



กรมการจัดหางาน
Department of Employment



ผลการสำรวจ
ความพึงพอใจและความผูกพัน
ต่อบริการกรมการจัดหางาน
ประจำปีงบประมาณ 2568
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(ก)

คำนำ

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการจัดหางาน ให้เกิดประสิทธิภาพ ยกระดับบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคาดหวังว่าจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวก มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น รวมทั้งก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการจัดหางานต่อไป

ในการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครั้งนี้ กรมการจัดหางานได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากประชาชนทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการของกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการทั่วประเทศ ที่สละเวลาให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ รวมถึงขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ที่ให้ความร่วมมือในการแจกแบบสำรวจและติดตามรวบรวมข้อมูลให้เป็นอย่างดี จึงขอแสดงความขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ธันวาคม 2568

(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	8
1. งานบริการจัดหางานในประเทศ	8
2. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	21
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	33
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	44
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	50
- ตอนที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	61
1. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	61
2. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	66
3. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	78
- ตอนที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยบริการ	84

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก

หน้า

87

- แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้รับบริการ” กรมการจัดหางาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (แบบสำรวจ ก)
- แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” กรมการจัดหางาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (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	ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการจัดหางานในประเทศ เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา	12
- ตารางที่ 8	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ จำแนกตามหน่วยงาน ให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)	13
- ตารางที่ 9	ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน	21
- ตารางที่ 10	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ	22
- ตารางที่ 11	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ	22
- ตารางที่ 11	ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการจัดหางานในต่างประเทศ เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา	25
- ตารางที่ 13	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงาน ให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)	26
- ตารางที่ 14	ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน	32
- ตารางที่ 15	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ที่ตอบแบบสำรวจ	33
- ตารางที่ 16	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าว	34
- ตารางที่ 17	ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าวเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา	36
- ตารางที่ 18	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูล จากผู้รับบริการ)	37
- ตารางที่ 19	ทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน	44
- ตารางที่ 20	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ	45
- ตารางที่ 21	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
- ตารางที่ 22 ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา	48
- ตารางที่ 23 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)	49
- ตารางที่ 24 ทักษะคิดและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน	49
- ตารางที่ 25 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่ตอบแบบสำรวจ	50
- ตารางที่ 26 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	51
- ตารางที่ 27 ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา	53
- ตารางที่ 28 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)	54
- ตารางที่ 29 ทักษะคิดและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน	61
- ตารางที่ 30 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ	62
- ตารางที่ 31 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริการจัดหางานต่างประเทศ	62
- ตารางที่ 32 ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบริการจัดหางานต่างประเทศเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา	64
- ตารางที่ 33 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของบริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	65
- ตารางที่ 34 ทักษะคิดและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน	65
- ตารางที่ 35 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่ตอบแบบสำรวจ	66
- ตารางที่ 36 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	67
- ตารางที่ 37 ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา	69
- ตารางที่ 38 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
- ตารางที่ 39	ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานพิจารณาอนุญาต การทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน	78
- ตารางที่ 40	ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ที่ตอบแบบสำรวจ	79
- ตารางที่ 41	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตรวจ และคุ้มครองคนหางาน	79
- ตารางที่ 42	ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน เมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา	81
- ตารางที่ 43	ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการการคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยงาน ให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	82
- ตารางที่ 44	ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ที่มีต่อกรมการจัดหางาน	83
- ตารางที่ 45	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยบริการ ในสังกัดกรมการจัดหางานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	84

(ง)

สารบัญภาพ

		หน้า
- ภาพที่ 1	แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 - 2568	6
- ภาพที่ 2	แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการ ของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 - 2568	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 เป็นหน่วยงานที่มีการกิจการให้บริการประชาชน ทั้งในด้านบริการจัดหางานในประเทศ ด้านบริการจัดหางานต่างประเทศ ด้านการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว ด้านการคุ้มครองคนหางาน และด้านการแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ เพื่อมุ่งส่งเสริมให้แรงงานทุกกลุ่มเป้าหมายมีงานทำ รวมถึงคนหางานได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย ตลอดจนคนต่างด้าวทำงานโดยถูกต้องตามกฎหมาย

