



ผลการสำรวจ ความพึงพอใจและความผูกพัน ต่อบริการกรมการเลือกตั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



(ก)

คำนำ

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการจัดหางาน ให้เกิดประสิทธิภาพ ยกระดับบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคาดหวังว่าจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวก มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น รวมทั้งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการจัดหางานต่อไป

ในการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครั้งนี้ กรมการจัดหางานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากประชาชนทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการของกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการทั่วประเทศ ที่สละเวลาให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ รวมถึงขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ที่ให้ความร่วมมือในการแจกแบบสำรวจและติดตามรวบรวมข้อมูลให้เป็นอย่างดี จึงขอแสดงความขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

กันยายน 2566

(ข)

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(ก)
สารบัญ	(ข)
สารบัญตาราง	(ค)
สารบัญภาพ	(ง)
บทที่ 1 บทนำ	
1. ความเป็นมา	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ระยะเวลาดำเนินการ	1
4. ตัวชี้วัด	2
5. ผลผลิต	2
6. ขอบเขตการศึกษา	2
7. นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 วิธีดำเนินงาน	
1. วิธีการสำรวจ	3
2. กลุ่มเป้าหมาย	3
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	3
4. เครื่องมือในการสำรวจ	4
5. การประมวลผล	4
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	
- ตอนที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวม	6
- ตอนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ	9
1. งานบริการจัดหางานในประเทศ	9
2. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	20
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	26
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	37
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
- ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	51
1. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	51
2. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	55
3. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	67
ภาคผนวก	72
- แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้รับบริการ” กรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (แบบสำรวจ ก)	
- แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” กรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (แบบสำรวจ ข)	

(ค)

สารบัญตาราง

	หน้า	
- ตารางที่ 1	เกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ	5
- ตารางที่ 2	สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานในภาพรวม	7
- ตารางที่ 3	สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานในภาพรวม	8
- ตารางที่ 4	สรุปผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานในภาพรวม	8
- ตารางที่ 5	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่ตอบแบบสำรวจ	9
- ตารางที่ 6	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานในประเทศ	10
- ตารางที่ 7	ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน	13
- ตารางที่ 8	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ จำแนกตามหน่วยงาน ให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)	14
- ตารางที่ 9	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ	20
- ตารางที่ 10	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ	21
- ตารางที่ 11	ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน	24
- ตารางที่ 12	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงาน ให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)	25
- ตารางที่ 13	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ที่ตอบแบบสำรวจ	26
- ตารางที่ 14	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว	27
- ตารางที่ 15	ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน	30
- ตารางที่ 16	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูล จากผู้รับบริการ)	32
- ตารางที่ 17	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ	37
- ตารางที่ 18	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
- ตารางที่ 19	ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ที่มีต่อกรมการจัดหางาน	40
- ตารางที่ 20	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูล จากผู้รับบริการ)	41
- ตารางที่ 21	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ที่ตอบแบบสำรวจ	41
- ตารางที่ 22	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริม การประกอบอาชีพ	42
- ตารางที่ 23	ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริม การประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน	45
- ตารางที่ 24	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริม การประกอบอาชีพ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการ ที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)	46
- ตารางที่ 25	ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ	51
- ตารางที่ 26	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริการจัดหางานต่างประเทศ	52
- ตารางที่ 27	ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบริการจัดหางานต่างประเทศ ที่มีต่อกรมการจัดหางาน	54
- ตารางที่ 28	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของบริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับ ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	55
- ตารางที่ 29	ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ที่ตอบแบบสำรวจ	56
- ตารางที่ 30	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานพิจารณาอนุญาต การทำงานของคนต่างด้าว	56
- ตารางที่ 31	ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานพิจารณาอนุญาต การทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน	59
- ตารางที่ 32	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการ ที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
- ตารางที่ 33 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ที่ตอบแบบสำรวจ	67
- ตารางที่ 34 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตรวจ และคุ้มครองคนหางาน	68
- ตารางที่ 35 ทักษะและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ที่มีต่อกรมการจัดหางาน	70
- ตารางที่ 36 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการการคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยงาน ให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	71

(ง)

สารบัญภาพ

	หน้า
- ภาพที่ 1	6
แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2566	
- ภาพที่ 2	7
แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2566	

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. 2566 เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดทิศทางการดำเนินงานและการให้บริการต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้หน่วยงานนำผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานและบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการจัดหางาน

3. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนพฤษภาคม – กันยายน 2566

4. ตัวชี้วัด

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางานไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

5. ผลผลิต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

6. ขอบเขตการศึกษา

6.1 กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มีารับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานภารกิจและการให้บริการจากกรมการจัดหางาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

6.2 ขอบเขตการสำรวจ

สำรวจภาพรวมการปฏิบัติงานในการให้บริการตามภารกิจหลัก ของกรมการจัดหางาน ได้แก่ ภารกิจงานบริการจัดหางานในประเทศ งานบริการจัดหางานต่างประเทศ งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน และงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

7. นิยามศัพท์

7.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

7.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

7.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการใช้บริการหรือการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน โดยเทียบกับความคาดหวัง

7.4 ความผูกพัน หมายถึง การที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เปลี่ยนไปใช้บริการของผู้อื่นหรือองค์กรที่เป็นคู่แข่ง 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. 2566 ได้กำหนดวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. วิธีการสำรวจ

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

2. กลุ่มเป้าหมาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างรวม 4,325 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

2.1 ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 3,285 คน จำแนกตามภารกิจ ดังนี้

- งานบริการจัดหางานในประเทศ จำนวน 1,177 คน
- งานบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 99 คน
- งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 1,024 คน
- งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 52 คน
- งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำนวน 933 คน

2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 1,040 คน จำแนกตามภารกิจ ดังนี้

- งานบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 34 คน
- งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 952 คน
- งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 54 คน

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสำรวจแบบออนไลน์บน Google Form ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการในภารกิจต่าง ๆ ณ จุดให้บริการของหน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคในสังกัดกรมการจัดหางาน ได้แก่ กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน (ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย) กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว (ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน) 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 แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (แบบสำรวจ ก) แบ่งข้อคำถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในงานบริการที่ท่านมารับบริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย
 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 3. ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
 4. ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี
 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 6. ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

4.2 แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (แบบสำรวจ ข) แบ่งข้อคำถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน ประกอบด้วย
 1. ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ
 2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน
 3. ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก
 4. ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ส่วนที่ 3 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

5. การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจเรียบร้อยแล้ว ได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความสอดคล้องของข้อมูลในแบบสำรวจที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาลงรหัสและประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS โดยแบ่งตามลักษณะของแบบสำรวจ ดังนี้

5.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายในเรื่องความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ซึ่งมีรูปแบบข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนแทนค่าของแต่ละระดับความพึงพอใจ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละในแต่ละข้อคำถาม และนำค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามมาแปลผล โดยกำหนดเกณฑ์การวัดตามระบบ 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 – 3.40	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 ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการในด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ซึ่งมีรูปแบบข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด ดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็น และสรุปใจความสำคัญ

บทที่ 3 ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

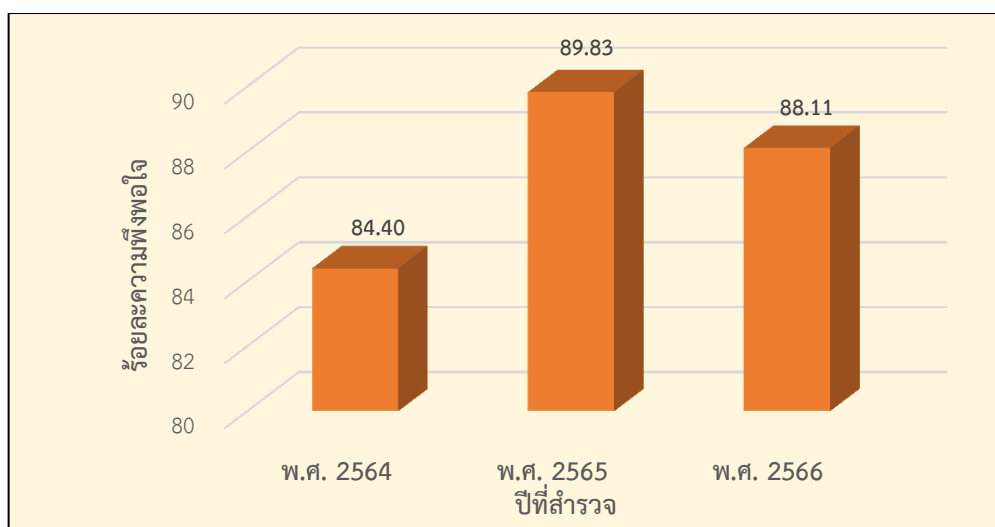
ตอนที่ 1 : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม

ตอนที่ 2 : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

❖ **ตอนที่ 1 :** ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้รับบริการ” ที่มีต่อการใช้บริการของกรมการจัดหางานในภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 88.11 ซึ่งอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2565 มาเปรียบเทียบจะพบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการลดลงร้อยละ 1.72 ดังภาพที่ 1 ซึ่งระดับความพึงพอใจยังคงอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งหากกรมการจัดหางานยังรักษามาตรฐานการให้บริการและการดำเนินงานไว้ได้อย่างต่อเนื่อง และมุ่งเน้นพัฒนาปรับปรุงบริการและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ โดยพิจารณาจากประเด็นที่ผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจ โดยเฉพาะประเด็นข้อคำถามในการสำรวจที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด การให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุง รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุง ยกกระต๊บบงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจต่อบริการของกรมการจัดหางาน ที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งคาดว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ผลการสำรวจความพึงพอใจจะอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด

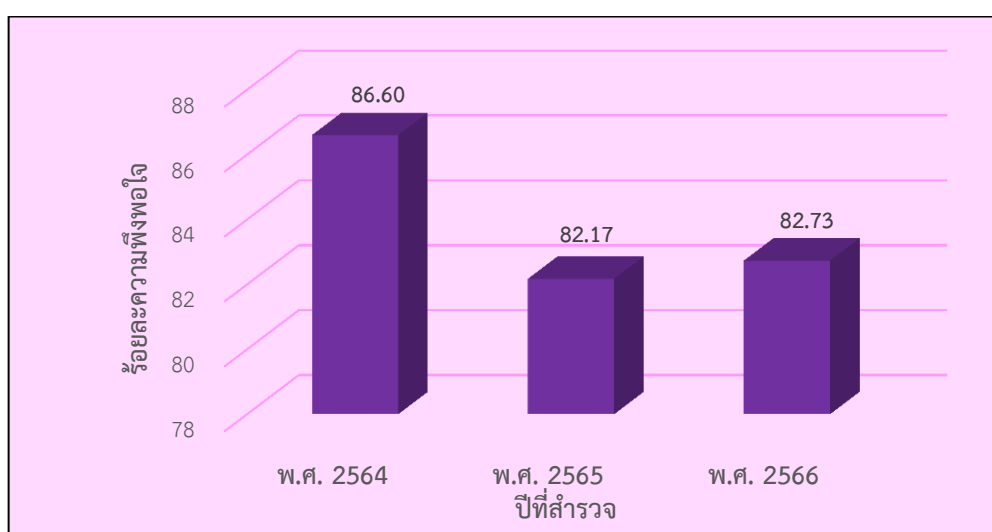


ภาพที่ 1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2566

ตารางที่ 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	
	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความไม่พึงพอใจ
1. งานบริการจัดหางานในประเทศ	89.07	0.02
2. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	87.23	0.16
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	87.80	0.05
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	86.80	0.00
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	89.63	0.01
ภาพรวม	88.11	0.048

