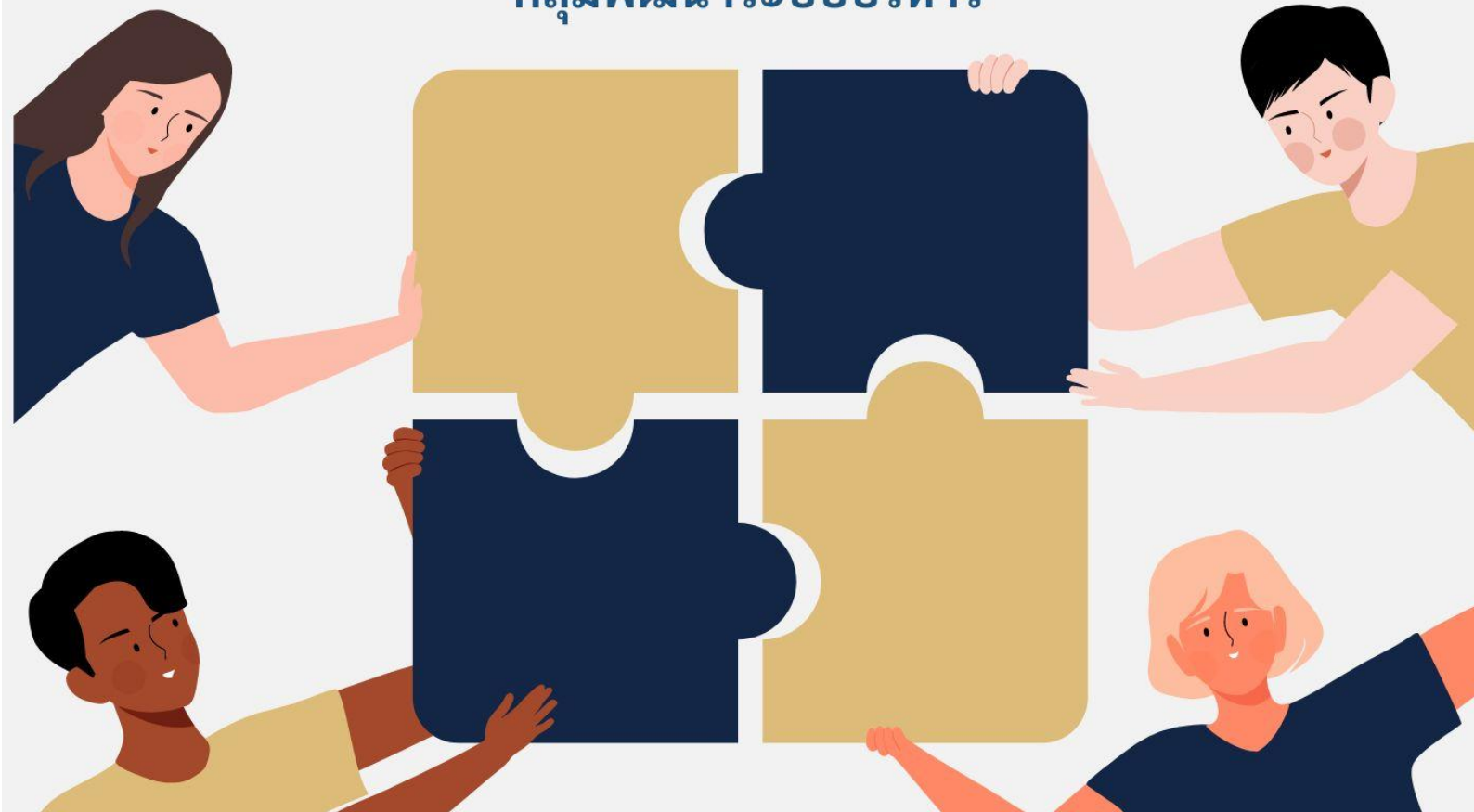




ผลการสำรวจ ความพึงพอใจและความผูกพัน ต่อบริการกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



(ก)

คำนำ

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการจัดหางาน ให้เกิดประสิทธิภาพ ยกระดับบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคาดหวังว่าจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวก มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น รวมทั้งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการจัดหางานต่อไป

ในการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครั้งนี้ กรมการจัดหางานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากประชาชนทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการของกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการทั่วประเทศ ที่สละเวลาให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ รวมถึงขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ที่ให้ความร่วมมือในการแจกแบบสำรวจและติดตามรวบรวมข้อมูลให้เป็นอย่างดี จึงขอแสดงความขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ตุลาคม 2567

(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	1
5. ผลผลิต	2
6. ขอบเขตการศึกษา	2
7. นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 วิธีดำเนินงาน	
1. วิธีการสำรวจ	3
2. กลุ่มเป้าหมาย	3
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	3
4. เครื่องมือในการสำรวจ	3
5. การประมวลผล	4
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	
- ตอนที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวม	6
- ตอนที่ 2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ	9
1. งานบริการจัดหางานในประเทศ	9
2. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	22
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	26
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	39
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	43
- ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	57
1. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	57
2. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	61
3. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	72
- ตอนที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยบริการ	77

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก

หน้า

82

- แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้รับบริการ” กรมการจัดหางาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (แบบสำรวจ ก)
- แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” กรมการจัดหางาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (แบบสำรวจ ข)

(ค)

สารบัญตาราง

	หน้า	
- ตารางที่ 1	เกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ	4
- ตารางที่ 2	สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานในภาพรวม	7
- ตารางที่ 3	สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานในภาพรวม	8
- ตารางที่ 4	สรุปผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานในภาพรวม	8
- ตารางที่ 5	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่ตอบแบบสำรวจ	9
- ตารางที่ 6	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานในประเทศ	10
- ตารางที่ 7	ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน	12
- ตารางที่ 8	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ จำแนกตามหน่วยงาน ให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)	13
- ตารางที่ 9	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ	22
- ตารางที่ 10	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ	23
- ตารางที่ 11	ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน	25
- ตารางที่ 12	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงาน ให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)	26
- ตารางที่ 13	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ที่ตอบแบบสำรวจ	27
- ตารางที่ 14	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว	27
- ตารางที่ 15	ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน	30
- ตารางที่ 16	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูล จากผู้รับบริการ)	31
- ตารางที่ 17	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ	39
- ตารางที่ 18	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	40
- ตารางที่ 19	ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ที่มีต่อกรมการจัดหางาน	42
- ตารางที่ 20	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูล จากผู้รับบริการ)	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
- ตารางที่ 21 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ที่ตอบแบบสำรวจ	43
- ตารางที่ 22 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริม การประกอบอาชีพ	44
- ตารางที่ 23 ทักษะคิดและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริม การประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน	46
- ตารางที่ 24 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริม การประกอบอาชีพ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการ ที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)	47
- ตารางที่ 25 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ	57
- ตารางที่ 26 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริการจัดหางานต่างประเทศ	58
- ตารางที่ 27 ทักษะคิดและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบริการจัดหางานต่างประเทศ ที่มีต่อกรมการจัดหางาน	60
- ตารางที่ 28 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของบริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับ ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	60
- ตารางที่ 29 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ที่ตอบแบบสำรวจ	61
- ตารางที่ 30 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานพิจารณาอนุญาต การทำงานของคนต่างด้าว	62
- ตารางที่ 31 ทักษะคิดและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานพิจารณาอนุญาต การทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน	64
- ตารางที่ 32 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการ ที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	65
- ตารางที่ 33 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ที่ตอบแบบสำรวจ	73
- ตารางที่ 34 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตรวจ และคุ้มครองคนหางาน	74
- ตารางที่ 35 ทักษะคิดและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ที่มีต่อกรมการจัดหางาน	75
- ตารางที่ 36 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการการคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยงาน ให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	76
- ตารางที่ 37 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยบริการ ในสังกัดกรมการจัดหางานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	77

(ง)

สารบัญภาพ

		หน้า
- ภาพที่ 1	แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2567	6
- ภาพที่ 2	แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2567	7

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา

ปัจจุบันสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ภาครัฐต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานจากเดิมไปสู่ระบบราชการ 4.0. เพื่อรองรับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0. โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งหมายความว่าระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อพลิกโฉมให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นที่ยิ่งใหญ่ของประชาชนได้อย่างแท้จริง 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. 2567 เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดทิศทางการทำงานและการให้บริการต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้หน่วยงานนำผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานและบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการจัดหางาน

3. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2567

4. ตัวชี้วัด

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางานไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

5. ผลผลิต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

6. ขอบเขตการศึกษา

6.1 กลุ่มเป้าหมาย

- ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานภารกิจและการให้บริการจากกรมการจัดหางาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

6.2 ขอบเขตการสำรวจ

สำรวจภาพรวมการปฏิบัติงานในการให้บริการตามภารกิจหลักของกรมการจัดหางาน ได้แก่ ภารกิจงานบริการจัดหางานในประเทศ งานบริการจัดหางานต่างประเทศ งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน และงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

7. นิยามศัพท์

7.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากกรมการจัดหางาน 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 โดยยินดีที่จะแนะนำกรมการจัดหางานให้เป็นที่รู้จัก และได้รับการยอมรับต่อไป

บทที่ 2 วิธีดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้กำหนดวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. วิธีการสำรวจ

ใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มารับบริการ ณ จุดบริการ ทั้ง 5 งานบริการของกรมการเจ้าหน้าที่ ได้แก่ งานบริการเจ้าหน้าที่ในประเทศ งานบริการเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน และงานแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ

2. กลุ่มเป้าหมาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างรวม 3,937 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

2.1 ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจากกรมการเจ้าหน้าที่ ณ หน่วยบริการของกรมการเจ้าหน้าที่ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 2,861 คน จำแนกตามภารกิจ ดังนี้

- งานบริการเจ้าหน้าที่ในประเทศ จำนวน 1,234 คน
- งานบริการเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ จำนวน 73 คน
- งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 689 คน
- งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 40 คน
- งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำนวน 825 คน

2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรับบริการจากกรมการเจ้าหน้าที่ ณ หน่วยบริการของกรมการเจ้าหน้าที่ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 1,076 คน จำแนกตามภารกิจ ดังนี้

- งานบริการเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ จำนวน 32 คน
- งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 974 คน
- งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 70 คน

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสำรวจแบบออนไลน์บน Google Form ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการในภารกิจต่าง ๆ ณ จุดให้บริการของหน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคในสังกัดกรมการเจ้าหน้าที่ ได้แก่ กองพัฒนาระบบบริการเจ้าหน้าที่ (ศูนย์บริการเจ้าหน้าที่เพื่อคนไทย) 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 แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการกรมการเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (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 ทักษะและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

4.2 แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (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 ทักษะและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน
- 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

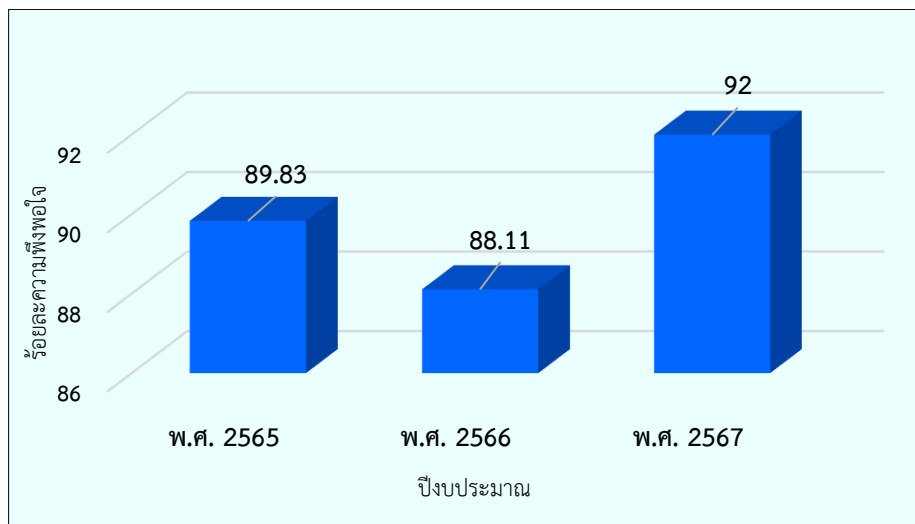
บทที่ 3 ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม
- ตอนที่ 2 : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 3 : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ตอนที่ 4 : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยบริการ