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวข้างต้น กรมการจัดหางานจึงต้องปรับปรุงการให้บริการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อให้เข้าถึงข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งกำหนดทิศทางการดำเนินงานและการให้บริการต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้หน่วยงานนำผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานและบริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่กรมการจัดหางาน

3. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนกรกฎาคม - กันยายน 2568

4. ตัวชี้วัด

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมการจัดหางานไม่น้อยกว่าร้อยละ 88

5. ผลผลิต

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

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/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เปลี่ยนไปใช้บริการของที่อื่นหรือองค์กรที่เป็นคู่แข่ง แต่ในเชิงภาครัฐแล้ว เนื่องจากตามลักษณะการผูกขาดของงานราชการทำให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถเปลี่ยนไปใช้บริการขององค์กรอื่นได้

7.5 ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน หมายถึง การสำรวจทัศนคติและความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่ามีความรู้สึกแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกัน รับรู้และเข้าถึง เข้าใจในภารกิจของกรมการจัดหางาน ได้แก่ งานบริการจัดหางานในประเทศ งานบริการจัดหางานต่างประเทศ งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน และงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ โดยยินดีที่จะแนะนำกรมการจัดหางานให้เป็นที่รู้จัก และได้รับการยอมรับต่อไป

บทที่ 2 วิธีดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้กำหนดวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. วิธีการสำรวจ

ใช้วิธีการสำรวจเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มารับบริการ ณ จุดบริการ ทั้ง 5 งานบริการของกรมการจัดหางาน ได้แก่ งานบริการจัดหางานในประเทศ งานบริการจัดหางานต่างประเทศ งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน และงานแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ

2. กลุ่มเป้าหมาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างรวม 4,112 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

2.1 ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 3,043 คน จำแนกตามภารกิจ ดังนี้

- งานบริการจัดหางานในประเทศ จำนวน 1,032 คน
- งานบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 967 คน
- งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 414 คน
- งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 88 คน
- งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำนวน 542 คน

2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรับบริการจากกรมการจัดหางาน ณ หน่วยบริการของกรมการจัดหางานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 1,069 คน จำแนกตามภารกิจ ดังนี้

- งานบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 26 คน
- งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 964 คน
- งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 79 คน

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

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

4. เครื่องมือในการสำรวจ

แบบสำรวจออนไลน์บน Google Form ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่

4.1 แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (แบบสำรวจ ก) แบ่งข้อคำถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

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

4.2 แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (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 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน

5. การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจเรียบร้อยแล้ว ได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความสอดคล้องของข้อมูลในแบบสำรวจที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผล 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 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแต่ละรายในเรื่องความผูกพันต่อกรมการจัดหางานของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณค่าร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถาม

5.4 ข้อคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อบริการในด้านต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน ซึ่งมีรูปแบบข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด ดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหา จากความคิดเห็น และสรุปใจความสำคัญ