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อการใช้บริการของกรมการจัดหางาน ในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการ มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 82.73 ซึ่งอยู่ในช่วงพึงพอใจมาก และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 – 2566 มาเปรียบเทียบ จะพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อบริการของกรมการจัดหางานเพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ดังภาพที่ 2 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมการจัดหางาน จำเป็นต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงบริการ และการดำเนินงานต่าง ๆ โดยพิจารณาจากประเด็นข้อคำถามในการสำรวจที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด การให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุง รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุง ยกกระดับงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจต่อบริการของกรมการจัดหางานที่เพิ่มสูงขึ้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ต่อไป



ภาพที่ 2 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2566

ตารางที่ 3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน
ในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความไม่พึงพอใจ
1. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	77.85	0.00
2. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	82.05	0.13
3. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	88.30	0.00
ภาพรวม	82.73	0.043

3. ผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า “ผู้รับบริการ” มีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ร้อยละ 98.56 และ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” มีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน ร้อยละ 98.91 อยู่ในช่วงผูกพันมากที่สุด ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การรับบริการหรือติดต่อกันมาเป็นเวลานานทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ยินดีที่จะเข้ามาช่วยงานขององค์การ ในขณะที่ตนเองจะได้รับประโยชน์จากการกระทำนั้นด้วย ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของ
กรมการจัดหางานในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ร้อยละความผูกพัน	
	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
1. งานบริการจัดหางานในประเทศ	98.61	-ไม่ประเมิน-
2. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	97.31	99.31
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	97.92	98.04
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	99.36	99.38
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	99.61	-ไม่ประเมิน-
ภาพรวม	98.56	98.91

❖ ตอนที่ 2 : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำแนกผลการสำรวจตามประเภทบริการ ดังนี้

1. งานบริการจัดหางานในประเทศ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน เกี่ยวกับงานบริการจัดหางานในประเทศ จำนวน 1,177 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางานและประชาชนทั่วไป / นายจ้าง ตัวแทน และสถานประกอบการ โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 10 จำนวน 240 คน จากหน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 937 คน โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจัดหางานในประเทศ จำนวน 1,177 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ได้แก่ คนหางานและประชาชนทั่วไป จำนวน 886 คน คิดเป็นร้อยละ 75.27 นักเรียน/นักศึกษา/ครูแนะแนว จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 2.97 นายจ้าง ตัวแทน และสถานประกอบการ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.08 ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.88 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 41.12 โดยผู้ตอบแบบสำรวจที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.11 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี อายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี อายุระหว่าง 15 - 19 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	484	41.12
- หญิง	693	58.88
รวม	1,177	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	38	3.23
- 20-29 ปี	425	36.11
- 30-39 ปี	421	35.77
- 40-49 ปี	214	18.18
- 50-59 ปี	61	5.18
- 60 ปีขึ้นไป	18	1.53
รวม	1,177	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ/ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการจัดหางานในประเทศในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.07 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 และความพึงพอใจต่ำสุดใน 2 ประเด็น อยู่ที่ร้อยละ 88.60 ได้แก่ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ และประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการจัดหางานในประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.45	89.00	
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้ โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	52.20	43.10	4.60	0.20	0.00	4.47	89.40	0.00
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	47.50	46.90	5.50	0.10	0.00	4.42	88.40	0.00
3) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับ (ก่อน - หลัง)	53.30	41.10	5.40	0.20	0.00	4.47	89.40	0.00
4) กระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	53.90	39.70	6.40	0.10	0.00	4.47	89.40	0.00
5) ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ	50.60	42.70	6.50	0.30	0.00	4.43	88.60	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.51	90.20	0.03
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	55.30	40.10	4.40	0.20	0.00	4.51	90.20	0.00
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	55.20	39.80	4.80	0.10	0.00	4.50	90.00	0.10
3) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	56.00	39.80	4.00	0.20	0.00	4.52	90.40	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						4.43	88.60	0.03
1) การให้บริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ	50.10	45.00	4.70	0.10	0.00	4.45	89.00	0.10
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย เช่น ระบบ e-service แอปพลิเคชัน บนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น	47.80	47.10	4.90	0.20	0.00	4.43	88.60	0.00
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย	46.00	48.50	5.20	0.30	0.10	4.40	88.00	0.00
ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						4.43	88.60	
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	49.10	46.00	4.60	0.30	0.00	4.44	88.80	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	47.60	47.20	5.20	0.10	0.00	4.42	88.40	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.44	88.80	0.03
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและความชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความ บอกจุดบริการ แผ่นผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	49.30	46.20	4.30	0.10	0.10	4.45	89.00	0.00
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	48.00	45.90	5.90	0.10	0.10	4.42	88.40	0.10
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ	50.20	43.80	5.70	0.30	0.10	4.44	88.80	0.00
ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ						4.46	89.20	
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	52.70	43.20	4.00	0.10	0.10	4.48	89.60	0.00
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม	49.00	46.60	4.20	0.10	0.00	4.45	89.00	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3) ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	50.40	44.90	4.50	0.10	0.10	4.45	89.00	0.00
4) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย	50.80	45.20	3.70	0.20	0.20	4.46	89.20	0.00
ความพึงพอใจต่อบริการจัดหางานในประเทศในภาพรวม						4.45	89.07	0.02

จากตารางที่ 6 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 6 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นย่อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 90.40 อันดับที่ 2 : เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ 90.20 และอันดับที่ 3 : ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 90.00 และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ประเด็นการมีช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่ายช่วยให้ปัญหาได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เช่น บริการสายด่วนกรมการจัดหางาน 1506 กด 2 และ 1694 / เว็บไซต์กรมการจัดหางาน / ระบบออนไลน์ Doe Help Me / โทรศัพท์ / อีเมล / กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น ร้อยละ 88.00 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของการให้บริการจัดหางานในประเทศอยู่ที่ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

อย่างไรก็ตามจากการพิจารณาจะเห็นได้ว่าบริการจัดหางานในประเทศยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.02 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรมีการปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อน และประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับ และพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

1. ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. การให้บริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ
3. มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ

wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการจัดหางานในประเทศมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 98.61 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากจะมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 1,177 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	1,155 (98.13%)	22 (1.87%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่า จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	1,159 (98.47%)	18 (1.53%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	1,168 (99.24%)	9 (0.76%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	98.61	1.39

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 2 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 8)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ :** ผู้รับบริการประทับใจบริการหางานทำ บริการส่งเสริมฝึกออาชีพ บริการขึ้นทะเบียนประกันการว่างงาน/การรายงานตัว เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ มีธรรมาภิบาล ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดเพราะ สุภาพเป็นกันเอง ดูแลเอาใจใส่ และให้การช่วยเหลืออย่างดี รวมทั้งเจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ความเข้าใจในงาน สามารถให้บริการ ชี้แนะให้คำปรึกษาแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับบริการด้านต่างๆ ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังประทับใจในเรื่องของการปรับปรุงบริการให้ทันสมัยขึ้นเรื่อย ๆ ช่วยให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการส่งเอกสารกรณีมีปัญหาติดขัดเอกสารไม่ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งช่วยลดเวลาการเดินทางเข้ามาติดต่อทำให้สะดวกขึ้น

- การให้บริการที่ทําไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

1) ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการที่ว่างงานให้มีเสถียรภาพมากขึ้น เนื่องจากระบบเครือข่ายไม่เสถียร

2) ควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ การแนะนำทำความเข้าใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ความตรงต่อเวลา และการให้บริการทางโทรศัพท์ เป็นต้น

3) ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ ควรมีป้ายด้านหน้าสำนักงานฯ และป้ายแสดงจุดรับบริการ ให้ชัดเจน

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทย	- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลครบถ้วนตรงตาม จุดประสงค์ที่ต้องการ - เจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ อธิบายดี	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	- อยากให้ข้อมูลคนหางานหรือข้อมูล ผู้สมัครงานครอบคลุมกว่านี้
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	- เจ้าหน้าที่บริการดี ใส่ใจผู้มาใช้บริการ - เจ้าหน้าที่เป็นกันเองและให้ข้อมูล ความรู้ที่เข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	- เจ้าหน้าที่จุดบริการบางคน ควรใจเย็น ในการอธิบายทำความเข้าใจแก่ผู้มาใช้ บริการมากกว่านี้
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ให้ข้อมูล ข่าวสารดี - การจัดการเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกรวดเร็ว	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	- สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ตลอด และพร้อมให้ความช่วยเหลือ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้บริการ ได้ดีมาก	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	- เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี แนะนำเข้าใจง่าย - สำนักงานฯ สะอาด สภาพอากาศใน สำนักงานเย็นสบาย - ใช้ระบบออนไลน์ทันสมัยประหยัดเวลา	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	- การให้บริการของเจ้าหน้าที่สามารถให้ ข้อมูลเบื้องต้นและเชิงลึกได้เป็นอย่างดี - การบริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็ว และ ให้ข้อมูลครบถ้วน - เจ้าหน้าที่มีกระตือรือร้นในการให้ ความช่วยเหลือ	- ควรเพิ่มป้ายเพื่อชี้แจงขั้นตอนให้ ชัดเจน
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้คำแนะนำ และคำอธิบายชัดเจน - สำนักงานฯ สะอาด	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกระบี่	- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ให้คำแนะนำดี และตอบคำถามได้เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาญจนบุรี	- เจ้าหน้าที่พูดจาดี ให้คำปรึกษาดีเยี่ยม ตอบข้อสงสัย และแนะนำแนวทางต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาฬสินธุ์	- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ให้บริการดี สะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกำแพงเพชร	- เจ้าหน้าที่บริการดี - มีบริการถ่ายเอกสารให้ฟรี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดจันทบุรี	- เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง น่าเชื่อถือ ให้บริการรวดเร็ว ให้ข้อมูลได้ชัดเจน - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ อธิบายดี	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดฉะเชิงเทรา	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชลบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี รวดเร็ว ยิ้มแย้ม แจ่มใส การพูดจาสุภาพไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี - บริการติดต่ออื่นเอกสารต่าง ๆ สะดวก รวดเร็วดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยนาท	- บริการประทับใจ รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ เอาใจใส่ใน หน้าที่	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยภูมิ	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย	- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาไพเราะ เป็นกันเอง ให้บริการและให้ความ ช่วยเหลือเป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และอธิบายขั้นตอนอย่างละเอียด ชัดเจน ตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงใหม่	- บริการดี ใส่ใจรายละเอียด ตอบข้อ ซักถามตรงประเด็น	- ความเสถียรของระบบ - ควรปรับปรุงการให้บริการในเรื่องของ ความตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตราด	- การดูแลและการบริการของเจ้าหน้าที่ ดีมาก ให้ความรู้ความเข้าใจในข้อสงสัย ได้เป็นอย่างดี - มีความเป็นมาตรฐานดีอยู่แล้ว	- ควรแนะนำทำความเข้าใจให้กับ ประชาชนผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตาก	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ประทับใจมาก	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครนายก	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สะดวกรวดเร็ว	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครพนม	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี พุดจาไพเราะ สุภาพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครศรีธรรมราช	- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง บริการดี ให้ คำแนะนำดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนทบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ประทับใจความใส่ใจในการให้บริการ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดน่าน	- ประทับใจการให้บริการดี การแนะนำ การหางานดีมาก - เจ้าหน้าที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบึงกาฬ	- ให้บริการได้รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่เป็นกัน สุภาพ พุดจาไพเราะ อธิบายแนะนำ เข้าใจง่าย และให้ คำปรึกษาได้ดีมาก	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบุรีรัมย์	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และสอนวิธี การรายงานตัวดีมาก รวมถึงแนะนำ ตำแหน่งงานว่าง - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ อธิบายเข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ให้คำแนะนำ และให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพังงา	- ให้บริการและให้คำปรึกษาได้ดีมาก	- -
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพัทลุง	- เจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะน่าฟัง บริการดี รวดเร็ว ให้คำแนะนำดี	- โครงการให้กู้เงินกับกลุ่มผู้รับงานไปทำ ที่บ้าน ส่งผลให้มีรายได้เพิ่มขึ้น กลุ่มมี ความเข้มแข็ง และควรสนับสนุนเป็น เงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิจิตร	- เจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะ บริการดี การ ต้อนรับดี ช่องทางการบริการรวดเร็ว - สถานที่บริการสะดวก - มีกาแฟให้บริการ อากาศเย็นสบาย	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิษณุโลก	- เจ้าหน้าที่พูดจาดี เป็นกันเอง	- ระยะเวลาทำงานค่อนข้างนาน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแพร่	- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพบริการด้วยความเป็นมิตร ให้คำแนะนำดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมุกดาหาร	- เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจผู้รับบริการดี - มีน้ำดื่มให้บริการฟรี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน	- บริการสะดวก รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ให้ข้อมูลชัดเจน ช่วยบันทึกข้อมูลในระบบ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยโสธร	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี และช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยะลา	- เจ้าหน้าที่มีการอธิบายค่อนข้างดีชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระนอง	- เจ้าหน้าที่พูดจาดี อธิบายดี มีการแนะนำที่ดี บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง - ข้อมูลให้ข้อมูลข่าวสารตรงประเด็นตามที่ต้องการ - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลตำแหน่งงานว่าง และประสานนายจ้างเพื่อช่วยหางาน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง	- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ให้บริการดี - มีความรวดเร็วในการให้ข้อมูลหรือติดต่อประสานงาน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลพบุรี	- การบริการสะดวก รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำปาง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำพูน	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง และใส่ใจทุกขั้นตอน - แนะนำข้อมูลความรู้ได้ดี	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเลย	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก อำนวยความสะดวกอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดศรีสะเกษ	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะสุภาพ ให้คำแนะนำดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสกลนคร	- เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว พูดจาไพเราะสุภาพ และเป็นกันเอง - ระบบสะดวก รวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสงขลา	- เจ้าหน้าที่เข้าใจในการบริการ พูดจาไพเราะ - ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสตูล	- ให้บริการที่รวดเร็ว/อัธยาศัยดีมาก - ให้ข้อมูล/ตอบคำถามได้ดี - เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดี - ที่ตั้งสะดวกและง่ายต่อการเดินทางมาติดต่อ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรปราการ	- เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสาคร	- เจ้าหน้าที่พูดเข้าใจง่าย - ช่วยอำนวยความสะดวกเรื่องเอกสาร	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	- เจ้าหน้าที่ใจดี บริการสุภาพ - ให้คำปรึกษาดีเข้าใจง่าย	- เว็บไซต์ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนกรณีว่างงานมีขั้นตอนค่อนข้างยาก
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุรินทร์	- เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว - สถานที่บริการสะอาด - การช่วยเหลือในการประชาสัมพันธ์	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองคาย	- เจ้าหน้าที่บริการดี แนะนำชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอ่างทอง	- มีบริการขึ้นทะเบียนกรณีว่างงานและหางาน - บริการประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงาน - เจ้าหน้าที่บริการดี	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอำนาจเจริญ	- เจ้าหน้าที่แนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - สำนักงานฯ สะอาด	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรดิษฐ์	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุทัยธานี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - มีตัวอย่างในการกรอกข้อมูล	- ควรมีป้ายด้านหน้าสำนักงานฯ และ ป้ายแสดงจุดรับบริการให้ชัดเจน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุบลราชธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก พุดจาไพเราะ เป็นกันเอง	-

2. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน เกี่ยวกับงานบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 99 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางานที่มาเข้ารับการอบรม/แจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง/แจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ (Re-entry) ที่มาใช้บริการ ณ กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศ ได้แก่ คนหางานที่มาเข้ารับการอบรม/แจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง/แจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ (Re-entry) จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 76.77 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.23 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มากที่สุด ร้อยละ 46.46 รองลงมาอายุระหว่าง 30 - 39 ปี อายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี และอายุระหว่าง 15 - 19 ปี ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 9

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	76	76.77
- หญิง	23	23.23
รวม	99	100.00

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
อายุ		
- 15-19 ปี	2	2.02
- 20-29 ปี	46	46.46
- 30-39 ปี	30	30.30
- 40-49 ปี	15	15.15
- 50-59 ปี	6	6.06
- 60 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	99	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ/ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลลัพธ์ ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการจัดหางาน ต่างประเทศในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.60 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือประเด็นด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.00 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 85.20 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.38	87.60	0.40
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้ โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	48.50	39.40	10.10	1.00	1.00	4.33	86.60	0.00
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	44.40	40.40	13.10	0.00	1.00	4.29	85.80	1.00
3) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการ ตามลำดับ (ก่อน - หลัง)	52.50	35.40	10.10	0.00	1.00	4.40	88.00	1.00
4) กระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	57.60	33.30	8.10	1.00	0.00	4.47	89.40	0.00
5) ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วย ลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสาร หลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ	56.60	32.30	9.10	0.00	2.00	4.41	88.20	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.45	89.00	0.33
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	55.60	34.30	9.10	0.00	0.00	4.47	89.40	1.00
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	52.50	36.40	10.10	1.00	0.00	4.40	88.00	0.00
3) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	56.60	35.40	7.10	1.00	0.00	4.47	89.40	0.00
ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						4.44	88.80	
1) การให้บริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ	51.50	35.40	12.10	1.00	0.00	4.37	87.40	0.00
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย เช่น ระบบ e-service แอปพลิเคชัน บนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น	55.60	35.40	8.10	0.00	1.00	4.44	88.80	0.00
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย	60.60	29.30	10.10	0.00	0.00	4.51	90.20	0.00
ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						4.44	88.80	
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	51.50	40.40	7.10	1.00	0.00	4.42	88.40	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	55.60	35.40	8.10	1.00	0.00	4.45	89.00	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.26	85.20	
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและความชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความบอกจุดบริการ แผ่นผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	46.50	37.40	15.20	1.00	0.00	4.29	85.80	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	44.40	41.40	13.10	0.00	1.00	4.28	85.60	0.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ	45.50	36.40	13.10	4.00	1.00	4.21	84.20	0.00
ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ						4.31	86.20	0.25
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	50.50	35.40	12.10	2.00	0.00	4.34	86.80	0.00
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม	44.40	37.40	16.20	00.00	1.00	4.26	85.20	1.00
3) ความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	47.50	39.40	10.10	1.00	2.00	4.29	85.80	0.00
4) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย	50.50	35.40	12.10	1.00	1.00	4.33	86.60	0.00
ความพึงพอใจต่อบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวม						4.38	87.60	0.16

จากตารางที่ 10 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 6 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นน้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ประเด็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลายสามารถเข้าถึงได้ง่าย อยู่ที่ร้อยละ 90.20 อันดับที่ 2 : มี 3 ประเด็นน้อย ได้แก่ ประเด็นด้านกระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ประเด็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ และประเด็นด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ อยู่ที่ร้อยละ 89.40 อันดับที่ 3 : มีเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการเมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 89.00 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดแข็งของการให้บริการจัดหางานต่างประเทศอยู่ที่ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย

หากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ประเด็นน้อยด้านสถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 84.20 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดอ่อนของการให้บริการจัดหางานต่างประเทศอยู่ที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อย่างไรก็ตามจากการพิจารณาจะเห็นได้ว่าบริการจัดหางานต่างประเทศ ยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.16 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรมีการปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อน และประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับ และพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

1. ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม
2. การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับ (ก่อน - หลัง)
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ
4. ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม

ส่วนที่ 3 : ทักษะและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 97.31 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมฯ ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ทักษะและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 99 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	97 (97.98%)	2 (2.02%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่า จะแนะนำ ผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	94 (94.95%)	5 (5.05%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	98 (98.99%)	1 (1.01%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	97.31	2.69

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 12)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ :** ผู้รับบริการประทับใจบริการจัดหางานต่างประเทศ รวมถึงวิทยากรบรรยายมีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ตรง สามารถบรรยายเรื่องราวแต่ละประเทศได้ดี ให้คำแนะนำในการใช้ชีวิตในต่างประเทศและด้านอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี ทำให้ได้รับความรู้และข้อระวังก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี อธิบายได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย และสถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก กว้างขวาง เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้บริการดีมาก การจัดคิวเป็นระเบียบเรียบร้อยดี

- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ :** ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) การจัดระเบียบการเข้าแถวก่อนเข้าห้องอบรม
- 2) ระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการค่อนข้างนาน
- 3) ควรจัดการเวลาในการอบรมให้กระชับมากขึ้น
- 4) สภาพอากาศภายในสถานที่อบรมค่อนข้างร้อน อากาศไม่ถ่ายเท
- 5) ควรปรับปรุงสไลด์ประกอบการอธิบายให้ครบทุกประเทศที่อบรม และยึดข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
- 6) วิทยากรบรรยายนอกเรื่อง เนื้อหาสำคัญค่อนข้างน้อย
- 7) น้ำเสียงเจ้าหน้าที่ต้อนรับไม่เป็นมิตร ควรปรับปรุงการให้บริการ

ตารางที่ 12 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก การจัดคิวเป็นระเบียบเรียบร้อยดี - วิทยากรบรรยายมีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ตรง สามารถบรรยายเรื่องราวแต่ละประเทศได้ดี ให้คำแนะนำในการใช้ชีวิต และข้อควรระวัง - ได้ความรู้ก่อนไปทำงานต่างประเทศ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี อธิบายได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดระเบียบการเข้าแถวก่อนเข้าอบรม - ควรจัดการเวลาในการอบรมให้กระชับมากขึ้น - ระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการ - สภาพอากาศภายในสถานที่อบรมค่อนข้างร้อนอบอ้าว - น้ำเสียงเจ้าหน้าที่ต้อนรับไม่เป็นมิตร ควรปรับปรุงการให้บริการ

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	- สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวก กว้างขวาง	- ควรปรับปรุงสไลด์ประกอบการอธิบาย ให้ครบทุกประเทศที่อบรม และยึดข้อมูล ให้เป็นปัจจุบัน - วิทยากรบรรยายนอกเรื่อง เนื้อหาสำคัญ ค่อนข้างน้อย

3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 1,024 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนต่างด้าว นายจ้าง/สถานประกอบการ จากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ สำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 10 จำนวน 213 คน และจากหน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 811 คน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ได้แก่ คนต่างด้าว นายจ้าง/สถานประกอบการที่มารับบริการ จำนวน 1,024 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 563 คน คิดเป็นร้อยละ 54.98 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 461 คน คิดเป็นร้อยละ 45.02 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 43.07 รองลงมาอายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 20 - 29 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี อายุ 60 ปีขึ้นไป และอายุ 15 - 19 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	461	45.02
- หญิง	563	54.98
รวม	1,024	100.00