❖ ตอนที่ 1 : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้รับบริการ” ที่มีต่อการใช้บริการของกรมการจัดหางาน ในภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 92.00 ซึ่งอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2567 มาเปรียบเทียบ จะพบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.89 ดังภาพที่ 1 ซึ่งระดับความพึงพอใจยังคงอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งหากกรมการจัดหางานยังรักษามาตรฐานการให้บริการและการดำเนินงานไว้ได้อย่างต่อเนื่อง และมุ่งเน้นพัฒนาปรับปรุงบริการและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ โดยพิจารณาจากประเด็นที่ผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจ โดยเฉพาะประเด็นข้อคำถามในการสำรวจที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด การให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุง รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงยกระดับงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจต่อบริการของกรมการจัดหางานที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งคาดว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ผลการสำรวจความพึงพอใจจะอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด

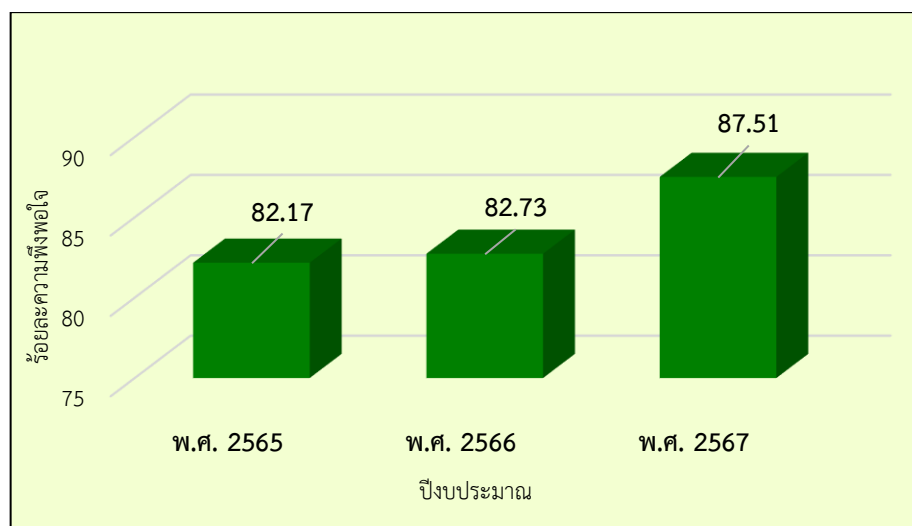


ภาพที่ 1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2567

ตารางที่ 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	
	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความไม่พึงพอใจ
1. งานบริการจัดหางานในประเทศ	92.83	0.01
2. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	93.23	0.08
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	92.46	0.02
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	87.74	0.00
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	93.72	0.03
ภาพรวม	92.00	0.03

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อการใช้บริการของกรมการจัดหางานในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการ มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 87.51 ซึ่งอยู่ในช่วงพึงพอใจมาก และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2567 มาเปรียบเทียบ จะพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อบริการของกรมการจัดหางานเพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ดังภาพที่ 2 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมการจัดหางาน จำเป็นต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงบริการ และการดำเนินงานต่าง ๆ โดยพิจารณาจากประเด็นข้อคำถามในการสำรวจที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด การให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุง รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุง ยกกระดับงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจต่อบริการของกรมการจัดหางานที่เพิ่มสูงขึ้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ต่อไป



ภาพที่ 2 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2567

ตารางที่ 3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน
ในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความไม่พึงพอใจ
1. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	84.60	0.00
2. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	91.86	0.91
3. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	86.08	2.86
ภาพรวม	87.51	1.26

3. ผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า “ผู้รับบริการ” มีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 99.39 และ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” มีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 97.70 อยู่ในช่วงผูกพันมากที่สุด ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การรับบริการหรือติดต่อกันมาเป็นเวลานาน ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยินดีที่จะเข้ามาช่วยงานขององค์กร ในขณะที่ตนเองจะได้รับประโยชน์จากการกระทำนั้นด้วย ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของ
กรมการจัดหางานในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ร้อยละความผูกพัน	
	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
1. งานบริการจัดหางานในประเทศ	98.97	-ไม่ประเมิน-
2. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	99.54	94.79
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	98.89	99.25
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	100.00	99.05
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	99.56	-ไม่ประเมิน-
ภาพรวม	99.39	97.70

❖ ตอนที่ 2 : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำแนกผลการสำรวจตามประเภทบริการ ดังนี้

1. งานบริการจัดหางานในประเทศ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางานเกี่ยวกับงานบริการจัดหางานในประเทศ จำนวน 1,234 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางานและประชาชนทั่วไป/นายจ้าง/ตัวแทน/และสถานประกอบการ โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 10 จำนวน 198 คน จากหน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 1,036 คน โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจัดหางานในประเทศ จำนวน 1,234 คน อยู่ที่ร้อยละ 100 ได้แก่ คนหางาน/ประชาชนทั่วไป จำนวน 1,020 คน อยู่ที่ร้อยละ 82.66 นักเรียน/นักศึกษา/ครูแนะแนว จำนวน 1 คน อยู่ที่ร้อยละ 0.08 นายจ้าง/ตัวแทน/สถานประกอบการ จำนวน 212 คน อยู่ที่ร้อยละ 17.18 ผู้รับอนุญาตจัดหางาน/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ตัวแทน จำนวน 1 คน อยู่ที่ร้อยละ 0.08 ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ที่ร้อยละ 54.54 รองลงมาเป็นเพศชาย อยู่ที่ร้อยละ 45.46 โดยผู้ตอบแบบสำรวจที่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 34.12 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 20 - 29 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	561	45.46
- หญิง	673	54.54
รวม	1,234	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	58	4.70
- 20-29 ปี	384	31.12
- 30-39 ปี	421	34.12
- 40-49 ปี	280	22.69
- 50-59 ปี	67	5.43
- 60 ปีขึ้นไป	24	1.94
รวม	1,234	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ/ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 4) ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 6) ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจต่อบริการจัดหางานในประเทศไทยในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 92.83 โดยมีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 93.58 และมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 92.30 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการจัดหางานในประเทศไทย

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.63	92.51	0.00
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกเป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.60	29.25	2.92	0.32	0.00	4.64	92.79	0.00
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	4.67	32.58	3.40	0.08	0.00	4.60	92.07	0.00
3) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับ (ก่อน - หลัง)	4.58	28.36	1.86	0.16	0.00	4.67	93.48	0.00
4) ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ	4.63	34.85	3.00	0.24	0.00	4.58	91.69	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.68	93.58	0.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	69.85	27.96	2.11	0.08	0.00	4.68	93.52	0.00
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	70.66	26.99	2.27	0.08	0.00	4.68	93.65	0.00
ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						4.63	92.65	0.00
1) การให้บริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ	67.59	29.90	2.43	0.08	0.00	4.65	93.00	0.00
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย เช่น ระบบ e-service แอปพลิเคชัน บนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น	65.24	31.85	2.76	0.16	0.00	4.62	92.43	0.00
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย	66.37	30.06	3.32	0.24	0.00	4.63	92.51	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						4.64	92.77	0.00
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	67.83	29.25	2.51	0.41	0.00	4.65	92.90	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	66.45	30.55	2.76	0.24	0.00	4.63	92.64	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.61	92.30	0.03
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและความชัดเจนความน่าสนใจของป้ายข้อความบอกจุดบริการ แพนผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	67.34	29.66	2.76	0.16	0.00	4.64	92.79	0.08
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	62.56	32.74	4.21	0.41	0.08	4.57	91.46	0.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ	66.61	30.23	3.00	0.08	0.08	4.63	92.64	0.00
ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ						4.66	93.18	0.05
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	70.34	27.55	2.03	0.00	0.00	4.68	93.60	0.08
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม	66.86	30.63	2.43	0.00	0.08	4.64	92.84	0.00
3) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย	68.80	28.36	2.59	0.16	0.00	4.66	93.11	0.08
ความพึงพอใจต่อการบริการจัดหางานในประเทศในภาพรวม						4.64	92.83	0.01

จากตารางที่ 6 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 6 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นน้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1: ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ที่ร้อยละ 93.65 อันดับที่ 2 : ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ที่ร้อยละ 93.60 และอันดับที่ 3 : เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ อยู่ที่ร้อยละ 93.52 และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ บริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น อยู่ที่ร้อยละ 91.46 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของการให้บริการจัดหางานในประเทศอยู่ที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อย่างไรก็ตาม จากการพิจารณาจะเห็นได้ว่าบริการจัดหางานในประเทศยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในภาพรวม อยู่ที่ร้อยละ 0.01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมฯ ควรมีการปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อน และประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับและพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและความชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความบอกจุดบริการ แผ่นผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ

2) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

3) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการจัดหางานในประเทศมีทศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 98.97 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากจะมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมฯ ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 1,234 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	1,216 (98.54%)	18 (1.46%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	1,216 (98.54%)	18 (1.46%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	1,232 (99.84%)	2 (0.16%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทศนคติและความผูกพัน	98.97	1.03

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 2 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 8)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ :** ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการให้บริการที่ดี ซึ่งให้บริการแนะนำอาชีพและการหางานทำ บริการขึ้นทะเบียนกรณีว่างงาน/การรายงานตัว เจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการให้บริการดี มีความเป็นกันเอง มีความพร้อมและความกระตือรือร้นในการให้บริการ อธิบายคดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ มีความสุภาพ ดูแลเอาใจใส่และให้การช่วยเหลืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี รวมทั้งเจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ความเข้าใจในงาน สามารถให้บริการให้คำแนะนำ/คำปรึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการหางานทำตามทักษะและความประสงค์ของคนหางานได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังประทับใจในเรื่องของการปรับปรุงบริการซึ่งมีความทันสมัยมากขึ้น ช่วยให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำวิธีและอธิบายขั้นตอนการหาดำแหน่งงานว่าง การสมัครงานในระบบไทยมีงานทำ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองทุกสถานที่ทุกเวลา ทำให้ผู้มาใช้บริการมีความสะดวกมากขึ้น

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ :
 ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน คือ

ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในการจัด ลำดับคิวในการให้บริการ และการให้บริการทางโทรศัพท์ อยากรู้ให้เจ้าหน้าที่ตอบคำถามด้วยความสุภาพมากขึ้น