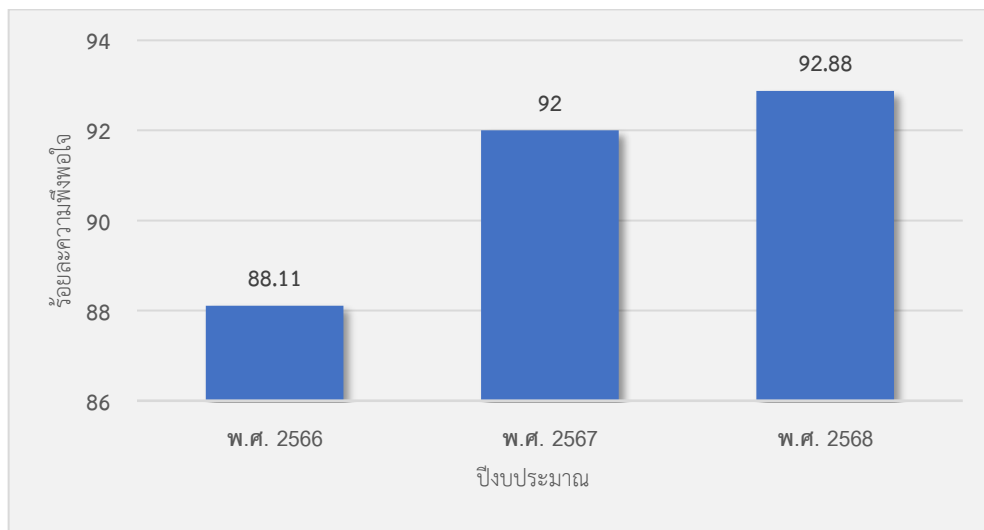
บทที่ 3 ผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 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 92.88 ซึ่งอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 - 2568 มาเปรียบเทียบ จะพบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.88 ดังภาพที่ 1 ซึ่งระดับความพึงพอใจยังคงอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งหากกรมการจัดหางานยังรักษามาตรฐานการให้บริการและการดำเนินงานไว้ได้อย่างต่อเนื่อง และมุ่งมั่นพัฒนาปรับปรุงบริการและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ โดยพิจารณาจากประเด็นที่ผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจ โดยเฉพาะประเด็นข้อคำถามในการสำรวจที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด การให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุง รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงยกระดับงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจต่อบริการของกรมการจัดหางานที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งคาดว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ผลการสำรวจความพึงพอใจจะอยู่ในช่วงพึงพอใจมากที่สุด

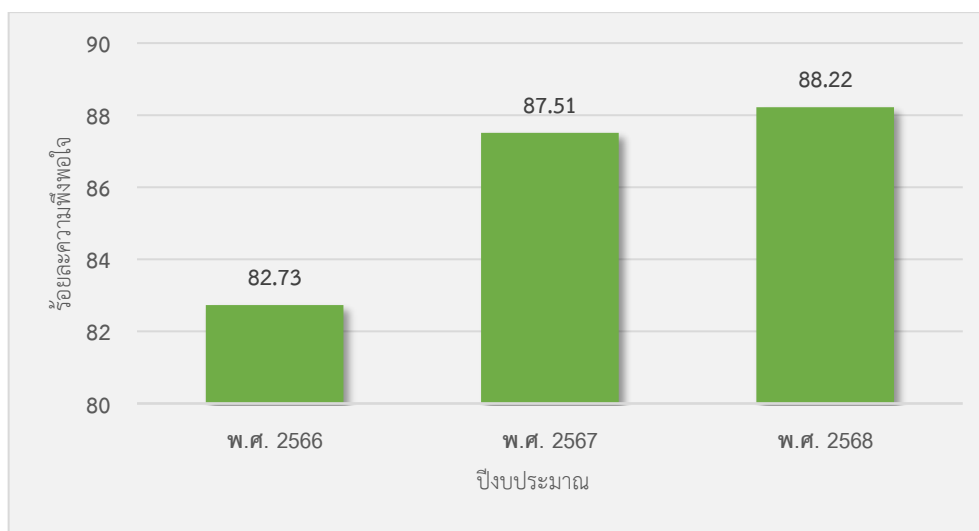


ภาพที่ 1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 - 2568

ตารางที่ 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	
	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความไม่พึงพอใจ
1. งานบริการจัดหางานในประเทศ	93.29	0.04
2. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	92.94	0.05
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	92.61	0.19
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	91.77	0.00
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	93.79	0.01
ภาพรวม	92.88	0.06

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” ที่มีต่อการใช้บริการของกรมการจัดหางานในภาพรวมทั้ง 3 งานบริการ มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 88.22 ซึ่งอยู่ในช่วงพึงพอใจมาก และหากนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 - 2568 มาเปรียบเทียบ จะพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อบริการของกรมการจัดหางานเพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ดังภาพที่ 2 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมการจัดหางาน จำเป็นต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงบริการ และการดำเนินงานต่าง ๆ โดยพิจารณาจากประเด็นข้อคำถามในการสำรวจที่ได้คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด การให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุง รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุง ยกกระตังงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจต่อบริการของกรมการจัดหางานที่เพิ่มสูงขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ต่อไป