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
อายุ		
- 15-19 ปี	11	1.07
- 20-29 ปี	177	17.29
- 30-39 ปี	441	43.07
- 40-49 ปี	319	31.15
- 50-59 ปี	61	5.96
- 60 ปีขึ้นไป	15	1.46
รวม	1,024	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ/ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.40 และประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 87.00 ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.38	87.60	0.04
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	51.00	43.40	5.50	0.10	0.00	4.45	89.00	0.10
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	40.50	50.40	8.80	0.10	0.10	4.31	86.20	0.10
3) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับ (ก่อน - หลัง)	49.50	39.80	10.50	0.10	0.00	4.39	87.80	0.00
4) กระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	47.50	43.40	8.80	0.40	0.00	4.38	87.60	0.00
5) ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ	46.70	42.50	10.20	0.60	0.10	4.35	87.00	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.41	88.20	0.07
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	48.40	43.50	7.60	0.40	0.00	4.40	88.00	0.10
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	48.40	43.30	8.00	0.20	0.00	4.40	88.00	0.10
3) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	50.30	42.90	6.50	0.20	0.10	4.43	88.60	0.00
ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						4.35	87.00	
1) การให้บริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ	45.20	47.40	7.10	0.20	0.10	4.37	87.40	0.00
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย เช่น ระบบ e-service แอปพลิเคชัน บนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น	41.30	50.00	8.30	0.30	0.10	4.32	86.40	0.00
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย	45.10	45.90	8.50	0.50	0.00	4.36	87.20	0.00
ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						4.39	87.80	
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	47.90	45.40	6.40	0.20	0.00	4.41	88.20	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	44.30	48.30	6.70	0.60	0.00	4.36	87.20	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.39	87.80	0.13
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและความชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความ บอกจุดบริการ แผ่นผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	49.30	44.50	5.80	0.10	0.10	4.43	88.60	0.20
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	44.30	45.50	9.30	0.70	0.10	4.33	86.60	0.10
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ	46.60	47.20	5.70	0.50	0.00	4.40	88.00	0.10

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ						4.42	88.40	0.08
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	49.80	44.70	5.30	0.10	0.10	4.44	88.80	0.00
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม	46.10	45.80	7.60	0.00	0.30	4.38	87.60	0.20
3) ความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ของบริการ และ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	49.90	42.90	6.70	0.30	0.20	4.42	88.40	0.00
4) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความ ทันสมัย	49.40	43.50	6.80	0.00	0.20	4.42	88.40	0.10
ความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวม						4.39	87.80	0.05

จากตารางที่ 14 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 6 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นน้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนร้อยละ 89.00 อันดับที่ 2 : ประเด็นย่อยตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ที่ร้อยละ 88.80 อันดับที่ 3 : มีความพึงพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 88.60 จำนวน 2 ประเด็นย่อย ได้แก่ ประเด็นย่อยความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นย่อยความเพียงพอของจุดให้บริการและความชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความบอกจุดบริการ แผ่นผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ประเด็นย่อยระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม ร้อยละ 86.20 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งกรมการจัดหางานควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนดังกล่าว เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และอำนวยความสะดวกให้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ยังพบว่างานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจในระดับมากแล้วก็ตาม เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ
4. ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
5. ความเพียงพอของจุดให้บริการและความชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความบอกจุดบริการ แผ่นผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ
6. มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
7. สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ
8. ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม
9. คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวมีทศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 97.92 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมฯ ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 1,024 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	1,003 (97.95%)	21 (2.05%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่า จะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	996 (97.27%)	28 (2.73%)

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 1,024 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	1,009 (98.54%)	15 (1.46%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	97.92	2.08

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 16)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ** : ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ซึ่งให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว สุภาพ ยิ้มแย้ม ใส่ใจและช่วยเหลือผู้มาติดต่อเสมอ อาทิ ช่วยเหลือในการเตรียมเอกสาร กรอกเอกสาร เป็นต้น อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ด้านแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำ อธิบายข่าวสารและขั้นตอนต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย นอกจากนี้ การให้บริการยังเป็นไปตามลำดับคิว และมีความเสมอภาค รวมถึงยังประทับใจในเรื่องบริการแจ้งเข้าแจ้งออกการทำงานของคนต่างด้าว การให้บริการต่อใบอนุญาตทำงานได้รวดเร็ว ขั้นตอนการชำระเงินที่รวดเร็ว และการพัฒนาการสื่อสารที่ทันสมัยและสามารถเข้าถึงบุคคลได้ทุกกลุ่ม และมีน้ำดื่มบริการสำหรับผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ** : ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) กรณีการมอบอำนาจใช้เอกสารจำนวนมาก ทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากร
- 2) อยากให้เพิ่มช่องทางการสอบถามหรือปรึกษาเรื่องต่าง ๆ เพื่อจะหาทางออก และแก้ปัญหาต่าง ๆ ใให้กับแรงงาน
- 3) ควรปรับปรุงให้มีการนำระบบออนไลน์เข้ามาใช้เพื่อลดการเดินทาง และลดการใช้เอกสาร ทำให้การทำงานสะดวกมากยิ่งขึ้น
- 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อยเกินไปไม่รองรับกับจำนวนผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก
- 5) ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจน รวดเร็ว ครอบคลุมทั่วถึง ผู้รับบริการได้ทุกที่ทุกเวลา รวมถึงควรเพิ่มช่องทางการสอบถามหรือปรึกษาเรื่องต่าง ๆ เพื่อจะหาทางออก และแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แรงงานต่างด้าวได้

6) ปรับปรุงการให้บริการ เช่น มีเครื่องกดบัตรคิวและแสดงลำดับการให้บริการอย่างชัดเจน เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

7) ควรพัฒนาให้งานบริการทุกอย่างเป็นระบบออนไลน์ เพื่อช่วยลดปริมาณเอกสาร มีการปรับปรุงข้อมูลคนต่างด้าวในระบบให้มีความเป็นปัจจุบันที่สุด รวมถึงควรปรับระยะเวลาในการแจ้งเข้า แจ้งออกคนต่างด้าวให้รวดเร็วขึ้น

8) อยากให้มีการให้บริการนอกสถานที่ รวมถึงควรมีการเปิดให้บริการศูนย์ทำบัตรเพิ่ม ในรูปแบบ One Stop Service เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

ตารางที่ 16 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 2	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและเป็นกัลยาณมิตร ให้ข้อมูลและพร้อมให้การช่วยเหลือ รวมถึงตอบคำถามได้เป็นอย่างดี - อธิบายให้นายจ้างเข้าใจ สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างถูกต้องรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการพร้อมทั้งอธิบายถึงเหตุและผลของการอนุมัติหรือไม่อนุมัติ - สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่ได้ทุกระดับ 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้ามาก - เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนน้อย - ควรปรับปรุงระบบการเรียกคิว และแสดงลำดับในการให้บริการอย่างชัดเจน - ควรปรับปรุงการให้บริการ โดยเฉพาะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่
สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 3	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก 	-
ศูนย์บริการวีซ่าและ ใบอนุญาตทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี พุดจาไพเราะ ทำให้เข้าใจเรื่องการเตรียมเอกสารได้ดี 	<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการนานเกินไป
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้เรื่องภาษาต่างประเทศ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี 	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	- เจ้าหน้าที่พูดจาดี ช่วยเหลือประชาชน ใส่ใจในการตอบข้อซักถามต่าง ๆ มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก - ให้บริการตามลำดับคิว งานเสร็จเร็ว	- มีผู้มาใช้บริการจำนวนมากทำให้รอนาน - กรณีการเปลี่ยนนายจ้าง มีเงื่อนไขว่าแรงงานต่างด้าวต้องมาด้วยตนเองทุกครั้ง ทำให้ไม่ได้รับความสะดวก
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	- เจ้าหน้าที่แนะนำดี บริการดี มีความยืดหยุ่นต่อผู้มาใช้บริการ ทำให้ได้รับการอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	- เจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับเอกสารดี และเข้าใจง่าย ให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี - มีการบันทึกข้อมูลและอนุมัติงานให้เป็นปัจจุบัน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกระบี่	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดฉะเชิงเทรา	- เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำได้ดี - เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว สุภาพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยภูมิ	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย	- เจ้าหน้าที่บริการประทับใจ	- กรณีการมอบอำนาจใช้เอกสารจำนวนมาก ทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากร
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงใหม่	- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ให้คำปรึกษา และคำแนะนำอย่างถูกต้อง	- ควรปรับปรุงขั้นตอนให้รวดเร็ว - ควรมีเครื่องกดบัตรคิว
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตรัง	- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ - การบริการด้วยความยิ้มแย้มเสมอภาค	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตราด	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตาก	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และคำปรึกษา ที่ดี เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครปฐม	- การให้บริการเป็นไปตามลำดับคิว - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะแนะนำดีมาก	- กรณีการแจ้งเข้าหรือแจ้งออก อยากร ให้ออกหนังสือรับแบบในวันเดียวกัน เนื่องจากไม่สะดวกในการเดินทาง - ควรแนะนำเอกสารให้ครบถ้วน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครนายก	- บริการรวดเร็วทันใจ	- เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ กรณีมีผู้มารับบริการจำนวนมาก ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครพนม	- ได้รับการบริการครบถ้วน รวดเร็ว อธิบายเข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก	- ไม่มีเครื่องกดบัตรคิว
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครศรีธรรมราช	- เจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาไพเราะ	- ขั้นตอนชำระเงินล่าช้ามาก
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครสวรรค์	- สภาพอากาศภายในสำนักงานเย็นสบาย - เจ้าหน้าที่บริการดี อำนวยความสะดวก และให้คำปรึกษาดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี	- ได้รับคำปรึกษาที่ชัดเจนเข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว	- ระยะเวลาในการรอคิวเพื่อยื่นเอกสาร - เจ้าหน้าที่จุดรับบริการมีจำนวนน้อย ต้องการให้รับพนักงานเพิ่ม
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนราธิวาส	- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง มีการแจ้งข่าวสาร อย่างสม่ำเสมอ	- มีการเชิญประชุมบ่อยเกินไป
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดน่าน	- เจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาไพเราะ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบึงกาฬ	- ให้บริการสะดวก รวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปราจีนบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและความ ช่วยเหลือเป็นอย่างดี - หัวหน้าอนุมัติเอกสารไว	- เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ช้า - เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย อยากรให้มี บุคลากรเพิ่มขึ้น

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพังงา	- เจ้าหน้าที่ให้บริการและคำแนะนำดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิจิตร	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีและอธิบาย เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิษณุโลก	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดภูเก็ต	- เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้ คำแนะนำ ครบถ้วน ชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมหาสารคาม	- เจ้าหน้าที่แนะนำ อธิบายเข้าใจง่าย และทำงานรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน	- ขั้นตอนรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยะลา	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดร้อยเอ็ด	- การให้บริการรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระนอง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลพบุรี	- เจ้าหน้าที่ชี้แจงได้ดีมาก	- เจ้าหน้าที่รับเรื่องมีจำนวนน้อยเมื่อ เทียบกับปริมาณงาน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำปาง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ตรงกับปัญหาที่ต้องการแก้ไข	- อยากให้มีการให้บริการนอกสถานที่
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเลย	- เจ้าหน้าที่สุภาพมีความเป็นกันเอง และมีการแนะนำเพื่อรักษา ผลประโยชน์ของผู้มาใช้บริการเป็น อย่างดี	- อยากให้เพิ่มช่องทางการสอบถาม หรือปรึกษาเรื่องต่างๆ - เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย - ขั้นตอนในการดำเนินงานมีระยะเวลา รอคอยที่นานเกินไป - อยากให้ลดระยะเวลาในการให้บริการ

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดศรีสะเกษ	- เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสกลนคร	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสงขลา	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีความเป็นกันเอง และให้คำแนะนำ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสตูล	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเป็นกันเอง	- ระยะเวลาในการออกเอกสารจาก ส่วนกลางล่าช้า
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรปราการ	- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหา - เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสงคราม	- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระบุรี	- ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดและให้ คำแนะนำดีมาก	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสิงห์บุรี	- เจ้าหน้าที่ดูแลดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองคาย	- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอ่างทอง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอำนาจเจริญ	- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ - เจ้าหน้าที่อธิบายเข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรธานี	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบ คำถามได้ดีหากมีข้อสงสัยสอบถาม - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุบลราชธานี	- เจ้าหน้าที่อธิบายดี และหาคำตอบให้ อย่างรวดเร็วเมื่อมีข้อสงสัยหรือเกิดปัญหา	-