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทย	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ อธิบายดี - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ และสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้ชัดเจน - พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	- เจ้าหน้าที่บริการดี สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	- เจ้าหน้าที่บริการดี และให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	- เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอธิบายเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ	- อยากรู้ให้จัดลำดับคิวในการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	- เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี และสามารถตอบคำถามต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน	- อยากให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ อยากให้เจ้าหน้าที่ตอบคำถามด้วยความสุภาพ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกระบี่	- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ - เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาญจนบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาฬสินธุ์	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกำแพงเพชร	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ และมีความเป็นกันเอง	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดขอนแก่น	- เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ดูแลให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดจันทบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดฉะเชิงเทรา	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในทางงาน ทำให้ได้งานที่ตรงกับความต้องการ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชลบุรี	- เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ - เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดได้ชัดเจน ครบถ้วน	- ผู้ใช้บริการจำนวนมาก อยากให้จัดลำดับคิวในการให้บริการ ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยนาท	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม อธิบายชัดเจน - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ มีความเป็นกันเอง	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยภูมิ	- เจ้าหน้าที่บริการดี และให้บริการในช่วง เวลาพักเที่ยง - เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชุมพร	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำ ชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและอธิบาย ขั้นตอนต่าง ๆ เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส และดูแลเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงใหม่	- เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตรัง	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามอย่างละเอียด เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตราด	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ข้อมูล ได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตาก	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครนายก	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครปฐม	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครพนม	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างละเอียดครบถ้วน - เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครศรีธรรมราช	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี เข้าใจง่าย มีความเต็มใจในการตอบคำถาม - เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ และมีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการเป็น อย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครสวรรค์	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนราธิวาส	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างละเอียด ครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดน่าน	- เจ้าหน้าที่อภัยยศดี - เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการหางาน ได้ดีมาก - สำนักงานจัดหางานมีช่องทางติดต่อ ทางกลุ่มไลน์ในการประชาสัมพันธ์เกี่ยว กับตำแหน่งงานว่าง	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบึงกาฬ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบุรีรัมย์	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ มีความเป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปทุมธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	- เจ้าหน้าที่บริการดี ประทับใจ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปราจีนบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปัตตานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพะเยา	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพังงา	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพัทลุง	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษา ในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิจิตร	- เจ้าหน้าที่บริการดี ให้การต้อนรับผู้ มาใช้บริการเป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิษณุโลก	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา และคำแนะนำเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบูรณ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแพร่	- เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถาม ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย - สำนักงานจัดหางานมีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกพร้อมสำหรับการให้บริการ - สำนักงานจัดหางานมีช่องทางการติดต่อ สื่อสารที่หลากหลายและมีความสะดวก ได้แก่ Line และ Facebook	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดภูเก็ต	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ - เจ้าหน้าที่มีความสุข พูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ให้ความ ช่วยเหลือ คำปรึกษา และคำแนะนำ อย่างละเอียด ครบถ้วน	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมหาสารคาม	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส - สำนักงานจัดหางานมีความสะอาด เรียบร้อย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมุกดาหาร	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - สำนักงานจัดหางานมีการประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งงานว่างอย่างสม่ำเสมอ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยโสธร	- เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารตำแหน่ง งานว่างได้ตรงกับความต้องการ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยะลา	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดร้อยเอ็ด	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระนอง	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารและแนะนำ ช่องทางในการหางาน และให้คำปรึกษา เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดราชบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง พูดจาไพเราะ - สำนักงานจัดหางานมีพื้นที่ให้บริการ สะดวกสบาย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลพบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาได้ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำปาง	- เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำพูน	- เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ตอบอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเลย	- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดศรีสะเกษ	- เจ้าหน้าที่บริการด้านข้อมูลข่าวสาร การหางานอย่างครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสกลนคร	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสงขลา	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - การบริหารจัดการให้บริการเป็น ระบบ และสามารถให้บริการได้อย่าง มีประสิทธิภาพ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถาม ได้อย่างชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสตูล	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรปราการ	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสงคราม	- เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสาคร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระแก้ว	- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ - การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสิงห์บุรี	-	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุโขทัย	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความสุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ รายละเอียดต่าง ๆ อย่างครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุพรรณบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้อย่างละเอียด ครบถ้วน ชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	- เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ - ให้คำแนะนำและให้ข้อมูลชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุรินทร์	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองคาย	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน เข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ - เจ้าหน้าที่อภัยาศัยดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองบัวลำภู	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอ่างทอง	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอำนาจเจริญ	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ ได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน - Facebook ของสำนักงานจัดหางาน มีการอัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ อยู่เสมอ - การติดต่อสอบถามทาง Facebook ได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรดิตถ์	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้ข้อมูล ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุทัยธานี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - เจ้าหน้าที่อภัยาศัยดี มีความเต็มใจใน การให้บริการ	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุบลราชธานี	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดีมาก - เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำในการหางานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี 	-

2. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางานเกี่ยวกับงานบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 73 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางานที่มาเข้ารับการอบรม/แจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง/แจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ (Re-entry) ที่มาใช้บริการ ณ กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศ ได้แก่ คนหางานที่มาเข้ารับการอบรม/แจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง/แจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ (Re-entry) จำนวน 73 คน อยู่ที่ร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 41 คน อยู่ที่ร้อยละ 53.16 รองลงมา เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน อยู่ที่ร้อยละ 43.84 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการ มีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 50.68 รองลงมา อายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 20 - 29 ปี อายุระหว่าง 15 - 19 ปี และอายุระหว่าง 50 - 59 ปี ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	41	56.16
- หญิง	32	43.84
รวม	73	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	4	5.84
- 20-29 ปี	14	19.18
- 30-39 ปี	37	50.68
- 40-49 ปี	17	23.29
- 50-59 ปี	1	1.37
- 60 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	73	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ/ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 4) ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 6) ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 93.23 โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี อยู่ที่ร้อยละ 95.48 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด อยู่ที่ร้อยละ 90.14 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.70	93.97	0.00
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกเป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	68.49	17.81	9.59	4.11	0.00	4.51	90.14	0.00
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	69.86	19.18	10.96	0.00	0.00	4.59	91.78	0.00
3) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับ (ก่อน - หลัง)	82.19	17.81	0.00	0.00	0.00	4.82	96.44	0.00
4) ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ	90.41	6.85	2.74	0.00	0.00	4.88	97.53	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.55	90.96	0.00
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	72.60	17.81	6.85	2.74	0.00	4.60	92.05	0.00
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	71.23	12.33	10.96	5.48	0.00	4.49	89.86	0.00
ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						4.71	94.25	0.00
1) การให้บริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ	73.97	24.66	1.37	0.00	0.00	4.73	94.52	0.00
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย เช่น ระบบ e-service แอปพลิเคชัน บนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น	82.19	12.33	4.11	1.37	0.00	4.75	95.07	0.00
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย	78.08	10.96	9.59	1.37	0.00	4.66	93.15	0.00
ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						4.77	95.48	0.00
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	80.82	12.33	6.85	0.00	0.00	4.74	94.79	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	83.56	13.70	2.74	0.00	0.00	4.81	96.16	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.51	90.14	0.46
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและความชัดเจนความน่าสนใจของป้ายข้อความบอกจุดบริการ แผนที่ ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/คู่มือต่าง ๆ	68.49	19.18	10.96	1.37	0.00	4.55	90.96	0.00
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	65.75	20.55	12.33	1.37	0.00	4.51	90.14	0.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ	71.23	10.96	13.70	2.74	0.00	4.47	89.32	1.37
ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ						4.73	94.61	0.00
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	79.45	16.44	4.11	0.00	0.00	4.75	95.07	0.00
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม	75.34	17.81	6.85	0.00	0.00	4.68	93.70	0.00
3) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย	80.82	13.70	5.48	0.00	0.00	4.75	95.07	0.00
ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการหน่วยงานต่างประเทศในภาพรวม						4.66	93.23	0.08

จากตารางที่ 10 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 6 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นย่อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสาร หลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ อยู่ที่ร้อยละ 97.53 อันดับที่ 2 การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับ (ก่อน - หลัง) อยู่ที่ร้อยละ 96.44 และอันดับที่ 3 : เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 96.16 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดแข็งของการให้บริการจัดหางานต่างประเทศอยู่ที่ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย

หากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ที่สามารถเห็นได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และ 2) ด้านมีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 90.14 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดอ่อนของการให้บริการจัดหางานต่างประเทศอยู่ที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อย่างไรก็ตามจากการพิจารณาจะเห็นว่าบริการจัดหางานต่างประเทศ ยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.08 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมฯ ควรมีการปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อน และประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับ และพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง คือ

สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศมีทศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 99.54 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมฯ ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 73 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	72 (98.63%)	1 (1.37%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	73 (100%)	0 (0.00%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	73 (100%)	0 (0.00%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทศนคติและความผูกพัน	99.54	0.46

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 12)

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ : ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการให้บริการดี ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ และวิทยากรประจำการอบรมฯ มีความเชี่ยวชาญมีประสบการณ์ตรง สามารถบรรยายเรื่องราวของแต่ละประเทศ ได้เป็นอย่างดี รวมถึงสามารถให้คำแนะนำในการทำงานและการใช้ชีวิตในต่างประเทศที่แรงงานควรรู้ เพื่อเป็นข้อระมัดระวังในการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างละเอียด ชัดเจน และเข้าใจง่าย

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) อยากให้ปรับปรุงในด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางคนใช้คำพูดไม่เหมาะสม ไม่น่าฟัง น้ำเสียงไม่เต็มใจในการให้บริการตอบคำถาม และให้ข้อมูลไม่ชัดเจน
- 2) อยากให้เจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการตอบคำถามด้วยท่าทางที่เป็นมิตรมากขึ้น
- 3) พื้นที่ในการรอรับบริการก่อนอบรมฯ มีเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ อยากให้เพิ่มเก้าอี้ที่นั่งรอบริเวณชั้น 1
- 4) อยากให้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ และขั้นตอนการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ผ่านหลากหลายช่องทางมากขึ้น

ตารางที่ 12 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดีมาก - เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่คนหางานที่เข้ารับการฝึกอบรมก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศเป็นอย่างดี - การอบรมก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ทำให้ได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการเดินทางและการใช้ชีวิตในต่างประเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - อยากให้ปรับปรุงในด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางคนใช้คำพูดไม่เหมาะสม ไม่น่าฟัง น่าเสียใจ ไม่เต็มใจในการให้บริการตอบคำถาม และให้ข้อมูลไม่ชัดเจน - พื้นที่ในการรอรับบริการก่อนอบรมฯ มีเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ อยากให้เพิ่มเก้าอี้นั่งรอบริเวณชั้น 1 - อยากให้เจ้าหน้าที่ตอบคำถามด้วยท่าทางที่เป็นมิตรมากขึ้น - อยากให้ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ และ ขั้นตอนการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ผ่านหลากหลายช่องทางมากขึ้น

3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางานด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 689 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนต่างด้าว/ นายจ้าง/สถานประกอบการ จากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ สำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว ศูนย์บริการวีซ่า และใบอนุญาตทำงาน และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 10 จำนวน 118 คน และจากหน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 571 คน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ได้แก่ คนต่างด้าว/นายจ้าง/สถานประกอบการที่มารับบริการ จำนวน 689 คน อยู่ที่ร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 410 คน อยู่ที่ร้อยละ 59.51 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 279 คน อยู่ที่ร้อยละ 40.49 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 36.57 รองลงมาอายุระหว่าง 20 - 29 ปี อายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี อายุ 60 ปีขึ้นไป และอายุ 15 - 19 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	279	40.49
- หญิง	410	59.51
รวม	689	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	6	0.87
- 20-29 ปี	189	27.43
- 30-39 ปี	252	36.57
- 40-49 ปี	167	24.24
- 50-59 ปี	47	6.82
- 60 ปีขึ้นไป	28	4.06
รวม	689	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ/ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 4) ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 6) ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจต่อบริการของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 92.46 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 93.86 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด อยู่ที่ร้อยละ 91.62 ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.60	91.96	0.04
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกเป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	70.83	24.67	4.21	0.15	0.15	4.66	93.18	0.00
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	60.09	34.69	4.79	0.44	0.00	4.54	90.89	0.00
3) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับ (ก่อน - หลัง)	74.31	23.08	2.47	0.15	0.00	4.72	94.31	0.00
4) ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ	59.80	30.04	8.42	1.31	0.29	4.47	89.46	0.15

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.69	93.86	0.00
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	72.42	24.82	2.61	0.15	0.00	4.70	93.90	0.00
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	71.99	25.40	2.32	0.29	0.00	4.69	93.82	0.00
ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						4.60	92.04	0.00
1) การให้บริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ	69.67	26.42	3.63	0.15	0.15	4.65	93.06	0.00
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย เช่น ระบบ e-service แอปพลิเคชัน บนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น	64.73	27.72	6.82	0.73	0.00	4.56	91.29	0.00
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย	67.20	25.40	6.53	0.73	0.15	4.59	91.76	0.00
ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						4.60	92.04	0.00
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	68.51	26.27	4.93	0.29	0.00	4.63	92.60	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	63.28	30.48	6.10	0.15	0.00	4.57	91.38	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.58	91.62	0.05
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและความชัดเจน ความน่าสนใจของป้ายข้อความบอก จุดบริการ แพนผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/ คู่มือต่าง ๆ	68.80	26.42	4.21	0.58	0.00	4.63	92.69	0.00
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	60.67	29.32	8.71	1.02	0.15	4.49	89.78	0.15
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ	68.21	26.12	5.08	0.58	0.00	4.62	92.39	0.00
ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ						4.67	93.32	0.05
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	72.57	25.25	2.03	0.00	0.15	4.70	94.02	0.00
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม	65.89	30.62	2.90	0.44	0.00	4.62	92.31	0.15
3) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย	72.42	24.24	2.76	0.29	0.29	4.68	93.64	0.00
ความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวม						4.62	92.46	0.02