ภาพที่ 2 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางานตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 - 2568

ตารางที่ 3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน
ในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ความไม่พึงพอใจ
1. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	87.90	0.00
2. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	91.40	0.20
3. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	85.37	0.08
ภาพรวม	88.22	0.09

3. ผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่า “ผู้รับบริการ” มีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 98.68 และ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” มีความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 98.00 อยู่ในช่วงผูกพันมากที่สุด ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การรับบริการหรือติดต่อกันมาเป็นเวลานาน ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้สึกว่าคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ยินดีที่จะเข้ามาช่วยงานขององค์การ ในขณะที่ตนเองจะได้รับประโยชน์จากการกระทำนั้นด้วย ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปผลการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริการของ
กรมการจัดหางานในภาพรวม

ประเภทงานบริการ	ร้อยละความผูกพัน	
	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
1. งานบริการจัดหางานในประเทศ	98.77	-ไม่ประเมิน-
2. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ	98.10	97.44
3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	97.83	99.10
4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน	99.24	97.47
5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ	99.45	-ไม่ประเมิน-
ภาพรวม	98.68	98.00

❖ **ตอนที่ 2 : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ**

ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกผลการสำรวจตามประเภทบริการ ดังนี้

1. งานบริการจัดหางานในประเทศ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางานเกี่ยวกับงานบริการจัดหางานในประเทศ จำนวน 1,032 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางานและประชาชนทั่วไป/นายจ้าง/ตัวแทน/และสถานประกอบการ โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 10 จำนวน 262 คน

จากหน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 770 คน โดยปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจัดหางานในประเทศ จำนวน 1,032 คน อยู่ที่ร้อยละ 100 ได้แก่ คนหางาน/ประชาชนทั่วไป จำนวน 787 คน อยู่ที่ร้อยละ 76.26 นายจ้าง/ตัวแทน/สถานประกอบการ จำนวน 172 คน อยู่ที่ร้อยละ 16.67 ผู้รับอนุญาตจัดหางาน/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ตัวแทน จำนวน 44 คน อยู่ที่ร้อยละ 4.26 นักเรียน/นักศึกษา/ครูแนะแนว จำนวน 29 คน อยู่ที่ร้อยละ 2.81 ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ที่ร้อยละ 51.94 รองลงมาเป็นเพศชาย อยู่ที่ร้อยละ 48.06 โดยผู้ตอบแบบสำรวจที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 33.14 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	496	48.06
- หญิง	536	51.94
รวม	1,032	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	25	2.42
- 20-29 ปี	293	28.39
- 30-39 ปี	342	33.14
- 40-49 ปี	271	26.26
- 50-59 ปี	82	7.95
- 60 ปีขึ้นไป	19	1.84
รวม	1,032	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ/ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 4) ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี และ 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจ ต่อบริการจัดหางานในประเทศในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 93.29 โดยมีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 94.19 และมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อยู่ที่ร้อยละ 92.70 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการจัดหางานในประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละความ ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.66	93.15	0.00
1) การให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีการแจ้งขั้นตอน เงื่อนไขต่าง ๆ รวมถึงระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน	70.54	20.93	1.92	0.04	0.00	4.67	93.43	0.00
2) การให้บริการใช้ระยะเวลาเหมาะสม	68.31	21.47	26.7	0.16	0.00	4.63	92.62	0.00
3) มีระบบคิว หรือลำดับการให้บริการ	71.32	19.38	2.50	0.12	0.00	4.67	93.31	0.00
4) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน หรือการให้บริการผ่าน e-Service ให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	69.96	21.32	1.92	0.04	0.02	4.66	93.26	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.71	94.19	0.00
1) มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	72.19	20.31	1.34	0.08	0.00	4.70	93.91	0.00
2) สามารถช่วยแก้ไขปัญหา และให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม	72.67	20.39	0.99	0.08	0.00	4.71	94.13	0.00
3) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	75.10	18.29	0.99	0.16	0.00	4.73	94.53	0.00
ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						4.64	92.70	0.00
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทันสมัย สะดวก เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	67.93	22.79	2.03	0.08	0.00	4.64	92.83	0.00
2) มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจน สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย	67.15	23.41	1.80	0.19	0.02	4.63	92.58	0.00
ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						4.66	93.24	0.15
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย	70.06	22.09	1.28	0.04	0.00	4.67	93.47	0.10
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	68.70	22.87	1.34	0.08	0.02	4.65	93.00	0.19
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.66	93.14	0.06
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ รวมถึงความชัดเจนของป้ายบอกทาง หรือสัญลักษณ์ ช่วยให้เข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ง่าย	70.16	21.55	1.57	0.12	0.00	4.67	93.39	0.00
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ Wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	65.02	24.69	2.09	0.00	0.02	4.60	92.09	0.19