4. งานตรวจและคํมครองคนหางาน

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานตรวจและคํมครองคนหางาน จำนวน 52 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางาน ประชาชนทั่วไป ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานตรวจและคํมครองคนหางาน ได้แก่ คนหางาน ประชาชนทั่วไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 82.69 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17.31 โดยผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 57.69 รองลงมา อายุระหว่าง 20 - 29 ปี อายุระหว่าง 40 - 49 ปี และอายุระหว่าง 50 - 59 ปี ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานตรวจและคํมครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	43	82.69
- หญิง	9	17.31
รวม	52	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	-	-
- 20-29 ปี	14	26.92
- 30-39 ปี	30	57.69
- 40-49 ปี	5	9.62
- 50-59 ปี	3	5.77
- 60 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	52	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการ ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ / การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคํมครองคนหางานในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.80 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.80 และประเด็นความพึงพอใจต่ำสุดอยู่ที่ร้อยละ 85.60 จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.28	85.60	
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้ โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	28.80	65.40	3.80	1.90	0.00	4.21	84.20	0.00
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	30.80	63.50	5.80	0.00	0.00	4.25	85.00	0.00
3) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการ ตามลำดับ (ก่อน - หลัง)	34.60	63.50	1.90	0.00	0.00	4.33	86.60	0.00
4) กระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	34.60	63.50	1.90	0.00	0.00	4.33	86.60	0.00
5) ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วย ลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสาร หลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ	34.60	59.60	5.80	0.00	0.00	4.29	85.80	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.44	88.80	
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการ ให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อ ชักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	44.20	55.80	0.00	0.00	0.00	4.44	88.80	0.00
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	42.30	57.70	0.00	0.00	0.00	4.42	88.40	0.00
3) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็น ธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	48.10	50.00	1.90	0.00	0.00	4.46	89.20	0.00
ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						4.35	87.00	
1) การให้บริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ	36.50	63.50	0.00	0.00	0.00	4.37	87.40	0.00
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและ ทันสมัย เช่น ระบบ e-service แอปพลิเคชัน บนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น	36.50	59.60	3.80	0.00	0.00	4.33	86.60	0.00
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย	36.50	61.50	1.90	0.00	0.00	4.35	87.00	0.00
ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						4.38	87.60	
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มี ความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึง ข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	40.40	57.70	1.90	0.00	0.00	4.38	87.60	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็น ปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	40.40	57.70	1.90	0.00	0.00	4.38	87.60	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.29	85.80	
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและความ ชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความ บอกจุดบริการ แผ่นผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	32.70	61.50	5.80	0.00	0.00	4.27	85.40	0.00
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่อง คอมพิวเตอร์ เป็นต้น	34.60	63.50	1.90	0.00	0.00	4.33	86.60	0.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอ ของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ	34.60	61.50	1.90	0.00	1.90	4.27	85.40	0.00
ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ						4.31	86.20	
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	30.80	65.40	3.80	0.00	0.00	4.27	85.40	0.00
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่ คาดหวัง และมีความเหมาะสม	32.70	65.40	1.90	0.00	0.00	4.31	86.20	0.00
3) ความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	38.50	59.60	1.90	0.00	0.00	4.37	87.40	0.00
4) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความ ทันสมัย	32.70	65.40	1.90	0.00	0.00	4.31	86.20	0.00
ความพึงพอใจต่อบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน						4.34	86.80	

จากตารางที่ 18 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 6 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นย่อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ประเด็นย่อยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจที่ร้อยละ 89.20 อันดับที่ 2 : ประเด็นย่อยเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 88.80 อันดับที่ 3 : ประเด็นย่อยความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจที่ร้อยละ 88.40 และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ประเด็นขั้นตอน

การให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนโดยมีคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ 84.20 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานอยู่ที่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

อย่างไรก็ตาม แม้ว่างานตรวจและคุ้มครองคนหางานจะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่กรมการจัดหางาน ควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าว ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานมีทศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 99.36 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 52 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	52 (100.00%)	-
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	51 (98.08%)	1 (1.92%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	52 (100.00%)	-
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทศนคติและความผูกพัน	99.36	0.33

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น รายละเอียดตามตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยงาน ให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
กองทะเบียนจัดหางานกลาง และคุ้มครองคนหางาน	-	-

5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำนวน 933 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ครูแนะแนว และผู้สูงอายุ ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ประชาชนทั่วไป ครูแนะแนว และผู้สูงอายุ จำนวน 933 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.49 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 34.51 โดยผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 15 - 19 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.90 รองลงมา อายุระหว่าง 20 - 29 ปี อายุระหว่าง 30 - 39 ปี อายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป และอายุระหว่าง 50 - 59 ปี ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	322	34.51
- หญิง	611	65.49
รวม	933	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	307	32.90
- 20-29 ปี	262	28.08
- 30-39 ปี	181	19.40
- 40-49 ปี	83	8.90
- 50-59 ปี	45	4.82
- 60 ปีขึ้นไป	55	5.90
รวม	933	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ/ การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.63 โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประเด็นด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ และหากพิจารณาถึงประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.00 ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.45	89.00	
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	50.80	44.70	4.50	0.00	0.00	4.46	89.20	0.00
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	45.00	49.40	5.50	0.10	0.00	4.39	87.80	0.00
3) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับ (ก่อน - หลัง)	54.90	37.90	7.20	0.00	0.00	4.48	89.60	0.00
4) กระบวนการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	53.20	38.90	7.90	0.00	0.00	4.45	89.00	0.00
5) ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ	51.90	41.60	6.50	0.00	0.00	4.45	89.00	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.51	90.20	
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	55.10	39.30	5.60	0.00	0.00	4.50	90.00	0.00
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	55.60	39.10	5.30	0.00	0.00	4.50	90.00	0.00
3) ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่	56.70	38.90	4.40	0.00	0.00	4.52	90.40	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						4.46	89.20	0.03
1) การให้บริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ	53.10	42.00	4.90	0.00	0.00	4.48	89.60	0.00
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย เช่น ระบบ e-service แอปพลิเคชัน บนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น	49.90	44.60	5.40	0.00	0.00	4.45	89.00	0.10
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ชับซ้อน	50.40	43.90	5.50	0.20	0.00	4.44	88.80	0.00
ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						4.49	89.80	
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	55.70	39.90	4.30	0.10	0.00	4.51	90.20	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	52.50	42.90	4.50	0.00	0.10	4.48	89.60	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.47	89.40	
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและความชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความ บอกจุดบริการ แผ่นผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	53.80	42.30	3.90	0.00	0.00	4.50	90.00	0.00
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	51.00	43.60	4.80	0.50	0.00	4.45	89.00	0.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ	53.40	41.50	4.90	0.10	0.10	4.48	89.60	0.00
ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ						4.51	90.20	
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	56.20	40.50	3.30	0.00	0.00	4.53	90.60	0.00
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม	51.60	44.80	3.60	0.00	0.00	4.48	89.60	0.00
3) ความคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	55.90	40.40	3.60	0.00	0.00	4.52	90.40	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย	54.90	41.20	4.00	0.00	0.00	4.51	90.20	0.00
ความพึงพอใจต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพในภาพรวม						4.48	89.63	0.01

จากตารางที่ 22 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 6 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นน้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ประเด็นตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ร้อยละ 90.60 อันดับที่ 2 : มีความพึงพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 90.40 จำนวน 2 ประเด็นน้อย ได้แก่ ประเด็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ และประเด็นด้านความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ อันดับที่ 3 : มีความพึงพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 90.20 จำนวน 2 ประเด็นน้อย ได้แก่ ประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดแข็งของงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ อยู่ที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม ร้อยละ 87.80 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อย่างไรก็ตามแม้ว่างานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพจะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่กรมการจัดหางานควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าวที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

นอกจากนี้ ยังพบว่างานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ยังมีประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแล้วก็ตาม เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นน้อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง ได้แก่ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย เช่น ระบบ e-service แอปพลิเคชันบนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น

ส่วนที่ 3 : ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 99.61 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้วยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 933 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	929 (99.57%)	4 (0.43%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	928 (99.46%)	5 (0.54%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	931 (99.79%)	2 (0.21%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	99.61	0.39

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 24)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ** : ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ซึ่งให้มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง พุดจาไพเราะ ให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี รวมถึงคอยช่วยเหลือและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเรื่องการแนะแนวอาชีพ ตอบข้อซักถามอย่างดีเยี่ยม การทำแบบทดสอบอธิบายเข้าใจง่าย ถูกต้อง ชัดเจน นอกจากนี้ ยังประทับใจในเรื่องการแนะแนวอาชีพซึ่งเป็นการแนะแนวจากประสบการณ์จริง ทำให้นักเรียน

สามารถเข้าใจได้ง่ายและนำไปใช้เป็นแนวทางการเลือกศึกษาต่อได้ อีกทั้งยังประทับใจในเรื่องการจัดประชุมให้ข่าวสารข้อมูลเรื่องตลาดแรงงานในปัจจุบันเพื่อช่วยวางแผนให้นักเรียนตัดสินใจในการเลือกเส้นทางของตนเองในอนาคต ซึ่งปัจจุบันมีการหางานออนไลน์ในสถานศึกษา เพื่อให้นักเรียนเข้าใจโลกอาชีพมากขึ้น รวมถึงประทับใจการให้บริการรับงานไปทำที่บ้าน อาทิ การให้กู้ยืมเงินกองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้าน

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ :

ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกรณีมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากทำให้ต้องรอคิวนาน
- 2) ควรดูแลเรื่องความสะอาดของสถานที่ในบางจุด
- 3) ควรปรับปรุงด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีให้ทันสมัย รวมถึงควรมีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wifi) เนื่องจากอินเทอร์เน็ตช้า
- 4) อยากให้มีการจัดกิจกรรมดี ๆ แบบนี้อีกอยากให้จัดบริการด้านต่าง ๆ ที่นักเรียนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตให้มากขึ้น รวมถึงปรับปรุงช่วงเวลาในการแนะนำให้ทัน่วงที่ต่อการเลือกศึกษาต่อของนักเรียน
- 5) อยากให้มีตัวเลือกในการสมัครงานให้หลากหลายกว่านี้
- 6) อยากให้มีการชี้แจงรายละเอียดและขั้นตอนการวัดความถนัดในรูปแบบต่างๆ เพิ่มเติม