จากตารางที่ 14 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 6 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นน้อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับ (ก่อน - หลัง) อยู่ที่ร้อยละ 94.31 อันดับที่ 2 : ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ที่ร้อยละ 94.02 และอันดับที่ 3 : คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย อยู่ที่ร้อยละ 93.64 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ ซึ่งกรมการจัดหางานควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนดังกล่าว เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และอำนวยความสะดวกให้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ยังพบว่างานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ยังมีประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการ บางส่วนไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.02 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมฯ ควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการ งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดแล้วก็ตาม เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นน้อยที่ควรนำมา พิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

- 1) ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสารหลักฐาน ประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ
- 2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
- 3) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม

ส่วนที่ 3 : ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อความถาม ที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวมีทัศนคติ และความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 98.89 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็น ว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมฯ ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ทักษะคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 689 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	680 (98.69%)	9 (1.31%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	677 (98.26%)	12 (1.74%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	687 (99.71%)	2 (0.29%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	98.89	1.11

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 16)

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ :** พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ให้บริการดี สะดวกรวดเร็ว มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่และช่วยเหลือผู้มาใช้บริการ และให้บริการอย่างความเสมอภาค เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้ให้บริการที่มาติดต่อเป็นประจำได้ ซึ่งเป็นรายละเอียดเล็กน้อยแต่น่าประทับใจ เมื่อมาใช้บริการแล้วรู้สึกถึงความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานเกี่ยวกับงานต่างด้าวเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนต่าง ๆ ตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย นอกจากนี้ ยังพบว่าการปรับปรุงในประเด็นการจัดลำดับการให้บริการอย่างเป็นระบบมากขึ้น ทำให้การรอรับบริการมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

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

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ส่งผลให้ระยะเวลาในการรอรับบริการค่อนข้างนาน

2) อยากให้มีระบบออนไลน์ในการยื่นคำขออนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ให้บริการ และมีบริการระบบฐานข้อมูลในการจัดเก็บเอกสาร โดยไม่ต้องยื่นเอกสารซ้ำหากเคยมีการดำเนินการมาแล้ว และมีช่องทางออนไลน์ในการตรวจสอบสถานะการดำเนินการต่าง ๆ

3) อยากให้ปรับปรุงด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ อยากให้เจ้าหน้าที่สื่อสารกับผู้มาใช้บริการหรือมาติดต่อที่เป็นแรงงานต่างด้าว ให้มีความสุขมากขึ้น

ตาราง 16 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 2	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ และช่วยเหลืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการดำเนินการให้แก่ นายจ้างและแรงงานต่างด้าวที่มาใช้บริการได้อย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างถูกต้องรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ มีความเอาใจใส่ในรายละเอียด และสามารถจดจำผู้มาใช้บริการบางท่านที่มาใช้บริการบ่อยได้เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ และให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ส่งผลให้ระยะเวลาในการรอรับบริการค่อนข้างนาน - อยากให้มีระบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกให้มากกว่านี้
สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 3	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดีมาก ให้ความช่วยเหลือผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี - มีความสะดวกรวดเร็วในการรอรับบริการ มีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเป็นระบบ - เจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะ ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี 	<ul style="list-style-type: none"> - อยากให้สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว มีระบบฐานข้อมูลในการจัดเก็บเอกสาร โดยไม่ต้องยื่นเอกสารซ้ำหากเคยมีการดำเนินการแล้ว และมีช่องทางออนไลน์ในการตรวจสอบสถานะการดำเนินการต่าง ๆ
ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดีมาก ช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี 	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี 	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว 	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่อึดอัดดี มีความเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอน คำปรึกษาอย่างใจเย็น มีความชัดเจน เข้าใจง่าย 	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่จุดต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส คอยแจกคำอธิบายอย่างเป็นมิตร - เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ข้อมูลครบถ้วน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก สะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ให้คำแนะนำ เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถาม ได้อย่างชัดเจน ข้อมูลครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ความ ช่วยเหลือดีเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกระบี่	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาญจนบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาฬสินธุ์	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกำแพงเพชร	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดขอนแก่น	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ อ่อนน้อมน่าฟัง - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และให้ข้อมูล ต่างๆ อย่างชัดเจนครบถ้วน เข้าใจง่าย	
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดจันทบุรี	- เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้ข้อมูล ต่างๆ อย่างชัดเจนครบถ้วน ตรงประเด็น	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดฉะเชิงเทรา	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา อธิบายแนะนำ ขั้นตอนการดำเนินการได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชลบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยนาท	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยภูมิ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชุมพร	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว	- อยากให้การตอบคำถามทางโทรศัพท์ มีความชัดเจน และตรงประเด็นมากกว่านี้
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับอย่างเป็น ระบบ - การพิจารณาอนุมัติคำขอฯ เป็นไปอย่าง รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ - เจ้าหน้าที่อธิบายรายละเอียดขั้นตอน การดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน - สำนักงานจัดหางานมีตัวอย่างการกรอก เอกสาร เพื่อช่วยให้ผู้มาใช้บริการมีความ สะดวก และเข้าใจง่ายมากขึ้น - สำนักงานจัดหางานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	- การติดต่อทางโทรศัพท์ติดต่อค่อนข้าง ลำบาก
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงใหม่	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตรัง	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตราด	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตาก	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครนายก	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง อธิบายดี - เจ้าหน้าที่แนะนำและอธิบายขั้นตอน การดำเนินการยื่นคำขอฯ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครปฐม	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครพนม	- เจ้าหน้าที่บริการสะดวก - เจ้าหน้าที่แนะนำอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการยื่นคำขอฯ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก มีความเอาใจใส่ ผู้มาใช้บริการ - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้มา ใช้บริการเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครศรีธรรมราช	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถาม ได้อย่างชัดเจน - เจ้าหน้าที่อธิบายดี - สำนักงานจัดหางานมีการให้บริการตาม ลำดับอย่างเป็นระบบ และเป็นระเบียบ เรียบร้อย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครสวรรค์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี	- เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอน การยื่นเอกสารได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดน่าน	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษา ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบึงกาฬ	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ อธิบายดี - เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบุรีรัมย์	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างตรงประเด็น	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปทุมธานี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปราจีนบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ความ ช่วยเหลือเป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็ว ทำให้ไม่ต้อง รอรับบริการนาน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปัตตานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และให้ คำปรึกษาได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพะเยา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพังงา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพัทลุง	- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำต่าง ๆ ได้อย่าง ชัดเจน	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	- การติดต่อประสานงานในเรื่อง เป็นไป อย่างสะดวกรวดเร็ว	
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิจิตร	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิษณุโลก	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ตรงประเด็น	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบูรณ์	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแพร่	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ให้ความชัดเจน ในเรื่องเอกสารต่าง ๆ เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดภูเก็ต	- เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่อภัยยศดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมหาสารคาม	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมุกดาหาร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษา ได้อย่างชัดเจน ข้อมูลครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยโสธร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยะลา	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดร้อยเอ็ด	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระนอง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - เจ้าหน้าที่อภัยยศดี ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และอธิบาย ขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างละเอียดครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง	- อยากให้มีระบบออนไลน์ในการตรวจสอบ สถานะการยื่นคำขอฯ

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดราชบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และตอบคำถาม ได้อย่างชัดเจน ประเด็นที่มีข้อสงสัย เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายได้อย่างครบถ้วน - ระยะเวลาในการอนุมัติคำขอฯ มีความ รวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลพบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน - เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำปาง	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำพูน	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเลย	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดศรีสะเกษ	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถาม ได้อย่างชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสกลนคร	- เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว ทำ ได้รับการบริการที่รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	- อยากให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงด้านการ สื่อสารกับผู้มาใช้บริการที่เป็นแรงงาน ต่างด้าว ให้มีความสุภาพมากขึ้น - อยากให้ปรับปรุงเป็นการยื่นผ่านระบบ ออนไลน์ เพื่อความสะดวกรวดเร็วและ ประหยัดเวลา
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสงขลา	- เจ้าหน้าที่บริหารจัดการเรื่องลำดับการ ให้บริการได้เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะ - สำนักงานจัดหางานมีจุดรอรับบริการ ที่เย็นสบาย ไม่ร้อนอบอ้าว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสตูล	- เจ้าหน้าที่บริหารจัดการเรื่องลำดับการ ให้บริการได้เป็นอย่างดี ทำให้ได้รับความ สะดวกรวดเร็ว - สำนักงานจัดหางานมีการให้บริการ ทางโทรศัพท์ สามารถติดต่อสอบถาม ข้อมูลต่าง ๆ ทางโทรศัพท์ ทำให้ได้รับ ความสะดวกมากขึ้น	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรปราการ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสงคราม	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสาคร	- เจ้าหน้าที่ที่มีความใจในการให้บริการ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระแก้ว	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสิงห์บุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี สามารถติดต่อ ประสานงานได้สะดวกรวดเร็ว	- อยากให้ปรับปรุงการบริการสอบถาม ข้อมูลต่าง ๆ อยากให้เจ้าหน้าที่มีความ เต็มใจ และให้ข้อมูลอย่างใจเย็น ชัดเจน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุโขทัย	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ตอบคำถาม ด้วยความสุภาพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุพรรณบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในเรื่องเอกสาร ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในเรื่องเอกสาร ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุรินทร์	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์ในการ ตอบคำถาม อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่าง ชัดเจน ข้อมูลครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองคาย	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองบัวลำภู	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอ่างทอง	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอำนาจเจริญ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุตรดิตถ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุทัยธานี	- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ และคอย อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุบลราชธานี	- เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่พูดมีความสุภาพอ่อนน้อม และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ - เจ้าหน้าที่แนะนำเรื่องเอกสารต่างๆ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	-

4. งานตรวจและคຸ້ມครองคนหางาน

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานตรวจและคຸ້ມครองคนหางาน จำนวน 40 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางาน ประชาชนทั่วไป ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานตรวจและคຸ້ມครองคนหางาน ได้แก่ คนหางาน/ ประชาชนทั่วไป จำนวน 40 คน อยู่ที่ร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 21 คน อยู่ที่ร้อยละ 52.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 19 คน อยู่ที่ร้อยละ 47.50 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 40.00 รองลงมา อายุระหว่าง 20 - 29 ปี อายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 15 - 19 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไปตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานตรวจและคຸ້ມครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	19	47.50
- หญิง	21	52.50
รวม	40	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	4	10.00
- 20-29 ปี	12	30.00
- 30-39 ปี	16	40.00
- 40-49 ปี	4	10.00
- 50-59 ปี	3	7.50
- 60 ปีขึ้นไป	1	2.05
รวม	40	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ/ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 4) ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 6) ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ ต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 87.74 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 88.75 และประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 86.00 ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.30	86.00	0.00
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกเป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	40.00	50.00	10.00	0.00	0.00	4.30	86.00	0.00
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	37.50	55.00	7.50	0.00	0.00	4.30	86.00	0.00
3) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับ (ก่อน - หลัง)	45.00	50.00	5.00	0.00	0.00	4.40	88.00	0.00
4) ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ	35.00	50.00	15.00	0.00	0.00	4.20	84.00	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.44	88.75	0.00
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	47.50	50.00	2.50	0.00	0.00	4.45	89.00	0.00
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	50.00	42.50	7.50	0.00	0.00	4.43	88.50	0.00
ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						4.41	88.17	0.00
1) การให้บริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ	52.50	40.00	7.50	0.00	0.00	4.45	89.00	0.00
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย เช่น ระบบ e-service แอปพลิเคชัน บนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น	47.50	45.00	7.50	0.00	0.00	4.40	88.00	0.00
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย	45.00	47.50	7.50	0.00	0.00	4.38	87.50	0.00
ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						4.43	88.50	0.00
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่าน	50.00	42.50	7.50	0.00	0.00	4.43	88.50	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูล ข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว								
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ ใช้งานง่าย ต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	50.00	42.50	7.50	0.00	0.00	4.43	88.50	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.33	86.50	0.00
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและความ ชัดเจนความน่าสนใจของป้ายข้อความบอก จุดบริการ แผนที่ ป้ายประชาสัมพันธ์ แผนที่/ คู่มือต่าง ๆ	40.00	52.50	7.50	0.00	0.00	4.33	86.50	0.00
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือ ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	40.00	47.50	12.50	0.00	0.00	4.28	85.50	0.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอ ของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ	45.00	47.50	7.50	0.00	0.00	4.38	87.50	0.00
ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ						4.43	88.50	0.00
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	50.00	42.50	7.50	0.00	0.00	4.43	88.50	0.00
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม	52.50	40.00	7.50	0.00	0.00	4.45	89.00	0.00
3) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความ ทันสมัย	47.50	45.00	7.50	0.00	0.00	4.40	88.00	0.00
ความพึงพอใจต่อการบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน						4.39	87.74	0.00