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละความ ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการใช้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ	72.29	20.31	1.28	0.04	0.02	4.70	93.93	0.00
ความพึงพอใจต่อบริการจัดหางานในประเทศในภาพรวม						4.66	93.29	0.04

จากตารางที่ 6 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 5 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นน้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1: ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 94.53 อันดับที่ 2 : สามารถช่วยแก้ไขปัญหา และให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม อยู่ที่ร้อยละ 94.13 และอันดับที่ 3 : สถานที่ให้บริการสะอาด มีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการใช้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ อยู่ที่ร้อยละ 93.93 และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ Wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น อยู่ที่ร้อยละ 92.09 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของการให้บริการจัดหางานในประเทศอยู่ที่ด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อย่างไรก็ตาม จากการพิจารณาจะเห็นว่าบริการจัดหางานในประเทศยังมีประเด็นน้อยที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในภาพรวม อยู่ที่ร้อยละ 0.04 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมฯ ควรมีการปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนและประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับและพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นน้อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มีดังนี้

- 1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
- 2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย เมนูง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ
- 3) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ Wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ

เป็นการสำรวจโดยมีข้อคำถาม 4 ข้อ โดย 2 ข้อแรกเป็นคำถามวัดระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านๆ มา และมีคำถามปลายเปิดอีก 2 ประเด็น เพื่อนำระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการ (รายละเอียดตามตารางที่ 7) รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น (รายละเอียดตามตารางที่ 8) โดยสรุปได้ดังนี้

- **ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านๆ มา :**
 จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจัดหางานในประเทศ จำนวน 1,032 คน มีผู้รับบริการที่เคยเข้ามาใช้บริการของกรมการจัดหางาน 425 คน คิดเป็นร้อยละ 60.47 และไม่เคยเข้ามาใช้บริการ 408 คน คิดเป็นร้อยละ 39.53 โดยมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับการเข้ามาใช้บริการในครั้งที่ผ่านๆ มาสูงที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความพึงพอใจระดับ 10 จำนวน 425 คน คิดเป็นร้อยละ 41.18 ความพึงพอใจระดับ 9 จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 10.66 และความพึงพอใจระดับ 8 จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 5.43 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า

หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการส่งผลให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับ การเข้ามาใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา ทั้งนี้ ยังมีผู้รับบริการประเมินระดับความพึงพอใจในระดับ 1 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.48 ซึ่งหน่วยงานควรมีการนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการจัดหางานในประเทศเมื่อเปรียบเทียบกับ การใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เคยมาใช้บริการของกรมการจัดหางานมาก่อนหรือไม่		
- เคย	496	48.06
- ไม่เคย	536	51.94
รวม	1,032	100.00
ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดเมื่อเปรียบเทียบกับ การใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา		
- ระดับ 0	-	-
- ระดับ 1	5	0.48
- ระดับ 2	1	0.10
- ระดับ 3	2	0.19
- ระดับ 4	4	0.10
- ระดับ 5	6	0.58
- ระดับ 6	2	0.19
- ระดับ 7	16	1.55
- ระดับ 8	56	5.43
- ระดับ 9	110	10.66
- ระดับ 10	425	41.18
- ไม่เคยใช้บริการ	536	51.94
รวม	1,032	100.00

