วยบริการ มีมาตรฐานการเดียวกัน</li> <li>- อยากขอให้ช่วยจัดการปัญหานายหน้าเถื่อน และให้ข้อมูลเกี่ยวกับนายหน้าเถื่อน</li> <li>- อยากให้รักษาเสถียรภาพของการให้บริการและเพิ่มความเร็วในการอนุมัติ</li> <li>- ควรให้ความยุติธรรมกับบริษัทจัดหางานที่ถูกแรงงานหลอกหลวง</li> <li>- ควรให้ความเป็นธรรม</li> </ul>

หน่วยงาน ให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการ ที่ไม่พึงพอใจ และ ต้องการให้ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
		<p>- ขาดการบูรณาการ ร่วมกันในการเชื่อมโยง เอกสาร เช่น หนังสือตรวจ พฤติการณ์ กับทางสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติช่วยร่วม อนุมัติเกิดความล่าช้า</p>	<p>ในกรณีที่ถูกร้องเรียน เนื่องจากลูกจ้างทำผิด กฎระเบียบ เช่น สมัครแล้ว ยกเลิก - ควรจัดให้เจ้าหน้าที่คอย ตอบคำถามทางโทรศัพท์ - ควรลดขั้นตอนในการทำ เอกสาร</p>

## ภาคผนวก

## แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้รับบริการ”

กรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กรมการจัดหางานขอความร่วมมือท่านซึ่งเป็นผู้เคยใช้บริการของกรมตอบแบบสำรวจ เพื่อดำเนินข้อมูลผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการของกรมการจัดหางานให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ประทับใจ และสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและรองรับระบบราชการ 4.0 ต่อไป โดยการตอบแบบสำรวจนี้จะไม่ผลใดๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น

**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  นักเรียน/นักศึกษา/ครูแนะแนว  นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน  
 ผู้รับอนุญาตจัดหางาน/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ตัวแทน  อื่น ๆ (ระบุ).....
- งานบริการที่ท่านใช้บริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ  
 จัดหางานในประเทศ  จัดหางานต่างประเทศ  พิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว  
 การคุ้มครองคนหางาน  แนะนำอาชีพ
- หน่วยงานที่ท่านใช้บริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ  
 ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย  กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ  สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว  
 กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน  สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่.....(ระบุพื้นที่ 1 - 10)  
 ศูนย์บริการวิซ่าและใบอนุญาตทำงาน  สำนักงานจัดหางานจังหวัด .....(ระบุจังหวัด)

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

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน						
1.2 ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม						
1.3 การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับ (ก่อน – หลัง)						
1.4 กระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้						
1.5 ความเหมาะสมของเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ						
1.6 ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน						
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
2.2 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม						
2.3 ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่						
<b>3. ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์</b>						
3.1 การบริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ						
3.2 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย เช่น ระบบ e-service ระบบแอปพลิเคชันบนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น						

(กรุณาพลิกด้านหลัง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3.3 การบริการออนไลน์ ผ่านระบบ e-service หรือระบบแอปพลิเคชันบนมือถือหรือบนเว็บไซต์ มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ ที่ชัดเจน ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
3.4 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 / เว็บไซต์กรมการจัดหางาน / ระบบออนไลน์ Doe Help Me / โทรศัพท์ / อีเมล / กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น						
<b>4. ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี</b>						
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บริการประชาชนที่มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 facebook Line YouTube Tiktok โทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น						
4.2 มีระบบเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) ที่มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว						
<b>5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาด Covid-19</b>						
5.1 ความเพียงพอของจุดให้บริการและความชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความบอกจุดบริการ แผ่นผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ						
5.2 มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น						
5.3 สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ						
5.4 มีความพร้อมของอุปกรณ์ในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เช่น มีบริการคัดกรองด้วยเครื่องวัดอุณหภูมิ บริการแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อโรค จัดสถานที่ให้บริการ และสวมหน้ากากอนามัยตามข้อกำหนดและมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น						
<b>6. ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ</b>						
6.1 ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
6.2 ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม						
6.3 ความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้						
6.4 คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย						

**7. ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือไม่**

- ต้องการ     ไม่ต้องการ

**ส่วนที่ 3 : ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน** (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลท่านเพียงข้อเดียว)

- ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่  
 ยินดี     ไม่ยินดี เพราะ.....
- เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่  
 แนะนำ     ไม่แนะนำ เพราะ.....
- หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่  
 บอกต่อ/กระจายข่าว     ไม่บอกต่อ/ไม่กระจายข่าว เพราะ.....

**ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ**

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ.....
- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก.....
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ / ควรปรับปรุง.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้

## แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

กรมการ จัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

กรมการ จัดหางานขอความร่วมมือท่านซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจ เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุง การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป โดยการตอบแบบสำรวจนี้จะไม่ผลใดๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น

**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. ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน
  - ผู้รับอนุญาตจัดหางาน/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ตัวแทน
  - ลูกจ้างในสถานประกอบการที่ไปทำงาน/ฝึกงานในต่างประเทศ
  - องค์กร / หน่วยงานอื่น ๆ (ระบุ).....
4. งานบริการที่ส่งผลให้ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - จัดหางานต่างประเทศ  การคุ้มครองคนหางาน  พิจารณานุญาตการทำงานของคนต่างด้าว
5. หน่วยงานที่ท่านใช้บริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ
  - สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว  กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน  ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน
  - กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ  สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่.....(ระบุพื้นที่ 1 - 10)
  - สำนักงานจัดหางานจังหวัด .....(ระบุจังหวัด)

**ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการ จัดหางาน** (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>1. ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ</b>						
1.1 การดำเนินงานของกรมการ จัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก						
1.2 กฎ ระเบียบที่กรมการ จัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน						
1.3 การประชาสัมพันธ์ชี้แจงหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการ จัดหางานให้ประชาชนทราบ						
<b>2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>						
2.1 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกรมการ จัดหางาน						
2.2 การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก						
2.3 การนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการ จัดหางาน						
<b>3. ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการ จัดหางานให้ประชาชนทราบ						
3.2 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการ จัดหางาน						
3.3 ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่						
3.4 การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน						

(กรุณาพลิกด้านหลัง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>4. ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</b>						
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้บริการประชาชนที่มีความทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 facebook Line YouTube Tiktok โทรศัพท์ วิทยุ เป็นต้น						
4.2 มีระบบเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) ที่มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว						
4.3 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ช่วยให้ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 / เว็บไซต์กรมการจัดหางาน / ระบบออนไลน์ Doe Help Me / โทรศัพท์ / อีเมล / กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น						

5. ท่านต้องการให้หน่วยงานเปิดให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยงหรือไม่

- ต้องการ  ไม่ต้องการ

**ส่วนที่ 3 : ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน** (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน  หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลท่านเพียงข้อเดียว)

1. ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่  
 ยินดี  ไม่ยินดี เพราะ.....
2. เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่  
 แนะนำ  ไม่แนะนำ เพราะ.....
3. หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่  
 บอกต่อ/กระจายข่าว  ไม่บอกต่อ/ไม่กระจายข่าว เพราะ.....

**ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ**

1. การให้บริการที่ท่านประทับใจ.....
2. การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก.....
3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ/ควรปรับปรุง.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้