จากตารางที่ 18 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 6 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นน้อยอยู่มีระดับพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : มีจำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ 2) การให้บริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุม บริการต่าง ๆ และ 3) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ 89.00 อันดับที่ 2 : มีจำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว 3) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ ใช้งานง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และ 4) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน อยู่ที่ร้อยละ 88.50 อันดับที่ 3 มีจำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ : 1) ให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับ (ก่อน - หลัง) 2) ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย เช่น ระบบ e-service แอปพลิเคชัน บนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น 3) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย มีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ 88.00 และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ระบบการให้บริการผ่าน

e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสาร หลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ โดยมีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ 84.00 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน อยู่ที่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

อย่างไรก็ตาม แม้วางานตรวจและคุ้มครองคนหางานจะมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่กรมการจัดหางานควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าว ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานมีทศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 100 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมฯ ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 40 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	40 (100.00%)	-
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	40 (100.00%)	-
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	40 (100.00%)	-
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทศนคติและความผูกพัน	100	0.00

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น รายละเอียดตามตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
กองทะเบียนจัดหางานกลาง และคุ้มครองคนหางาน	- เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำอย่างละเอียดครบถ้วน ตรงประเด็น	-

5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำนวน 825 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา/ประชาชนทั่วไป/ครูแนะแนว/ผู้สูงอายุ ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา/ประชาชนทั่วไป/ครูแนะแนว/ผู้สูงอายุ จำนวน 825 คน อยู่ที่ร้อยละ 100 ซึ่งพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 533 คน อยู่ที่ร้อยละ 64.61 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 292 คน อยู่ที่ร้อยละ 35.39 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 15 - 19 ปี มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 32.97 รองลงมา อายุระหว่าง 20 - 29 ปี อายุระหว่าง 30 - 39 ปี อายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี และ อายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	292	35.39
- หญิง	533	64.61
รวม	825	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	272	32.97
- 20-29 ปี	191	23.15
- 30-39 ปี	174	21.09
- 40-49 ปี	94	11.39
- 50-59 ปี	42	5.09
- 60 ปีขึ้นไป	52	6.30
รวม	825	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ/ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 4) ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 6) ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ ต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 93.72 โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 94.52 และหากพิจารณาถึงประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ประเด็นด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 93.07 ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.62	93.07	0.00
1) ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกเป็นระบบ และมีประกาศแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่สามารถเห็นได้โดยง่าย ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	72.00	24.24	3.64	0.12	0.00	4.68	93.62	0.00
2) ระยะเวลาการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	67.76	28.12	3.88	0.12	0.12	4.63	92.65	0.00
3) การให้บริการมีความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับ (ก่อน - หลัง)	70.42	25.33	3.88	0.36	0.00	4.66	93.16	0.00
4) ระบบการให้บริการผ่าน e-service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ	68.36	27.52	4.00	0.12	0.00	4.64	92.82	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.73	94.52	0.12
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	76.00	20.61	2.91	0.24	0.24	4.72	94.38	0.00
2) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	77.58	19.03	3.03	0.12	0.00	4.73	94.67	0.24
ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						4.65	93.09	0.08
1) การให้บริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ	73.82	21.58	3.88	0.24	0.24	4.68	93.55	0.24
2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและทันสมัย เช่น ระบบ e-service แอปพลิเคชัน บนมือถือ เว็บไซต์ Line Facebook เป็นต้น	71.64	23.52	4.48	0.36	0.00	4.66	93.28	0.00
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย	68.36	26.30	4.61	0.61	0.12	4.62	92.44	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						4.70	94.06	0.00
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	75.76	21.33	2.91	0.00	0.00	4.73	94.57	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	72.48	23.52	3.52	0.24	0.24	4.68	93.55	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.68	93.52	0.00
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการและความชัดเจนความน่าสนใจของป้ายข้อความบอก จุดบริการ แผงผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ/ คู่มือต่าง ๆ	74.55	21.70	3.76	0.00	0.00	4.71	94.16	0.00
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	70.55	24.73	4.73	0.00	0.00	4.66	93.16	0.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ	71.88	23.39	4.00	0.48	0.24	4.66	93.24	0.00
ด้านผลลัพธ์ของบริการที่ได้รับ/คุณภาพการให้บริการ						4.70	94.07	0.00
1) ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	76.12	19.88	3.88	0.12	0.00	4.72	94.40	0.00
2) ระยะเวลาที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีความเหมาะสม	73.58	21.94	4.48	0.00	0.00	4.69	93.82	0.00
3) คุณภาพการให้บริการและระบบมีความทันสมัย	75.27	20.12	3.88	0.73	0.00	4.70	93.99	0.00
ความพึงพอใจต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพในภาพรวม						4.69	93.72	0.03

จากตารางที่ 22 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 6 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นน้อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 : ความสุภาพ เอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ที่ร้อยละ 94.67 อันดับที่ 2 : การให้บริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ อยู่ที่ร้อยละ 94.57 อันดับที่ 3 : ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ที่ร้อยละ 94.40 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อย่างไรก็ตามแม้ว่างานแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพจะมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่กรมการจัดหางานควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการ ดังกล่าวที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

นอกจากนี้ ยังพบว่างานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการ บางส่วนไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.03 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแล้วก็ตาม เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง คือ ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการ ณ สำนักงาน มีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมบริการต่าง ๆ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพมีทศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 99.56 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมฯ ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 825 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	9820 (99.39%)	5 (0.61%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	823 (99.76%)	2 (0.24%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	821 (99.52%)	4 (0.48%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทศนคติและความผูกพัน	99.56	0.44

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 24)

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ : ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ให้บริการดี มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง พุดจาไพเราะ เจ้าหน้าที่ที่แนะนำมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ รวมถึงคอยช่วยเหลือและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเรื่องอาชีพ การติดต่อประสานงานเพื่อ ขอความอนุเคราะห์การแนะแนวในโรงเรียนมีความสะดวก ซึ่งการแนะแนวถึงสถานการณตลาดแรงงานและทิศทาง ตลาดแรงงาน มีประโยชน์ต่อนักเรียนในการนำไปใช้เป็นแนวทางการเลือกศึกษาต่อ อีกทั้งการทำแบบทดสอบ ความถนัดทางอาชีพ เจ้าหน้าที่อธิบายเข้าใจง่าย ทำให้รู้จักตนเองมากขึ้น นอกจากนี้ยังประทับใจการให้บริการ ฝึกทักษะอาชีพของประชาชนทุกกลุ่มทั้งประชาชนทั่วไปและกลุ่มเปราะบาง รวมถึงเจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำ แหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพ เช่น กองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้าน เป็นต้น

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

อยากให้เจ้าหน้าที่แนะนำโดยให้ความสำคัญกับสถานการณ์ตลาดแรงงาน ทิศทางตลาดแรงงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงและโลกอาชีพในปัจจุบัน