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ : ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการให้บริการ ซึ่งให้บริการได้เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง มีความพร้อมและความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ มีความสุภาพ ดูแลเอาใจใส่และให้การช่วยเหลืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี รวมทั้งเจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ความเข้าใจในงาน สามารถให้บริการให้คำแนะนำ/คำปรึกษา ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ชี้แจงละเอียดเกี่ยวกับการหางานตามทักษะและความประสงค์ของคนหางานได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังประทับใจในเรื่องของการปรับปรุงบริการซึ่งมีความทันสมัยมากขึ้น ช่วยให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนเจ้าหน้าที่ช่วยแนะนำวิธีและอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้อย่างชัดเจน ทำให้ผู้มาใช้บริการมีความสะดวกมากขึ้น รวมถึงความประทับใจในด้านสถานที่ให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน คือ

ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในการจัดลำดับคิวในการให้บริการ ซึ่งมีบางงานบริการที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากจึงใช้เวลาในการรอคอยนาน และอยากให้เจ้าหน้าที่ตอบคำถามด้วยน้ำเสียงที่มีความ

สุภาพมากขึ้น และในส่วนของด้านสถานที่ของสำนักงานที่เปิดให้บริการในสถานที่เอกชนอยากให้มีความสบายไปทีที่สำนักงานที่ชัดเจน รวมถึงพื้นที่สำหรับจอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ณ สำนักงาน

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทย	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - แนะนำขั้นตอนได้ชัดเจน - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ อธิบายดี - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ และสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้ชัดเจน - สภาพแวดล้อมดี พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีสื่อบริการที่ทันสมัย 	<ul style="list-style-type: none"> - ที่จอดรถไม่เพียงพอ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี 	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้คำแนะนำดี - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ 	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี รวดเร็ว 	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่อธิบายข้อสงสัยได้ชัดเจน และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี 	<ul style="list-style-type: none"> - มีบางบริการยังมีระยะเวลาการรอคอยนาน
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส - สถานที่สะอาด 	<ul style="list-style-type: none"> - อยากให้มีป้ายนำทางที่ชัดเจนกว่านี้ - เพิ่มการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี 	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ เป็นกันเอง 	<ul style="list-style-type: none"> - การเดินทางมีความลำบาก

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย - ระบบมีความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว 	
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง เต็มใจให้บริการ - มีการทำงานเป็นลำดับ ไม่ต้องรอนาน - สถานที่สะอาด 	- เจ้าหน้าที่บางท่านให้บริการด้วยคำพูดที่ไม่สุภาพ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาได้ดี 	<ul style="list-style-type: none"> - บางงานบริการให้บริการล่าช้า เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย - บางสำนักงานมีการเรียกเก็บเอกสารที่ต่างกัน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกระบี่	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่พูดสุภาพ ให้คำแนะนำและได้้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่บริการสะดวกรวดเร็ว 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาญจนบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาฬสินธุ์	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกำแพงเพชร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดขอนแก่น	- เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดจันทบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดฉะเชิงเทรา	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว มีความเอาใจใส่ดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดี 	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชลบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยนาท	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง เต็มใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ดี 	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยภูมิ	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เป็นกันเอง เต็มใจให้บริการ - มีขั้นตอนให้บริการที่รวดเร็ว	- มีบางช่วงเวลาที่ระบบขัดข้อง ทำให้เกิดความล่าช้า
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชุมพร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย	- เจ้าหน้าที่บริการดี ให้ความช่วยเหลือในขั้นตอนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ เป็นอย่างดี เข้าใจง่าย - ให้บริการรวดเร็ว - สถานที่สะอาด	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงใหม่	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตรัง	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตราด	-	- มีเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย ทำให้ขั้นตอนการให้บริการใช้ระยะเวลานาน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตาก	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครนายก	- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครปฐม	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีความยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	- การติดต่อผ่านหมายเลขโทรศัพท์ยาก - สถานที่ตั้งสำนักงานอยู่นอกเมือง เดินทางลำบาก ใช้เวลาในการเดินทาง
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครพนม	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี	- พื้นที่ให้บริการมีขนาดเล็ก มีที่นั่งพักคอยภายในสำนักงานไม่เพียงพอ - เจ้าหน้าที่บางท่านพูดด้วยน้ำเสียงที่ไม่สุภาพ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครศรีธรรมราช	- เจ้าหน้าที่บริการดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี เข้าใจง่าย	- ที่จอดรถไม่เพียงพอ