ตารางที่ 24 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทย	- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และคำแนะนำ เป็นอย่างดี	- เสียงเรียกคิวเบามากไม่ได้ยิน - ต้องการให้มีตัวเลือกในการสมัครงานให้ หลากหลายกว่านี้
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	- เจ้าหน้าที่พูดจาดี ตอบคำถามเข้าใจ ชัดเจน ให้บริการสุภาพ	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	- มีประสานงานที่ชัดเจนมากขึ้น	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	- เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในการหางาน - การประสานของเจ้าหน้าที่ดีมาก	- ควรปรับปรุงความสะอาดของสถานที่ใน บางจุด
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี และมีบริการ แนะแนวอาชีพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกระบี่	- การให้คำแนะนำด้านการแนะแนว อาชีพให้กับนักเรียน - มีข่าวสารด้านอาชีพ	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาญจนบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาไพเราะ - การแจ้งว่างงานเจ้าหน้าที่บริการดี และให้คำแนะนำดีมาก	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาฬสินธุ์	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี บริการสุภาพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกำแพงเพชร	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยภูมิ	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีบริการ แนะนำอาชีพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - การจัดอบรมแนะนำอาชีพ และ เครือข่ายการแนะนำอาชีพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงใหม่	- มีบริการทดสอบความถนัดทางอาชีพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตรัง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตราด	- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว - ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตาก	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครนายก	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สะดวกรวดเร็ว อธิบายชัดเจน	- -
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง ให้ ข้อมูลชัดเจน - เจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะ สุภาพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครศรีธรรมราช	- เจ้าหน้าที่อธิบายเข้าใจง่าย ความรู้ สามารถนำไปใช้ได้จริง - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและการวางแผน ในการดูแลนักเรียนที่จบการศึกษา ภาคบังคับแล้วไม่ศึกษาต่อเป็นอย่างดี	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครสวรรค์	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความใส่ใจ และให้บริการอย่างทั่วถึง - มีการจัดอบรมโครงการต่างๆ 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครราชสีมา	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาได้ดี 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดน่าน	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ได้ชัดเจน 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบึงกาฬ	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดีมาก พูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง อธิบายเข้าใจง่าย 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบุรีรัมย์	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สะดวกรวดเร็ว - การจัดประชุมให้ข่าวสารข้อมูลเรื่องตลาดแรงงานในปัจจุบันเพื่อช่วยวางแผนให้นักเรียนตัดสินใจในการเลือกเส้นทางของตนเองในอนาคต 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	<ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางการสื่อสารสะดวก และบุคลากรมีคุณภาพ อธิบายดี - เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง และตอบคำถามชัดเจน - การจัดการอบรมเพื่อแนะนำ และส่งเสริมอาชีพให้กับเยาวชน 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปัตตานี	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพัทลุง	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการหางาน - บริการด้วยความสุภาพ พูดจาไพเราะ - มีการจัดกิจกรรมให้เด็กและเยาวชน 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิจิตร	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี - ความทันสมัยด้านเทคโนโลยี - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลรวมถึงคำแนะนำดีมาก ใฝ่ใจรายละเอียดทุกอย่าง - มีความพร้อมในการให้บริการประชาชนที่เข้าไปใช้บริการ - ช่องทางการติดต่อประสานงานดีมาก 	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	- ให้ความรู้กับเยาวชนได้มีโอกาสในการเรียนและทำงานเสริม ทำให้คุณภาพชีวิตของนักเรียนและครอบครัวดีขึ้น	
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบุรี	- มีการฝึกอาชีพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบูรณ์	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ พูดจาไพเราะ - ให้คำปรึกษา และคำแนะนำเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแพร่	- บริการแนะนำอาชีพและส่งเสริม การมีงานทำ - มีระบบการทำแบบทดสอบที่ทันสมัย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน	- เจ้าหน้าที่แนะนำให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยโสธร	- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระนอง	- มีบริการให้ความรู้เรื่องอาชีพ - มีบริการแนะนำอาชีพให้กับนักเรียน นักศึกษา	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง	- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ให้ความ ช่วยเหลือดีมาก - เจ้าหน้าที่แนะนำช่วยเหลือในการ หางานทำ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลพบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว - มีการแนะนำต่างๆที่เป็นประโยชน์	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำปาง	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำพูน	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดคุยสุภาพ และได้รับสิ่งที่ต้องการ - การให้บริการข้อมูลข่าวสารการศึกษา และอาชีพ บริการแบบทดสอบความ พร้อมอาชีพ และแนะนำอาชีพ	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดศรีสะเกษ	- ให้คำแนะนำ/ปรึกษาด้านอาชีพ และ การศึกษาต่อ - มีบริการแนะแนวความถนัดทางอาชีพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสกลนคร	- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสงขลา	- เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง และได้ ความรู้	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสตูล	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสิงห์บุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความพร้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส และต้อนรับดีมาก - แนะนำทางในการหางาน	- การแนะนำมีความล้ำซ้ำเกินไป
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม	- ควรมีรายละเอียดการจัดหางานและ ตัวอย่างให้ผู้มาใช้บริการทราบ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุรินทร์	- เจ้าหน้าที่บริการรวดเร็ว ให้บริการ ก่อน 08.30 น.	- บรรยากาศภายในสำนักงานค่อนข้างร้อน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอ่างทอง	- การสอนที่มีคุณภาพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอำนาจเจริญ	- เจ้าหน้าที่บริการดี - ความง่ายในการเข้าถึง	- ขั้นตอนบางขั้นตอนยังไม่ค่อยเข้าใจมากนัก
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรธานี	- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีมาก - มีบริการแบบทดสอบเพื่อวัดบุคลิกภาพ /แบบทดสอบภาษาอังกฤษ/แบบวัด IQ - เจ้าหน้าที่คำแนะนำในเรื่องการสมัครงาน - ให้บริการเสมอภาค	- ควรมีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wifi) ฟรี
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรดิษฐ์	- มีบริการแนะแนวอาชีพเพื่อศึกษาต่อ - มีบริการวัดบุคลิกภาพเพื่อการมีงานทำ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุทัยธานี	- เจ้าหน้าที่บริการประทับใจ	-

❖ ตอนที่ 3 : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการกรมการจัดหางานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำแนกผลการสำรวจตามประเภทบริการ จำนวน 3 งานบริการ ได้แก่ งานบริการ จัดหางานต่างประเทศ งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของตนต่างด้าว และงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน รายละเอียดดังนี้

1. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QRCode “แบบสำรวจ ข” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 34 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ คนหางานที่ประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ/ลูกจ้างในสถานประกอบการที่ไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ/ผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศหรือต่างประเทศ โดยมีการสุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านบริการจัดหางานต่างประเทศ ได้แก่ คนหางานที่ประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ/ลูกจ้างในสถานประกอบการที่ไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ/ผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศหรือต่างประเทศ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 58.82 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 41.18 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.24 รองลงมาอายุระหว่าง 50 - 59 ปี อายุระหว่าง 30-39 ปี อายุระหว่าง 20 - 29 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับรายละเอียดตามตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	14	41.18
- หญิง	20	58.82
รวม	34	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	-	-
- 20-29 ปี	3	8.82
- 30-39 ปี	8	23.53
- 40-49 ปี	13	38.24
- 50-59 ปี	9	26.47
- 60 ปีขึ้นไป	1	2.94
รวม	34	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งการสำรวจตามประเด็นการดำเนินงาน ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความโปร่งใส และการอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวมระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.85 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.00 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 75.60 ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการจัดหางานต่างประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ						3.92	78.40	
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	23.50	47.10	29.40	0.00	0.00	3.94	78.80	0.00
2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อท่าน	26.50	38.20	35.30	0.00	0.00	3.91	78.20	0.00
3) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติกรให้บริการของ กรมการจัดหางาน	26.50	38.20	35.30	0.00	0.00	3.91	78.20	0.00
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน						3.78	75.60	
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนิน กิจกรรมต่างๆ ของกรมการจัดหางาน	20.60	38.20	41.20	0.00	0.00	3.79	75.80	0.00
2) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอก เพื่อนำไป ปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ	26.50	23.50	50.00	0.00	0.00	3.76	75.20	0.00
ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก						3.87	77.40	
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางาน ให้ประชาชนทราบ	17.60	44.10	35.30	2.90	0.00	3.76	75.20	0.00
2) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน	26.50	50.00	20.60	2.90	0.00	4.00	80.00	0.00
3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	14.70	47.10	32.40	5.90	0.00	3.71	74.20	0.00
4) การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	26.50	55.90	8.80	8.80	0.00	4.00	80.00	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์						4.00	80.00	
1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	23.50	50.00	26.50	0.00	0.00	3.97	79.40	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	35.30	41.20	23.50	0.00	0.00	4.12	82.40	0.00
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย	14.70	61.80	23.50	0.00	0.00	3.91	78.20	0.00
ความพึงพอใจต่องานบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวม						3.89	77.85	

จากตารางที่ 26 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจการดำเนินงานในแต่ละประเด็นน้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 : ประเด็นการมีเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ร้อยละ 82.40 อันดับที่ 2 : มีความพึงพอใจเท่ากันที่ร้อยละ 80.00 จำนวน 2 ประเด็นน้อย ได้แก่ ประเด็นความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน และประเด็นการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อันดับที่ 3 : ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 79.40 แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของงานบริการจัดหางานต่างประเทศอยู่ที่ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 74.20 แสดงให้เห็นว่าจุดอ่อนของงานบริการจัดหางานต่างประเทศ คือ ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ แม้วางานบริการจัดหางานต่างประเทศจะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่กรมการจัดหางานควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าว ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

**ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อ
กรมการจัดหางาน**

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อความที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 99.31 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อ หรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แบบสำรวจ (n = 34 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	34 (100.00%)	-
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	32 (97.92%)	2 (2.08%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	34 (100.00%)	-
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	99.31	0.69

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานบริการจัดหางานต่างประเทศ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 28)

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

- **การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ :** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) อยากให้สามารถแก้ไขให้มีการแก้รหัสผ่านได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องโทรเข้าไปกรมฯ
- 2) การยื่นเอกสารบางครั้งใช้เวลานานเกินไป และระบบมีความล่าช้า
- 3) อยากให้เพิ่มบุคลากรในการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

4) การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน เช่น การปรับปรุงรูปแบบการอบรม โดยให้มีการจัดอบรมผ่านระบบออนไลน์ทาง Zoom เหมือนเดิม เพราะมีความสะดวกมากกว่าการเดินทางมาอบรมในกรมฯ รวมถึงพัฒนาและปรับปรุงระบบ e-service ให้มีความเสถียรมากขึ้น เป็นต้น

ตารางที่ 28 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของบริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

หน่วยงาน รับผิดชอบ	การดำเนินงาน ที่ประทับใจ	การดำเนินงาน ที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
- กองบริหารแรงงานไทย ไปต่างประเทศ	- สะดวกรวดเร็ว - มีการปรับปรุงพัฒนาระบบอยู่เสมอ - ประทับใจที่มีเจ้าหน้าที่บริการดี และพร้อมให้ความช่วยเหลือเป็น อย่างดี	- อยากให้สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ด้วย ตนเอง ไม่ต้องโทรเข้าไปในกรมฯ - ยื่นเอกสารบางครั้งใช้เวลานานเกินไป - ระบบออนไลน์ช้า - เพิ่มบุคลากรให้บริการเพื่อความรวดเร็ว - อยากให้มีการอบรมทาง Zoom เช่นเดิม เพราะสะดวกกว่าการเดินทาง - อยากให้พัฒนาและปรับปรุงระบบ e-service ให้มีความเสถียรมากขึ้น

2. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ข” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 952 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ผู้แทน โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ สำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 10 จำนวน 176 คน จากหน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 776 คน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน และผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศ จำนวน 952 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 537 คน คิดเป็นร้อยละ 56.41 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 415 คน คิดเป็นร้อยละ 43.59 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.97 รองลงมา อายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 20 - 29 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี อายุ 60 ปีขึ้นไป และอายุระหว่าง 15 - 19 ปี ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว
ที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	415	43.59
- หญิง	537	56.41
รวม	952	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	4	0.42
- 20-29 ปี	193	20.27
- 30-39 ปี	352	36.97
- 40-49 ปี	290	30.46
- 50-59 ปี	100	10.50
- 60 ปีขึ้นไป	13	1.37
รวม	952	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งการสำรวจตามประเด็นการดำเนินงาน ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความโปร่งใส และการอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.10 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นภารกิจ และกฎ ระเบียบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.20 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้รับคะแนน ความพึงพอใจต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 80.00 ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน
ของคนต่างด้าว

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ						4.16	83.20	0.10
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	34.80	54.10	10.10	0.90	0.00	4.23	84.60	0.10
2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อท่าน	32.10	53.50	13.10	0.90	0.20	4.17	83.40	0.10