ตารางที่ 24 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำแนก ตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทย	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และช่วย แนะนำงานที่ตรงกับความต้องการ - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน ครบถ้วน ตรงกับความต้องการ	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดีมาก อธิบาย รายละเอียดต่าง ๆ อย่างใจเย็น มีความ เอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ - เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจใน การให้บริการ	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ให้คำแนะนำเป็น อย่างดี	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการด้วยความเต็มใจ มีความเอาใจใส่ ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส มีความพร้อมในการให้บริการ - สำนักงานจัดหางานมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย 	
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	- เจ้าหน้าที่แนะนำในเรื่องที่เป็นประโยชน์ ต่อนักเรียนนักศึกษา	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	- เจ้าหน้าที่บริการดี	
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกระบี่	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่แนะนำช่องทางในการหางาน หารายได้เสริม และช่องทางในการประกอบอาชีพอิสระผ่านระบบออนไลน์ - เจ้าหน้าที่แนะนำเงินทุนในการประกอบอาชีพ เช่น กองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำที่บ้าน - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ - เจ้าหน้าที่แนะนำให้คำแนะนำ อธิบายรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาญจนบุรี	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการทำแบบทดสอบความถนัดทางอาชีพ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับช่องทางในการหางาน - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ มีการแนะนำการฝึกอาชีพเพื่อเสริมทักษะในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการหางาน 	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาฬสินธุ์	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกำแพงเพชร	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านอาชีพและให้คำแนะนำในการหางานตามความถนัดและความต้องการของคนหางาน 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดขอนแก่น	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านอาชีพ และการหางานทำ - สำนักงานจัดหางานมีบรรยากาศสบาย พื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสม 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดจันทบุรี	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง เข้าถึงง่าย - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญให้ข้อมูล ครบถ้วน และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดฉะเชิงเทรา	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการสมัครงานด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ - เจ้าหน้าที่แนะนำอธิบายได้อย่างน่าสนใจ 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชลบุรี	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี ประทับใจ - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ พูดจาไพเราะ ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน - เจ้าหน้าที่แนะนำสามารถแนะนำได้อย่างสนุกสนาน มีความน่าสนใจ 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยนาท	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยภูมิ	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดี 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชุมพร	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่อธิบาย และให้คำแนะนำ การสมัครงานผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งมีความสะดวก - เจ้าหน้าที่แนะนำให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ ทำให้รู้จักตนเองมากขึ้น 	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำอาชีพ สำหรับคนหางาน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงใหม่	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตรัง	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่แนะนำมีความรู้ความสามารถ ในการแนะนำ และมีความเอาใจใส่ผู้ มาใช้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือในการประสาน ขอความร่วมมือในการแนะนำอาชีพ กับโรงเรียนเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตราด	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตาก	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครนายก	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครปฐม	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครพนม	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบคำถาม ต่าง ๆ อย่างชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอน ต่าง ๆ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครศรีธรรมราช	- เจ้าหน้าที่มีความจริงใจ กระตือรือร้น ในการให้บริการแนะนำแก่คนหางาน - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำนักเรียน นักศึกษาได้อย่างน่าสนใจ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครสวรรค์	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ที่แนะนำได้อย่างน่าสนใจและเป็นประโยชน์ - เจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำขั้นตอนการสมัครงานอย่างละเอียด ครบถ้วน 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนราธิวาส	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและอธิบายข้อมูลด้วยความชัดเจน เข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือในการแนะนำในโรงเรียนต่าง ๆ อย่างทั่วถึง - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเป็นอย่างดี 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดน่าน	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบึงกาฬ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบุรีรัมย์	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการทำแบบทดสอบความถนัดทางอาชีพ และสามารถแนะนำอาชีพได้ตรงกับความต้องการ - เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในการประสานนายจ้าง/สถานประกอบการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสมัครงาน - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปทุมธานี	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปราจีนบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปัตตานี	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำอาชีพและแนะนำช่องทางในการหางานที่ตรงกับความต้องการ - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ 	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่แนะนำให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ ทราบถึงทิศทางตลาดแรงงาน - เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำอาชีพ และแนะนำช่องทางในการหางานที่ตรงกับความต้องการ 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพะเยา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพังงา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพัทลุง	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำอาชีพ และแนะนำถึงแนวโน้มตลาดแรงงาน เพื่อเป็นแนวทางในการเลือกศึกษาต่อของนักเรียน - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน - เจ้าหน้าที่ตอบคำถามข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ อย่างครบถ้วน ชัดเจน เข้าใจง่าย 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิจิตร	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่แนะนำมีความรู้ความสามารถ การแนะนำมีความน่าสนใจ - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ ตอบคำถามข้อสงสัยต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่ม - สำนักงานจัดหางานให้บริการฝากข่าวสารประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานว่าง 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิษณุโลก	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบุรี	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบูรณ์	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่แนะนำ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาทางอาชีพเป็นอย่างดี 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแพร่	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี 	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเกีต	- เจ้าหน้าที่บริการดี	- อยากพัฒนาวิธีการแนะนำนักเรียนให้มีความน่าสนใจมากขึ้น มีความแปลกใหม่มากขึ้น และอธิบายถึงทิศทางตลาดแรงงาน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมหาสารคาม	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมุกดาหาร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยโสธร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยะลา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดร้อยเอ็ด	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระนอง	- เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจผู้มาใช้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำ การสมัครงานเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง	- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการทำแบบ ทดสอบความถนัดทางอาชีพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดราชบุรี		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลพบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่อธิบายให้รายละเอียดอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำปาง	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำพูน	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเลย	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ตอบคำถาม และให้คำแนะนำอย่างชัดเจน ครบถ้วน - สำนักงานจัดหางานมีความสะอาด และมีพื้นที่กว้างขวางสะดวกสบาย	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดศรีสะเกษ	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเป็นกันเอง	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสกลนคร	- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอน ๆ และตอบ ข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสงขลา	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสตูล	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง และให้ ความช่วยเหลือผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	- อยากให้การแนะนำมีความน่าสนใจมากขึ้น - อยากให้แนะนำโดยให้ความสำคัญ กับสถานการณ์ตลาดแรงงานและทิศทาง ตลาดแรงงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงและโลกอาชีพในปัจจุบัน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรปราการ	- เจ้าหน้าที่บริการดี - กิจกรรมแนะนำที่จัดขึ้นมีความน่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อนักเรียน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสงคราม	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสาคร	- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ และให้คำแนะนำ เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระแก้ว	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสิงห์บุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุโขทัย	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุพรรณบุรี	- เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ พูดจาไพเราะ - การประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว - มีการฝึกอบรมอาชีพที่เป็นประโยชน์	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ พูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่แนะนำช่องทางในการหางาน	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุรินทร์	- เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ พูดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองคาย	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองบัวลำภู	- เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีมารยาทที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ - สำนักงานจัดหางานมีความสะอาดเป็น ระเบียบเรียบร้อย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอ่างทอง	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ และมีความคล่องตัวในการทำงาน - สำนักงานจัดหางานมีการจัดกิจกรรม แนะแนวอาชีพให้กับนักเรียนนักศึกษา และกิจกรรมศึกษาดูงานเครือข่ายครู แนะแนวอย่างสม่ำเสมอ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอำนาจเจริญ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความพร้อมในการ ให้บริการ - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่แนะแนวมีความเชี่ยวชาญ ในการแนะแนว ให้คำปรึกษา และบริการ ทดสอบความถนัดทางอาชีพ - เจ้าหน้าที่แนะนำช่องทางในการหางาน โดยแนะนำสถานประกอบการที่ตรงตาม ความถนัดและความต้องการของคนหางาน - สำนักงานจัดหางานมีการจัดกิจกรรม เชิงรุก การออกให้ความรู้โดยการออกบูท/ จัดนิทรรศการนอกสถานที่ในกิจกรรม สัปดาห์แนะแนว - เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนในการ เข้าถึง การให้บริการข้อมูลบนเว็บไซต์เพื่อให้ นักเรียนได้ทำแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพ หรือทดสอบความถนัดทางอาชีพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรดิษฐ์	- เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะแนวอาชีพเพื่อ ศึกษาต่อ	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	- มีเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุทัยธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นกันเอง	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุบลราชธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ - มีการจัดกิจกรรมฝึกอาชีพที่เหมาะสม และเป็นประโยชน์	-

❖ ตอนที่ 3 : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการกรมการจัดหางานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำแนกผลการสำรวจตามประเภทบริการ จำนวน 3 งานบริการ ได้แก่ งานบริการ จัดหางานต่างประเทศ งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของตนต่างด้าว และงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน รายละเอียดดังนี้

1. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ข” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของ กรมการจัดหางาน ด้านบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 32 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ คนหางานที่ประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ/ลูกจ้างในสถานประกอบการที่ไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ/ ผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศหรือต่างประเทศ โดยมีการสุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ปราบกฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านบริการจัดหางานต่างประเทศ ได้แก่ คนหางานที่ประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ/ลูกจ้างในสถานประกอบการที่ไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ/ผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศหรือต่างประเทศ จำนวน 32 คน อยู่ที่ร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน อยู่ที่ร้อยละ 71.88 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 9 คน อยู่ที่ร้อยละ 28.13 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 37.50 รองลงมาอายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 30 - 39 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี และอายุระหว่าง 20 - 29 ปี ตามลำดับ รายละเอียดตาม ตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	9	28.13
- หญิง	23	71.88
รวม	32	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	-	-
- 20-29 ปี	5	15.63
- 30-39 ปี	12	37.50
- 40-49 ปี	10	31.25
- 50-59 ปี	5	15.63
- 60 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	32	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งการสำรวจตามประเด็นการดำเนินงาน ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ 2) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน 3) ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อยู่ที่ร้อยละ 84.60 โดยมีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านความโปร่งใส และการอำนวยความสะดวกมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 86.04 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด อยู่ที่ร้อยละ 83.44 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						4.23	84.53	0.00
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	43.75	37.50	18.75	0.00	0.00	4.25	85.00	0.00
2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน	43.75	37.50	18.75	0.00	0.00	4.25	85.00	0.00
3) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติกรให้บริการของกรมการจัดหางาน	46.88	31.25	21.88	0.00	0.00	4.25	85.00	0.00
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน						4.17	83.44	0.00
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆของกรมการจัดหางาน	46.88	28.13	18.75	6.25	0.00	4.16	83.13	0.00
2) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอก เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ	43.75	34.38	15.63	6.25	0.00	4.16	83.13	0.00
ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก						4.30	86.04	0.00
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ	43.75	31.25	25.00	0.00	0.00	4.19	83.75	0.00
2) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน	46.88	37.50	15.63	0.00	0.00	4.31	86.25	0.00
3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	43.75	37.50	18.75	0.00	0.00	4.25	85.00	0.00
4) การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	46.88	40.63	12.50	0.00	0.00	4.34	86.88	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์						4.22	84.38	0.00
1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	43.75	37.50	15.63	3.13	0.00	4.22	84.38	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	46.88	28.13	25.00	0.00	0.00	4.22	84.38	0.00
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย	43.75	37.50	18.75	0.00	0.00	4.25	85.00	0.00
ความพึงพอใจต่องานบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวม						4.22	84.38	0.00

จากตารางที่ 26 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจการดำเนินงานในแต่ละประเด็นน้อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 : การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อยู่ที่ร้อยละ 86.88 อันดับที่ 2 : ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 86.25 อันดับที่ 3 : มีจำนวน 5 ประเด็น โดยมีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ 85.00 ได้แก่ 1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก 2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน 3) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางาน 4) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และ 5) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำสุด จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน และ 2) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก อยู่ที่ร้อยละ 83.13 แสดงให้เห็นว่าจุดอ่อนของงานบริการจัดหางานต่างประเทศ คือ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน นอกจากนี้ แม้ว่างานบริการจัดหางานต่างประเทศจะมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่กรมการจัดหางานควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าว ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

ส่วนที่ 3 : ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 94.79 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แบบสำรวจ (n = 32 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	30 (93.75%)	2 (6.28%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	29 (90.63%)	3 (9.38%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	32 (100.00%)	-
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทศนคติและความผูกพัน	94.79	5.21

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานบริการจัดหางานต่างประเทศ

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น สรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 28)

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ซึ่งให้บริการดี มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ และให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการดำเนินการต่าง ๆ เป็นอย่างดี

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

1) อยากให้ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนยื่นคำขอฯ การขออนุญาตเดินทางไปทำงานต่างประเทศ และข่าวสารการเดินทางไปทำงานต่างประเทศให้มากขึ้น

2) อยากให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่บางคน อยากให้มี Service mind มากกว่านี้ หรือตอบคำถามด้วยท่าทางที่เป็นมิตรมากขึ้น

ตารางที่ 28 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของบริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

หน่วยงานรับผิดชอบ	การดำเนินงานที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
- กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ - เจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	- อยากให้ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนยื่นคำขอฯ การขออนุญาตเดินทางไปทำงานต่างประเทศให้มากขึ้น - อยากให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่บางคน อยากให้มี Service mind มากกว่านี้ หรือตอบคำถามด้วยท่าทางที่เป็นมิตรมากขึ้น

2. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ข” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 974 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ผู้แทน โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ สำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 10 จำนวน 159 คน จากหน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 815 คน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน และผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศ จำนวน 974 คน อยู่ที่ร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 553 คน อยู่ที่ร้อยละ 56.78 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 421 คน อยู่ที่ร้อยละ 43.22 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 34.91 รองลงมา อายุระหว่าง 20 - 29 ปี อายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี อายุ 60 ปีขึ้นไป และอายุระหว่าง 15 - 19 ปี ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	421	43.22
- หญิง	553	56.78
รวม	974	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	6	0.62
- 20-29 ปี	252	25.84
- 30-39 ปี	340	34.91
- 40-49 ปี	244	25.05
- 50-59 ปี	95	9.75
- 60 ปีขึ้นไป	37	3.80
รวม	974	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งการสำรวจตามประเด็นการดำเนินงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ 2) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน 3) ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความระดับพึงพอใจต่อการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 91.86 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 92.35 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด อยู่ที่ร้อยละ 91.51 ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของ
ของคนต่างด้าว

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ						4.58	91.60	0.07
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	67.86	28.34	3.08	0.21	0.51	4.63	92.57	0.00
2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน	61.60	35.11	2.57	0.62	0.00	4.57	91.48	0.10
3) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการให้บริการของกรมการจัดหางาน	62.73	32.34	4.52	0.31	0.00	4.57	91.44	0.10
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน						4.58	91.51	0.00
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆของกรมการจัดหางาน	62.63	30.49	5.95	0.72	0.21	4.55	90.92	0.00
2) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอก เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ	62.63	29.67	6.47	1.03	0.21	4.53	90.70	0.00
ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก						4.60	91.98	0.13
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ	66.32	29.57	3.70	0.31	0.00	4.62	92.32	0.10
2) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน	62.11	32.44	4.83	0.41	0.00	4.56	91.13	0.21
3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	68.89	27.10	3.70	0.10	0.10	4.64	92.85	0.10
4) การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	65.71	29.16	4.62	0.41	0.00	4.60	91.97	0.10
ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์						4.61	92.35	0.07
1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	69.20	25.56	4.52	0.62	0.00	4.63	92.61	0.10
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย ตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	66.22	28.54	4.93	0.21	0.00	4.60	92.09	0.10
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย	67.45	25.36	6.06	0.82	0.31	4.59	91.77	0.00
ความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของ คนต่างด้าวในภาพรวม						4.59	91.86	0.07