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	- เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ	
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครสวรรค์	- เจ้าหน้าที่บริการดี ให้บริการด้วยความ เต็มใจ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	- อยากให้มีบริการที่จอตรงมากกว่านี้
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาสุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนราธิวาส	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดน่าน	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไข ปัญหาได้ดี - มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบึงกาฬ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบุรีรัมย์	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปทุมธานี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	- เจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปราจีนบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปัตตานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	- เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มเป็น กันเอง เต็มใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ตอบคำถาม ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพะเยา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพังงา	-	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพัทลุง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาสุภาพ - มีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิจิตร	- เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะ ยิ้ม แย้ม เต็มใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี อธิบาย เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิษณุโลก	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ช่วยอำนวยความสะดวก ในขั้นตอนต่าง ๆ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส - เจ้าหน้าที่พุดจาดี ไพเราะ - ให้คำปรึกษา และคำแนะนำเป็นอย่างดี ดี ตอบคำถามได้ตรงประเด็น	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบูรณ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแพร่	- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดภูเก็ต	- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมหาสารคาม	- เจ้าหน้าที่บริการดี ให้บริการด้วย ความสุภาพ - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส	- การจัดระบบคิว
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมุกดาหาร	- เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาสุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน	- เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาสุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำได้ เป็นอย่างดี ช่วยแก้ไขปัญหาได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยโสธร	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยะลา	- เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดร้อยเอ็ด	- ในนามของตัวแทนนายจ้าง บริษัท ภาคเอกชนในจังหวัดร้อยเอ็ด เข้ารับ	- ขออนุญาตกล่าวถึง กรมจัดหางาน จังหวัดสมุทรปราการ ที่เคยเข้ารับบริการ

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
	<p>บริการที่ กรมจัดหางานจังหวัดร้อยเอ็ด เข้ารับบริการ ในการสรรหาคัดเลือก มี สะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง และ แจ่ม ช่างสารประชาสัมพันธ์ให้รับทราบ และอัปเดตตลอดเวลา ... มีความ ประทับใจการบริการของผู้นำคือ นาย วิรัตน์ จวงพลงาม ที่เป็นกันเอง และให้ ความรู้ ติดตาม แก้ไขปัญหาให้ ตลอดเวลา ดีที่สุดค่ะ</p>	<p>บริการ จัดหางาน สมุทรปราการ... มีความไม่ประทับใจคือ สถานที่คับแคบ / ที่จอดรถไม่มี / เข้าไปรับบริการ เจ้าหน้าที่ก็ไม่เป็นกันเอง และไม่ แนะนำ ประกอบกับ ผู้ใช้บริการเป็น จำนวนมาก ทั้งส่วนงานต่างด้าวเยอะ, อยากให้ปรับปรุงการบริการและ เวลา ให้ตัวแทนนายจ้างไปสอบถามข้อมูล อยากให้อธิบายรายละเอียดให้ทราบ เพื่อป้องกันการไปยื่นเอกสารไม่ครบ ในภายหลัง แล้วต้องกลับไปทำ จะ เสียเวลามากค่ะ</p>
<p>สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระนอง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารและแนะนำ ช่องทางในการหางาน และให้คำปรึกษา เป็นอย่างดี 	<p>-</p>
<p>สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี ให้บริการด้วยความ เป็นกันเอง - มีการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว 	<p>-</p>
<p>สำนักงานจัดหางาน จังหวัดราชบุรี</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง พุดจาไพเราะ - มีการให้บริการตามลำดับคิว เข้าใจ ง่าย - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี อธิบาย เข้าใจง่าย 	<p>- พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ</p>
<p>สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลพบุรี</p>	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรมาให้บริการ ด้วยความ เมตตาจริงใจ มีมิตรภาพ ที่บุคลากรให้ ความกรุณา ต่อดิฉัน เป็นมิตรภาพที่ ทุกวันนี้ก็ยังคง ประทับใจอยู่ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาได้ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย 	<p>-</p>
<p>สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำปาง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี บริการด้วยความ สุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ดูแลใน ทุกขั้นตอน 	<p>-</p>