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของ กรมการจัดหางาน	33.20	43.40	21.30	1.90	0.10	4.08	81.60	0.10
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน						4.00	80.00	0.15
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนิน กิจกรรมต่างๆ ของกรมการจัดหางาน	28.40	46.20	22.80	2.20	0.20	4.01	80.20	0.20
2) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอก เพื่อนำไป ปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ	28.20	45.4	23.50	2.60	0.20	3.99	79.80	0.10
ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก						4.12	82.40	0.18
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางาน ให้ประชาชนทราบ	33.10	50.00	15.00	1.70	0.10	4.14	82.80	0.10
2) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน	31.90	47.90	17.50	2.30	0.20	4.09	81.80	0.10
3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่	35.80	45.70	16.20	1.80	0.40	4.15	83.00	0.10
4) การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	32.10	47.90	17.80	1.70	0.10	4.11	82.20	0.40
ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์						4.14	82.80	0.10
1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความ ทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่าน ช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	34.50	50.70	13.60	0.90	0.20	4.18	83.60	0.10
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	31.40	52.00	15.70	0.70	0.10	4.14	82.80	0.10
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย	31.00	50.80	15.50	2.10	0.40	4.10	82.00	0.10
ความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวม						4.10	82.10	0.13

จากตารางที่ 30 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับ
ความพึงพอใจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจการดำเนินงานในแต่ละประเด็นย่อย
อยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่
อันดับที่ 1 : ประเด็นการดำเนินงานของกรมการจัดหางานค้ำึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ร้อยละ 84.60

อันดับที่ 2 : ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 83.60 และอันดับที่ 3 : ประเด็นกฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน ร้อยละ 83.40 แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านการกิจและกฎ ระเบียบ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นการเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอก เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการของกรมการจัดหางาน ร้อยละ 79.80 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดอ่อนที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขของการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางรายไม่พึงพอใจการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวม เฉลี่ยร้อยละ 0.13 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมการจัดหางานควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับการดำเนินงานดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้และลดผลกระทบที่อาจเกิดจากการดำเนินงานให้มากขึ้น โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

- 1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
- 2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน
- 3) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางาน
- 4) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกรมการจัดหางาน
- 5) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ
- 6) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ
- 7) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน
- 8) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 9) การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- 10) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว
- 11) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ ใช้งานง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
- 12) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของ ของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อความคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 98.04 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แบบสำรวจ (n = 952 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	934 (98.11%)	18 (1.89%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	925 (97.16%)	27 (2.84%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	941 (98.84%)	11 (0.16%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	98.04	1.63

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 32)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ** : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ซึ่งมีความเป็นกันเอง พุดจาไพเราะ ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็วด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือ แนะนำขั้นตอนปฏิบัติที่ถูกต้อง และติดตามงานเป็นอย่างดี รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลต่าง ๆ การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข่าวสารใหม่ มาตรฐานและตามระเบียบที่กระทรวงกำหนด มีการจัดระบบการยื่นเอกสาร และระบบการจ่ายเงิน และบรรยากาศในสถานที่ให้บริการดี อากาศเย็นสบาย

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ :
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

1) ควรปรับปรุงเรื่องการจัดลำดับคิวให้เป็นระบบกว่านี้ รวมถึงในหน่วยงานที่มีการจำกัดคิวในการให้บริการในแต่ละวัน ควรมีการเพิ่มจำนวนคิวการให้บริการมากขึ้น

2) เอกสารที่ใช้ประกอบมากเกินไป การเรียกเอกสารประกอบแต่ละเรื่องไม่ชัดเจน ควรปรับปรุงระบบการยื่นเอกสารให้มีมาตรฐานและมีความชัดเจนเหมือนกันทุกแห่ง รวมถึงต้องมีการปรับปรุงในเรื่องการประชาสัมพันธ์การจัดเตรียมเอกสารประกอบการยื่นขอรับบริการให้ทั่วถึง ถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย ตลอดจนเจ้าหน้าที่ต้องให้ข้อมูลดังกล่าวอย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกหน่วยงาน

3) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอแบ่งหน้าที่รับผิดชอบจะได้ดำเนินการได้ไวขึ้น และลดข้อผิดพลาด

4) ควรมีมาตรฐานในการตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงต้องมีการให้ความรู้เจ้าหน้าที่ใหม่ๆ เพื่อมีข้อมูลในการตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง

5) ควรปรับปรุงเวลาการเข้างานของเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

6) ควรปรับปรุงการพิจารณาเอกสารที่ใช้เวลานานเกินไป

7) ควรประชาสัมพันธ์ด้านข่าวสารทุกรูปแบบ เพื่อความรวดเร็ว รวมทั้งให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกจังหวัด โดยเฉพาะการกระจายข่าวเกี่ยวกับกฎระเบียบที่มีการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น

8) ต้องการให้มีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ อาทิ การเชื่อมโยงเอกสาร การยื่นเอกสาร การอนุมัติ การชำระค่าธรรมเนียมและสามารถออกใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ การออกใบอนุญาตทำงาน ผ่านรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น

9) อยากให้มีบริการถ่ายเอกสารหรือปริ้นต์เอกสารบริเวณสำนักงานฯ เพื่ออำนวยความสะดวก

10) อยากให้มีการลงลายมือชื่อรับเอกสารใบแจ้งออก ควรให้มีการลงมือชื่อผู้รับเพื่อสามารถตรวจสอบผู้รับได้

11) ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแต่ละจุดที่เข้าไปติดต่อประสานงาน เพื่อคอยช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับประชาชน รวมถึงการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยทางโทรศัพท์

ตารางที่ 32 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว
จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 2	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ บริการดี รวดเร็ว ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำเอกสารดี - ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน - เจ้าหน้าที่มีน้ำใจสอน และแนะนำการกรอกข้อมูล - การให้บริการได้มาตรฐาน - เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง ได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ - ควรเพิ่มการให้ข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ในการยื่นเอกสาร
สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 3	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สะดวกรวดเร็ว - ขั้นตอนการยื่นเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน - มีการใช้เทคโนโลยีในการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูล ข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรปรับปรุงและพัฒนาการยื่น Demand และ Name List ให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น - ระเบียบขั้นตอนแต่ละจุดบริการไม่มีความสะดวก - การอนุมัติเอกสารมีความล่าช้า - การใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ไม่มีมาตรฐาน
ศูนย์บริการวีซ่าและ ใบอนุญาตทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - การให้ข้อมูลที่ชัดเจน - เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำเป็นอย่างดี 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรจะทำเป็น One Stop Service
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดีต้อนรับและให้คำแนะนำดีมาก พร้อมให้ความช่วยเหลือ 	<ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนการยื่นเอกสารไม่ชัดเจน ต้องศึกษาเอง
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	-	<ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนการนำเข้า MOU ล่าช้า
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี ให้ความรู้ความเข้าใจ และช่วยเหลือดี - เจ้าหน้าที่กลุ่มงานชาติพันธุ์ Visa Non-b ให้บริการดี - เจ้าหน้าที่ฝ่าย Work Permit บริการดีมาก - ทำงานรวดเร็ว ไม่เรียกเอกสารซ้ำซ้อน 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อกำหนดรวมถึงระเบียบไม่ค่อยชัดเจน - ควรลดการยื่นเอกสารแบบหน้างาน หรือ ลดการใช้กระดาษให้มากที่สุด

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	- เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว พุดจา สุภาพ - บริการเป็นระเบียบตามลำดับคิว - มีการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต	- ระยะเวลาการให้บริการควรรวดเร็วขึ้น - ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	- เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ บริการรวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเบื้องต้นได้ดี สุภาพ และมีน้ำใจบริการ - สะดวก รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ให้ คำแนะนำดี	- ระบบออนไลน์ยังไม่ค่อยดีเท่าที่ควร
สำนักงานจัดหางานจังหวัด กาญจนบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด กาฬสินธุ์	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี และคอยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด จันทบุรี	- การให้ข้อมูลและการประสานงาน ความร่วมมือดีมาก - เจ้าหน้าที่พุดจาดี และรู้สึกเต็มใจใน การให้บริการ	- การดำเนินการต้องต่อคิวนาน
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ฉะเชิงเทรา	- เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร ชัดเจนครบถ้วน ทำงานรวดเร็ว - ขึ้นทะเบียนมติด่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปที่ สำนักงานจัดหางานฯ ช่วยประหยัดเวลา	- การอธิบายขั้นตอนการดำเนินการเรื่อง ต่าง ๆ และการกำหนดระยะเวลาในการ ดำเนินการให้ระยะเวลาสั้น - การโทรศัพท์สอบถามเกี่ยวกับเอกสาร เจ้าหน้าที่ตอบไม่ตรงกัน ส่งผลให้ได้รับ ข้อมูลคลาดเคลื่อน - ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ หลากหลาย เพื่อการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ขึ้น