จากตารางที่ 30 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจการดำเนินงานในแต่ละประเด็นน้อย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 : ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ที่ร้อยละ 92.85 อันดับที่ 2 : การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก อยู่ที่ร้อยละ 92.57 และอันดับที่ 3 : การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ อยู่ที่ร้อยละ 92.32 แสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 90.70 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดอ่อนที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขของการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากตารางข้างต้นจะเห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางรายไม่พึงพอใจการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวม อยู่ที่ร้อยละ 0.07 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมการจัดหางานควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับการดำเนินงานดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้และลดผลกระทบที่อาจเกิดจากการดำเนินงานให้มากขึ้น โดยประเด็นน้อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

- 1) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน
- 2) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบหลักเกณฑ์และวิธีการให้บริการของกรมการจัดหางาน
- 3) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางาน ให้ประชาชนทราบ
- 4) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน
- 5) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 6) การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
- 7) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว
- 8) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัยตรงตามความต้องการ ใช้งานง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

ส่วนที่ 3 : ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวมีทศนคติ และความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 99.25 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมฯ ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แบบสำรวจ (n = 974 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	966 (99.18%)	8 (0.82%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	9262 (98.77%)	12 (1.23%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	972 (99.79%)	2 (0.21%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทศนคติและความผูกพัน	99.25	0.75

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็นสรุปได้ดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 32)

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ซึ่งมีความเป็นกันเอง พุดจาไพเราะ ตรงต่อเวลา บริการสะดวกรวดเร็ว อย่างความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานเกี่ยวกับต่างด้าวซึ่งสามารถให้คำแนะนำตอบข้อซักถามและข้อสงสัยได้อย่างละเอียด ครบถ้วน ข้อมูลชัดเจน ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือและติดตามงานเป็นอย่างดี รวมถึงการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลต่าง ๆ มีการเผยแพร่ผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น ทำให้สามารถเตรียมตัวก่อนมาติดต่อรับบริการ อีกทั้งยังพบว่าบริการมีการปรับปรุงทำให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

1) มีความกังวลในประเด็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการยื่นคำขอฯ และแจ้งการทำงานของคนต่างด้าว เนื่องจากมีความกังวลว่านายจ้าง/สถานประกอบการ ที่ไม่ถนัดการใช้เทคโนโลยี จะทำให้การดำเนินการมีความยุ่งยากมากขึ้น และการติดต่อสอบถามประเด็นข้อสงสัยกับเจ้าหน้าที่อาจทำได้ไม่สะดวกเช่นเดิม

2) การประชาสัมพันธ์บางเรื่องไม่ยั้งทั่วถึง อยากให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน เอกสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น

3) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอเพื่อให้การดำเนินการและการให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้น

4) อยากให้ปรับปรุงในเรื่องการใช้เสียงของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่บางท่านตะโกนเสียงดังโวยวายต่อหน้าผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 32 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว
จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 2	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ได้รับสะดวกสบายในการใช้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ตอบคำถาม ได้อย่างชัดเจน มาติดต่อกงานที่นี้แล้วรู้สึก สบายใจ - เจ้าหน้าที่มีความยินดีและเต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำ และตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ข้อมูลครบถ้วน เข้าใจง่าย - การยื่นเอกสารด้วยตนเอง (Walk-in) เป็นการสื่อสารแบบสองทาง ทำให้ได้รับ คำตอบและความชัดเจนในทันที 	-
สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 3	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่มีการจัดระเบียบลำดับการ ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็วในการรอรับบริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้อย่างละเอียด ครบถ้วน - การพิจารณาคำขอฯ เป็นไปตามระยะเวลา ที่กำหนด ตรงตามวันนัดรับเอกสาร 	<ul style="list-style-type: none"> - อยากให้มีระบบติดตามสถานการณ์ยื่น คำขอฯ ผ่านระบบออนไลน์
ศูนย์บริการวีซ่าและ ใบอนุญาตทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี มีความพร้อมในการ ให้บริการ - มีการจองคิวออนไลน์ ทำให้การรับบริการ มีความสะดวก รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้อย่างละเอียดครบถ้วน ชัดเจน ตรงตามประเด็นที่มีความสงสัย - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ 	<ul style="list-style-type: none"> - อยากให้ปรับปรุงระบบการจองคิวออนไลน์ ให้สามารถยกเลิกได้ เนื่องจากในบางครั้ง ผู้ใช้บริการมีเหตุฉุกเฉินทำให้ไม่สามารถ เข้ารับบริการในวันและเวลาดังกล่าวได้
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี 	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการในแต่ละวันมีจำนวนมาก ทำให้การรอรับบริการค่อนข้างนาน
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - สำนักงานจัดหางานมีน้ำดื่มไว้สำหรับ ให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - เก้าอี้รองรับบริเวณจุดรอรับบริการมีจำนวน ไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบคำถาม อย่างชัดเจน ข้อมูลครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	- เจ้าหน้าที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว ทำให้ ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบคำถาม อย่างชัดเจน ครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว	- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นขอใบอนุญาตทำงานของแรงงาน ต่างด้าวให้มากขึ้น
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่อภัยยศดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	- เจ้าหน้าที่บริการดี เต็มใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ ทำให้สามารถ ตอบคำถามและให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน - เจ้าหน้าที่มีเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ และ มีการติดตามสอบถามผู้มาใช้บริการ อย่างใกล้ชิด	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบคำถามต่าง ๆ ได้อย่างละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกระบี่	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาญจนบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาฬสินธุ์	- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกำแพงเพชร	- เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบคำถาม ต่าง ๆ ได้อย่างละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย	- การประชาสัมพันธ์บางเรื่องยังไม่ทั่วถึง อยากให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน เอกสารต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย มากขึ้น

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดขอนแก่น	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ และมีการติดตามสอบถามผู้มาใช้บริการ อย่างใกล้ชิด	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดจันทบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดฉะเชิงเทรา	- เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบคำถาม ต่าง ๆ ได้อย่างละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชลบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ แนะนำให้ ข้อมูล และชี้แจงรายละเอียดการเตรียม เอกสารต่าง ๆ สามารถเข้าใจง่าย	- อยากให้เพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างรวดเร็ว
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยนาท	- เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและชี้แจงรายละเอียด ต่าง ๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยภูมิ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชุมพร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ พุดจาไพเราะ - มีการจัดการลำดับการให้บริการอย่าง สะดวกรวดเร็ว - การพิจารณาอนุมัติคำขอฯ มีความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและชี้แจงรายละเอียด อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	- การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างลำบาก ติดต่อยาก
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงใหม่	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตรัง	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอน ต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตราด	- เจ้าหน้าที่พุดจาไพเราะ	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตาก	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครนายก	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอน ต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครปฐม	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครพนม	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และอธิบายขั้นตอน ต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่บริการดี เต็มให้บริการ - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษา เป็นอย่างดี	- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ขั้นตอน และเอกสารประกอบการดำเนินการ ต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครศรีธรรมราช	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และคำปรึกษา อย่างละเอียด ข้อมูลครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครสวรรค์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี	- อยากให้ปรับปรุงในเรื่องการใช้เสียง ของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่บางท่านตะโกน เสียงดังโวยวายต่อหน้าผู้มาใช้บริการ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนราธิวาส	- เจ้าหน้าที่บริการดี ประทับใจ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดน่าน	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างละเอียด ครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบึงกาฬ	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	- เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างละเอียด ครบถ้วน	
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบุรีรัมย์	- เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก สะดวกเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปทุมธานี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปราจีนบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปัตตานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ พุดจาไ้เพราะ - เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างละเอียด ครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพะเยา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพังงา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพัทลุง	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิจิตร	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิษณุโลก	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบูรณ์	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแพร่	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล และให้คำแนะนำ เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดภูเก็ต	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมหาสารคาม	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัด มุกดาหาร	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวก เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างละเอียด ครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยโสธร	- เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยะลา	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดร้อยเอ็ด	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวก เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างละเอียด ครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระนอง	- เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวก เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างละเอียด ครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดราชบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม และ ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลพบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำปาง	-	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำพูน	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเลย	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง อธิบายคดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอน ต่าง ๆ เกี่ยวกับแรงงานต่างด้าวอย่างชัดเจน ตรงประเด็น	- อยากให้มีระบบออนไลน์ในการดำเนิน การแจ้งเข้า-ออกการทำงานของแรงงาน ต่างด้าว
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดศรีสะเกษ	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสกลนคร	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างละเอียด ครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสงขลา	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - เจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างละเอียด ครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสตูล	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรปราการ	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสงคราม	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเป็นกันเอง	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสาคร	- เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวก เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระแก้ว	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสิงห์บุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุโขทัย	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุพรรณบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุรินทร์	- เจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ อย่างละเอียด ครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองคาย	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองบัวลำภู	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอ่างทอง	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอำนาจเจริญ	- เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถามอย่างสุภาพให้ข้อมูล อย่างชัดเจนครบถ้วน	- อยากให้เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร กับเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางที่หลากหลาย มากขึ้น
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนและชี้แจง รายละเอียดต่าง ๆ อย่างชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรดิษฐ์	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ แนะนำให้ ข้อมูลต่าง ๆ ได้ละเอียด เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุทัยธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุบลราชธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนและชี้แจง รายละเอียดต่าง ๆ อย่างชัดเจน - เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในการกรอกเอกสาร	-

3. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ข” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 70 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้รับอนุญาต จัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ/ต่างประเทศ/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ผู้แทน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ได้แก่ ผู้รับอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ/ต่างประเทศ/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงาน กับนายจ้างในประเทศ/ผู้แทน จำนวน 70 คน อยู่ที่ร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน อยู่ที่ร้อยละ 65.71 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 24 คน อยู่ที่ร้อยละ 34.29 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 40 - 49 ปี มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 47.14 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	24	34.29
- หญิง	46	65.71
รวม	70	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	-	-
- 20-29 ปี	5	7.14
- 30-39 ปี	20	28.57
- 40-49 ปี	33	47.14
- 50-59 ปี	10	14.29
- 60 ปีขึ้นไป	2	2.86
รวม	70	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งการสำรวจตามประเด็นการดำเนินงาน ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ 2) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน 3) ด้านความโปร่งใส และการอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 86.08 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก อยู่ที่ร้อยละ 87.24 และประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 85.29 ดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ						4.30	86.07	0.00
1) การดำเนินงานของกรมการจัดหางาน คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	50.00	41.43	8.57	0.00	0.00	4.41	88.29	0.00
2) กฎ ระเบียบที่กรมการจัดหางานกำหนดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อท่าน	41.43	42.86	14.29	1.43	0.00	4.24	84.86	0.00
3) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติกรให้บริการของกรมการจัดหางาน	42.86	48.57	8.57	0.00	0.00	4.34	86.86	0.00
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน						4.29	85.71	0.00
1) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆของกรมการจัดหางาน	41.43	38.57	20.00	0.00	0.00	4.21	84.29	0.00
2) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคล ภายนอก เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ	40.00	44.29	14.29	1.43	0.00	4.23	84.57	0.00
ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก						4.36	87.24	0.00
1) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ	47.14	40.00	12.86	0.00	0.00	4.34	86.86	0.00
2) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน	45.71	47.14	7.14	0.00	0.00	4.39	87.71	0.00
3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	48.57	40.00	11.43	0.00	0.00	4.37	87.43	0.00
4) การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	47.14	38.57	14.29	0.00	0.00	4.33	86.57	0.00
ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์						4.26	85.29	0.95
1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	47.14	35.71	15.71	1.43	0.00	4.29	85.71	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัยตรงตามความต้องการ เมนูง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	42.86	42.86	12.86	0.00	0.00	4.24	84.86	1.43
3) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย	40.00	42.86	15.71	0.00	0.00	4.19	83.71	1.43
ความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานในภาพรวม						4.30	86.08	0.24

จากตารางที่ 34 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นน้อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 : การดำเนินงานของกรมการจัดหางานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก อยู่ที่ร้อยละ 88.29 อันดับที่ 2 : ความสะดวก ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 87.71