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ชลบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี แนะนำข้อมูล และ ชี้แจงรายละเอียดการเตรียมเอกสารเป็น ขั้นตอน สามารถเข้าใจง่าย	- อยากให้ตั้งกลุ่มไลน์เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวก ในการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงการติดตามรายการเอกสารเพื่อลด ความแออัดในสำนักงานฯ
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ชัยนาท	- เจ้าหน้าที่บริการประทับใจ	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ชัยภูมิ	- ให้คำแนะนำและอธิบายเนื้อหาเข้าใจ ง่ายชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด เชียงราย	- เจ้าหน้าที่ให้บริการถ่ายเอกสารฟรี	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด เชียงใหม่	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบคำถามได้ ชัดเจน	- ควรปรับปรุงเรื่องการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในเรื่องของการตรงต่อเวลา
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ตรัง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี บริการเท่าเทียม ซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา และยิ้มแย้ม แจ่มใส	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ตาก	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี สะดวก รวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด นครปฐม	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - นายทะเบียนรับฟังปัญหาพร้อมหาทาง ช่วยเหลือ - ประทับใจในไลน์กลุ่มจัดหางานฯ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการตอบคำถาม	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด นครพนม	- เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการประทับใจทุก คนและบริการเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ มีมารยาท	- ระยะเวลาการยื่นขอ MOU ใช้ ระยะเวลานาน
สำนักงานจัดหางานจังหวัด นครราชสีมา	- ประทับใจการให้การบริการ และการ ให้คำปรึกษาในการดำเนินการลงทะเบียน และแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางานจังหวัด นครศรีธรรมราช	- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ	- การดำเนินการชำระเงินล่าช้า
สำนักงานจัดหางานจังหวัด นครสวรรค์	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สะดวก รวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด นนทบุรี	- เจ้าหน้าที่มี Service Mind	- การรอคิวนานเกินไป - ระยะเวลาการพิจารณาเอกสารนาน เกินไป - การพูดจาของพนักงานบางคนไม่สุภาพ - หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเอกสารควร มีมาตรฐานมากกว่านี้
สำนักงานจัดหางานจังหวัด นราธิวาส	- ประทับใจทุกขั้นตอน	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด น่าน	- เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้เข้าใจ พูดจา ไพเราะ - การขอรับใบอนุญาตทำงาน เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำดีมาก - การนำเข้า MOU เจ้าหน้าที่อธิบาย ขั้นตอนได้เข้าใจทำให้สามารถดำเนิน การด้วยตนเองได้	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด บึงกาฬ	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ปทุมธานี	-	- การดำเนินงานล่าช้าเกินไป
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ปราจีนบุรี	- เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กระตือรือร้นในการ แก้ไขปัญหา - จัดหางานจังหวัดอนุมัติไว	- เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย อยากให้เพิ่ม จำนวนเจ้าหน้าที่
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	- เจ้าหน้าที่การบริการด้วยความเต็มใจ	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด พังงา	- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง ให้ คำแนะนำดี และมีความเท่าเทียมกัน	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางานจังหวัด พิษณุโลก	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี ละเอียด และเข้าใจง่าย มีความสะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด เพชรบุรี	- ท่านจัดหางานจังหวัดฯ และเจ้าหน้าที่ บริการดีเยี่ยม สามารถให้ความรู้ความ กระจ่างได้ทันท่วงที พุดจาฉะฉานเข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ภูเก็ต	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ข้อมูลชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด มหาสารคาม	- เจ้าหน้าที่แนะนำและอธิบายเข้าใจดี รวมถึงมีความสะดวกรวดเร็ว	- -
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ยะลา	- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง พุดจาไพเราะ - มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับ บริการ โดยสามารถสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทาง Line ได้ - อุ่นใจทุกครั้งที่เข้ารับบริการ	- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลการยื่นเอกสารไม่ ครบถ้วน (ทำให้เสียเวลาในการเดินทาง) - อยากให้เจ้าหน้าที่มีการแนะนำเพิ่มเติม
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ร้อยเอ็ด	- เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเอง สะดวก รวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ระยอง	- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและให้ความ ช่วยเหลือดี	- อยากให้แนวทางในการยื่นเอกสารไป ในทิศทางเดียวกัน - อยากให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ลพบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับดีมาก	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ลำปาง	- เจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะ ให้ข้อมูลได้ดี	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด ศรีสะเกษ	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้คำแนะนำ ละเอียดเข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด สกลนคร	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี - ได้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการขออนุญาต นำคนต่างด้าวเข้ามาทำงาน	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด สงขลา	- ประทับใจการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางานจังหวัด สตูล	- เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง มีน้ำใจ เป็นมิตร - บริการสะดวก รวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางานจังหวัด สมุทรปราการ	- เจ้าหน้าที่อธิบายในแต่ละขั้นตอนเข้าใจ ดีมาก ได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดี - พนักงานและเจ้าหน้าที่ให้บริการและ ตอบข้อซักถามได้ดี - ได้รับคำแนะนำอธิบายวิธีการ และ แนวทางต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ทำให้มี ความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติได้ทันท่วงที	- การให้ข้อมูลและการพูดจาของ เจ้าหน้าที่ไม่ให้เกียรติกับผู้มาติดต่อ
สำนักงานจัดหางานจังหวัด สมุทรสาคร	- เจ้าหน้าที่บางท่านให้บริการดี - ให้ข้อมูลที่ดี และรวดเร็ว - มีการตอบคำถามในกลุ่มไลน์	- การลงลายมือชื่อรับเอกสารใบแจ้งออก ควรให้มีการระบุชื่อผู้รับ เพื่อสามารถ ตรวจสอบผู้รับได้
สำนักงานจัดหางานจังหวัด อุดรธานี	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดีหากมีข้อสงสัย - การบริการสุภาพเรียบร้อย - ให้ข้อมูลรายละเอียดชัดเจน แนะนำดี พูดจาไพเราะ - การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการต่ออายุ ของเอกสารต่างด้าว และอื่นๆ - เจ้าหน้าที่บริการดีใส่ใจประชาชน	- การขอคืนเงินหลักประกันมีความล่าช้า
สำนักงานจัดหางานจังหวัด อุทัยธานี	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องเอกสาร ดีมาก	-

3. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ข” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 54 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้รับอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ/ต่างประเทศ/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ผู้แทน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ได้แก่ ผู้รับอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ/ต่างประเทศ ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงาน กับนายจ้างในประเทศ/ผู้แทน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 48.15 โดยผู้ตอบแบบสำรวจ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 40 - 49 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมา อายุระหว่าง 30 - 39 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี อายุระหว่าง 20 - 29 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	26	48.15
- หญิง	28	51.85
รวม	54	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	-	-
- 20-29 ปี	5	9.26
- 30-39 ปี	20	37.04
- 40-49 ปี	21	38.89
- 50-59 ปี	7	12.96
- 60 ปีขึ้นไป	1	1.85
รวม	54	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งการสำรวจตามประเด็น การดำเนินงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ในภาพรวมระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.30 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านภารกิจและกฎ ระเบียบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.80 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.80 ดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ						4.49	89.80	
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	53.70	42.60	3.70	0.00	0.00	4.50	90.00	0.00
2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อท่าน	50.00	44.40	5.60	0.00	0.00	4.44	88.80	0.00
3) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติกรให้บริการของ กรมการจัดหางาน	57.40	37.00	5.60	0.00	0.00	4.52	90.40	0.00
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน						4.29	85.80	
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนิน กิจกรรมต่างๆ ของกรมการจัดหางาน	46.30	37.00	13.00	3.70	0.00	4.26	85.20	0.00
2) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก เพื่อนำไป ปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ	51.90	33.30	11.10	3.70	0.00	4.33	86.60	0.00
ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก						4.45	89.00	
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางาน ให้ประชาชนทราบ	57.40	29.60	11.10	1.90	0.00	4.43	88.60	0.00
2) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน	57.40	29.60	13.00	0.00	0.00	4.44	88.80	0.00
3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่	63.00	27.80	9.30	0.00	0.00	4.54	90.80	0.00
4) การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวก แก่ประชาชน	53.70	33.30	13.00	0.00	0.00	4.41	88.20	0.00
ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์						4.43	88.60	
1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความ ทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่าน ช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	57.40	31.50	11.10	0.00	0.00	4.46	89.20	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความ ต้องการ เมนูง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้ อย่างรวดเร็ว	55.60	33.30	9.30	1.90	0.00	4.43	88.60	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย	55.60	31.50	11.10	1.90	0.00	4.41	88.20	0.00
ความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานในภาพรวม						4.42	88.30	

จากตารางที่ 34 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นน้อยจัดอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 : ประเด็นย่อยความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 90.80 อันดับที่ 2 : ประเด็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางาน ร้อยละ 90.40 และอันดับที่ 3 : ประเด็นการดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ร้อยละ 90.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานอยู่ที่ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่ำสุด คือประเด็นการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 85.20

อย่างไรก็ตามแม้ว่างานตรวจและคุ้มครองคนหางานจะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก กรมการจัดหางานควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงงานตรวจและคุ้มครองคนหางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้และลดผลกระทบที่อาจเกิดจากการดำเนินงานให้มากขึ้น

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน มีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 99.38 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ทักษะและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อ
กรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 54 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้ กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	54 (100.00%)	-
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะ แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	53 (98.15%)	1 (1.85%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	54 (100.00%)	-
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	99.38	0.62

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานต่อไป
ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ตามรายละเอียดในตารางที่ 36

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่
ซึ่งให้บริการดี ให้ความช่วยเหลือในการประสานงาน พุดจาติ พร้อมให้คำแนะนำ ข้อมูลครบ ชัดเจนและเข้าใจง่าย
การให้ความช่วยเหลือแก่ภาคเอกชนทั้งด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับเอกสาร รวมถึงเทคโนโลยี
การสื่อสารรูปแบบออนไลน์ การเปิดช่องทางการส่งข้อมูลรายงานต่าง ๆ ทาง E-mail ระบบ e-service

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ :
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) การโฆษณาการจัดหางานมีขั้นตอนมากเกินไป
- 2) ใช้เอกสารค่อนข้างเยอะ อยากให้เปลี่ยนเป็นระบบออนไลน์ หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์
- 3) ขั้นตอนและกฎระเบียบยังไม่สอดคล้องปัจจุบัน
- 4) หากสอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ที่รับสาย อยากให้โอนสายให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องแทนการ
ให้หมายเลขติดต่อ เนื่องจากในบางครั้งหมายเลขที่ให้มาติดต่อไม่ได้
- 5) ขั้นตอนในการทำเอกสาร และการใช้เอกสารค่อนข้างเยอะ อยากให้นำเทคโนโลยี
ระบบฐานข้อมูลมาใช้เพื่อเชื่อมโยงข้อมูล ช่วยลดปริมาณเอกสาร และลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นออก

ตารางที่ 36 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยงาน ให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
<p>กองทะเบียนจัดหางานกลาง และคุ้มครองคนหางาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสาร - ทุกข้อสงสัยที่ซักถามจะได้รับการตอบกลับ และได้รับคำแนะนำอย่างรวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ - ประทับใจการเปิดบริการแบบไม่พักกลางวัน - การให้ความช่วยเหลือแก่ภาคเอกชน ทั้งด้านการให้ข้อมูลและด้านแนะนำเอกสาร - เทคโนโลยีสื่อสารออนไลน์การเปิดช่องทางส่งข้อมูล รายงานต่าง ๆ ทาง e-mail ระบบ e-service - เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก สะดวก รวดเร็ว และตรงตามเวลาที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - การโฆษณาการจัดหางานมีขั้นตอนมากเกินไป - ใช้เอกสารค่อนข้างเยอะ อยากให้เปลี่ยนเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบออนไลน์ - สถานที่ที่รอให้บริการหรือรับเรื่องเป็นจุดที่ร้อนไม่มีอากาศถ่ายเท - หากสอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ที่รับสายอยากให้โอนสายให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องแทนการให้หมายเลขติดต่อ เนื่องจากในบางครั้งหมายเลขที่ให้มาติดต่อไม่ได้ - อยากให้ลดการใช้เอกสารและขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก - ขั้นตอนและกฎระเบียบยังไม่สอดคล้องปัจจุบัน

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้รับบริการ”
กรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

กรมการจัดหางานขอความร่วมมือท่านซึ่งเป็นผู้เคยใช้บริการของกรมตอบแบบสำรวจ เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการของกรมการจัดหางานให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ประทับใจ และสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและรองรับระบบราชการ 4.0 ต่อไป 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. ประเภทผู้รับบริการ
 - คนหางาน/ประชาชนทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา/ครูแนะแนว นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน
 - ผู้รับอนุญาตจัดหางาน/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ตัวแทน อื่น ๆ (ระบุ).....
4. งานบริการที่ท่านใช้บริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ
 - จัดหางานในประเทศ จัดหางานต่างประเทศ พิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว
 - การคุ้มครองคนหางาน แนะนำอาชีพ
5. หน่วยงานที่ท่านใช้บริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ
 - ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ
 - กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน
 - สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 2 สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 3
 - สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่.....(ระบุพื้นที่ 1 - 10)
 - สำนักงานจัดหางานจังหวัด(ระบุจังหวัด)

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในงานบริการที่ท่านมารับบริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
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 ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ						

(กรุณาพลิกด้านหลัง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ						
2.2 ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
2.3 ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่						
3. ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						
3.1 การให้บริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ						
3.2 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย เช่น ระบบ e-service แอปพลิเคชันบนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น						
3.3 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย						
3. ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						
3.1 การให้บริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ						
3.2 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย เช่น ระบบ e-service แอปพลิเคชันบนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น						
3.3 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย						
4. ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						
4.1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว						
4.2 เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว						
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
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						
6. ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ						
6.1 ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ						
6.2 ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม						
6.3 ความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์ของบริการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้						
6.4 คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย						

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน (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/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”
กรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

กรมการจัดหางานขอความร่วมมือท่านซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจ เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ 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 พิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว
5. หน่วยงานที่ท่านใช้บริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ
 - กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน
 - สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 2 สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 3
 - กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่.....(ระบุพื้นที่ 1 - 10)
 - สำนักงานจัดหางานจังหวัด(ระบุจังหวัด)

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ						
1.1 การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก						
1.2 กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน						
1.3 การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางาน						
2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน						
2.1 การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของกรมการจัดหางาน						
2.2 การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอก เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ						

(กรุณาพลิกด้านหลัง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3. ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก						
3.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ						
3.2 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน						
3.3 ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่						
3.4 การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน						
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์						
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว						
4.2 เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว						
4.3 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย						

ส่วนที่ 3 : ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน (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

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้