และอันดับที่ 3 : ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 87.43 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานอยู่ที่ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 84.29

อย่างไรก็ตาม แม้ว่างานตรวจและคุ้มครองคนหางานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด กรมการจัดหางานควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงงานตรวจและคุ้มครองคนหางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุงมีดังนี้

- 1) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัยตรงตามความต้องการ เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
- 2) มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย

ส่วนที่ 3 : ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานตรวจและคุ้มครองคนหางานจำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานตรวจและคุ้มครองคนหางานมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 99.05 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมฯ ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 70 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	69 (98.57%)	1 (1.43%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	10 (100.00%)	-
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	69 (98.57%)	1 (1.43%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	99.05	0.95

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

เป็นการสำรวจโดยใช้คำถามปลายเปิด จำนวน 3 ประเด็น เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ตามรายละเอียดในตารางที่ 36

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ซึ่งให้บริการดี ให้ความช่วยเหลือและคอยอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ และคำปรึกษาได้อย่างละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย รวมถึงการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายและสะดวก อีกทั้งการพิจารณาอนุญาตมีความสะดวก รวดเร็ว

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

อยากให้มีความสะดวกมากขึ้น

ตารางที่ 36 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
กองทะเบียนจัดหางานกลาง และคุ้มครองคนหางาน	<ul style="list-style-type: none">- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก สะดวกรวดเร็ว- เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี- เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส- เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลคำแนะนำ และคำปรึกษาได้อย่างละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย- การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว- การพิจารณาอนุญาตมีความสะดวก รวดเร็ว- มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก	<ul style="list-style-type: none">- อยากให้มีความสะดวกมากขึ้น

❖ ส่วนที่ 4 : ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยบริการในสังกัดกรมการจัดหางาน ตารางที่ 37 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยบริการในสังกัดกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ลำดับ	หน่วยงานให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ
		งานในประเทศ	งานต่างดาว	งานแนะแนว	ร้อยละ	
1	สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	81.94	93.89	61.57	79.14	มาก
2	สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	90.57	93.33	93.98	92.63	มากที่สุด
3	สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	96.17	93.47	97.31	95.65	มากที่สุด
4	สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	89.64	97.16	87.44	91.42	มากที่สุด
5	สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	95.57	90.66	91.73	92.65	มากที่สุด
6	สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	95.20	88.53	97.33	93.69	มากที่สุด
7	สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	98.51	97.78	90.22	95.50	มากที่สุด
8	สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	93.45	92.11	92.82	92.79	มากที่สุด
9	สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	95.00	98.83	78.56	90.80	มากที่สุด
10	สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	88.74	93.44	98.70	93.63	มากที่สุด
11	สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกระบี่	94.23	87.59	98.00	93.27	มากที่สุด
12	สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาญจนบุรี	90.39	90.94	98.94	93.42	มากที่สุด
13	สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาฬสินธุ์	91.47	92.72	91.42	91.87	มากที่สุด
14	สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกำแพงเพชร	97.20	96.48	85.81	93.16	มากที่สุด
15	สำนักงานจัดหางาน จังหวัดขอนแก่น	98.96	91.94	80.60	90.50	มากที่สุด
16	สำนักงานจัดหางาน จังหวัดจันทบุรี	94.07	90.43	91.92	92.14	มากที่สุด
17	สำนักงานจัดหางาน จังหวัดฉะเชิงเทรา	96.49	96.11	89.68	94.09	มากที่สุด
18	สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชลบุรี	91.96	71.39	89.06	84.14	มาก
19	สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยนาท	94.46	95.67	92.06	94.06	มากที่สุด

ลำดับ	หน่วยงานให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ
		งานในประเทศ	งานต่างด้าว	งานแนะแนว	ร้อยละ	
20	สำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ	89.63	93.71	97.58	93.64	มากที่สุด
21	สำนักงานจัดหางานจังหวัดชุมพร	93.29	93.52	98.03	94.95	มากที่สุด
22	สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	88.51	100.00	96.39	94.97	มากที่สุด
23	สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่	89.56	89.26	89.28	89.37	มากที่สุด
24	สำนักงานจัดหางานจังหวัดตรัง	95.23	84.48	98.98	92.90	มากที่สุด
25	สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด	90.58	92.28	94.91	92.59	มากที่สุด
26	สำนักงานจัดหางานจังหวัดตาก	95.71	90.53	94.75	93.66	มากที่สุด
27	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครนายก	100.00	99.65	96.34	98.66	มากที่สุด
28	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครปฐม	92.52	93.79	94.81	93.71	มากที่สุด
29	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม	87.43	86.00	100.00	91.14	มากที่สุด
30	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา	89.65	98.55	87.29	91.83	มากที่สุด
31	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครศรีธรรมราช	96.82	79.49	98.15	91.49	มากที่สุด
32	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครสวรรค์	99.22	100.00	97.09	98.77	มากที่สุด
33	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี	89.18	92.50	84.50	88.73	มากที่สุด
34	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนราธิวาส	97.40	90.33	99.38	95.70	มากที่สุด
35	สำนักงานจัดหางานจังหวัดน่าน	95.42	97.64	90.06	94.37	มากที่สุด
36	สำนักงานจัดหางานจังหวัดบึงกาฬ	87.12	93.61	95.89	92.21	มากที่สุด
37	สำนักงานจัดหางานจังหวัดบุรีรัมย์	94.84	82.96	95.35	91.05	มากที่สุด
38	สำนักงานจัดหางานจังหวัดปทุมธานี	91.83	92.03	95.28	93.04	มากที่สุด
39	สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	90.43	92.07	92.22	91.58	มากที่สุด
40	สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี	95.31	94.38	94.78	94.83	มากที่สุด

ลำดับ	หน่วยงานให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ
		งานในประเทศ	งานต่างด้าว	งานแนะแนว	ร้อยละ	
41	สำนักงานจัดหางานจังหวัดปัตตานี	87.22	83.75	84.53	85.17	มากที่สุด
42	สำนักงานจัดหางานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	93.55	88.61	98.33	93.50	มากที่สุด
43	สำนักงานจัดหางานจังหวัดพะเยา	98.54	98.70	99.88	99.04	มากที่สุด
44	สำนักงานจัดหางานจังหวัดพังงา	99.25	91.11	98.11	96.16	มากที่สุด
45	สำนักงานจัดหางานจังหวัดพัทลุง	89.70	81.39	91.86	87.65	มากที่สุด
46	สำนักงานจัดหางานจังหวัดพิจิตร	92.12	88.33	93.94	91.46	มากที่สุด
47	สำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก	97.40	99.13	99.92	98.82	มากที่สุด
48	สำนักงานจัดหางานจังหวัดเพชรบุรี	97.83	98.39	92.61	96.28	มากที่สุด
49	สำนักงานจัดหางานจังหวัดเพชรบูรณ์	99.58	98.33	94.00	97.31	มากที่สุด
50	สำนักงานจัดหางานจังหวัดแพร่	96.49	98.52	98.33	97.78	มากที่สุด
51	สำนักงานจัดหางานจังหวัดภูเก็ต	91.56	89.81	94.26	91.88	มากที่สุด
52	สำนักงานจัดหางานจังหวัดมหาสารคาม	92.98	96.25	94.48	94.57	มากที่สุด
53	สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร	97.03	99.32	100.00	98.78	มากที่สุด
54	สำนักงานจัดหางานจังหวัดแม่ฮ่องสอน	82.60	97.78	96.94	92.44	มากที่สุด
55	สำนักงานจัดหางานจังหวัดยโสธร	93.72	89.31	100.00	94.34	มากที่สุด
56	สำนักงานจัดหางานจังหวัดยะลา	93.28	91.77	97.93	94.33	มากที่สุด
57	สำนักงานจัดหางานจังหวัดร้อยเอ็ด	100.00	91.39	100.00	97.13	มากที่สุด
58	สำนักงานจัดหางานจังหวัดระนอง	91.89	91.27	93.86	92.34	มากที่สุด
59	สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง	96.18	83.61	93.38	91.06	มากที่สุด
60	สำนักงานจัดหางานจังหวัดราชบุรี	87.06	85.28	100.00	90.78	มากที่สุด
61	สำนักงานจัดหางานจังหวัดลพบุรี	88.47	99.58	81.39	89.81	มากที่สุด

ลำดับ	หน่วยงานให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ
		งานในประเทศ	งานต่างด้าว	งานแนะแนว	ร้อยละ	
62	สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำปาง	90.73	89.56	95.17	91.82	มากที่สุด
63	สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำพูน	90.93	90.58	93.03	91.52	มากที่สุด
64	สำนักงานจัดหางานจังหวัดเลย	96.78	86.28	96.89	93.32	มากที่สุด
65	สำนักงานจัดหางานจังหวัดศรีสะเกษ	90.00	88.80	89.17	89.32	มากที่สุด
66	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสกลนคร	98.33	89.42	100.00	95.92	มากที่สุด
67	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา	93.70	78.82	93.33	88.62	มากที่สุด
68	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสตูล	92.38	99.48	96.37	96.08	มากที่สุด
69	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรปราการ	82.78	86.53	79.57	82.96	มากที่สุด
70	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสงคราม	92.67	87.64	96.25	92.19	มากที่สุด
71	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร	89.31	93.25	92.22	91.59	มากที่สุด
72	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสระแก้ว	94.42	92.95	91.63	93.00	มากที่สุด
73	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสระบุรี	92.63	92.33	93.22	92.73	มากที่สุด
74	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสิงห์บุรี	92.64	88.33	93.92	91.63	มากที่สุด
75	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุโขทัย	96.42	92.08	100.00	96.17	มากที่สุด
76	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุพรรณบุรี	95.53	93.80	93.61	94.31	มากที่สุด
77	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี	95.11	92.10	98.64	95.28	มากที่สุด
78	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุรินทร์	91.90	89.00	82.70	87.87	มากที่สุด
79	สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย	97.18	98.06	95.00	96.74	มากที่สุด
80	สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองบัวลำภู	90.59	94.47	76.94	87.34	มากที่สุด
81	สำนักงานจัดหางานจังหวัดอ่างทอง	92.32	92.14	95.19	93.22	มากที่สุด
82	สำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ	96.27	99.67	100.00	98.65	มากที่สุด

ลำดับ	หน่วยงานให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ
		งานในประเทศ	งานต่างด้าว	งานแนะแนว	ร้อยละ	
83	สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรธานี	93.00	100.00	96.01	96.34	มากที่สุด
84	สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุตรดิตถ์	92.13	97.36	97.94	95.81	มากที่สุด
85	สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุทัยธานี	96.27	96.25	93.65	95.39	มากที่สุด
86	สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี	99.72	90.56	99.54	96.60	มากที่สุด

ภาคผนวก

**แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการกรมการจัดหางาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของ “ผู้รับบริการ”**

กรมการจัดหางานขอความร่วมมือท่านซึ่งเป็นผู้เคยใช้บริการของกรมตอบแบบสำรวจ เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการของกรมการจัดหางานให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ประทับใจ และสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและรองรับระบบราชการ 4.0 ต่อไป โดยการตอบแบบสำรวจนี้จะไม่มีผลใดๆ 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 ระบบการให้บริการผ่าน e-Service ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดรายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการต่าง ๆ						
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการและสามารถให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ						
2.2 ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
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						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						
4.1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว						
4.2 เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย 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 คุณภาพการให้บริการและระบบ มีความทันสมัย						

ส่วนที่ 3 : ทศนครติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน (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

**แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการกรมการจัดหางาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”**

กรมการจัดหางานขอความร่วมมือท่านซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจ เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป โดยการตอบแบบสำรวจนี้จะไม่มีผลใดๆ 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 การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ						
3. ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก						
3.1 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมการจัดหางานให้ประชาชนทราบ						
3.2 ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน						
3.3 ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่						
3.4 การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์						
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัยเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว						
4.2 เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย ตรงตามความต้องการ ง่ายต่อการใช้งาน 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