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำพูน	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเลย	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดศรีสะเกษ	- เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสกลนคร	- เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง มีความยิ้มแย้ม - เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาได้ดี ตอบ คำถามได้ชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสงขลา	- เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสตูล	- เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะ ยิ้ม แย้ม เป็นกันเอง	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรปราการ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสงคราม	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสาคร	- เจ้าหน้าที่พุดจาดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระแก้ว	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เป็นกันเอง พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี อธิบาย ชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสิงห์บุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาสุภาพ ไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุโขทัย	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความสุภาพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุพรรณบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน	-	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
จังหวัดสุราษฎร์ธานี		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุรินทร์	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองคาย	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองบัวลำภู	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอ่างทอง	- เจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอำนาจเจริญ	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรดิษฐ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุทัยธานี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่อัธยาศัยดี มีความเต็มใจใน การให้บริการ มีความเอาใจใส่	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุบลราชธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก - เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	-

ส่วนที่ 4 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการจัดหางานในประเทศมีทศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 99.77 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากจะมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมฯ ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ทักษะและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานในประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 1,032 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	1,014 (98.26%)	18 (1.74%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	1,015 (98.35%)	17 (1.65%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	1,029 (99.71%)	3 (0.29%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	99.77	1.23

2. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางานเกี่ยวกับงานบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 967 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางานที่มาเข้ารับการอบรม/ แจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศด้วยตนเอง/แจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ (Re-entry)/ นักเรียน นักศึกษา ครูแนะแนว/ นายจ้าง สถานประกอบการ ตัวแทน/ ผู้รับอนุญาตจัดหางาน โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 10 จำนวน 658 คน จากหน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 309 คน โดยปรากฏผลการสำรวจดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 967 คน อยู่ที่ร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 724 คน อยู่ที่ร้อยละ 74.87 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 243 คน อยู่ที่ร้อยละ 25.13 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการ มีช่วงอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 38.16 รองลงมา อายุระหว่าง 30 - 39 ปี อายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี อายุระหว่าง 15 - 19 ปี และ 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	724	74.87
- หญิง	243	25.13
รวม	967	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	13	1.34
- 20-29 ปี	369	38.16
- 30-39 ปี	302	31.23
- 40-49 ปี	201	20.79
- 50-59 ปี	79	8.17
- 60 ปีขึ้นไป	3	0.31
รวม	967	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ/ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 4) ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี และ 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 92.94 โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 93.95 และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด อยู่ที่ร้อยละ 92.26 ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการจัดหางานต่างประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.63	92.58	0.03
1) การให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีการแจ้งขั้นตอน เงื่อนไขต่าง ๆ รวมถึงระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน	70.84	19.28	2.92	0.08	0.00	4.66	93.11	0.00
2) การให้บริการใช้ระยะเวลาเหมาะสม	66.60	20.35	4.53	0.12	0.00	4.58	91.60	0.10
3) มีระบบคิว หรือลำดับการให้บริการ	67.53	20.43	3.85	0.17	0.02	4.60	92.00	0.00
4) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน หรือการให้บริการผ่าน e-Service ให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	73.11	17.70	2.67	0.12	0.00	4.68	93.61	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.70	93.95	0.03
1) มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	74.25	17.79	1.99	0.08	0.00	4.71	94.11	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละความ ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2) สามารถช่วยแก้ไขปัญหา และให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม	72.29	19.36	2.11	0.00	0.00	4.69	93.75	0.00
3) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	75.18	16.05	2.67	0.08	0.00	4.70	93.98	0.10
ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						4.63	92.55	0.10
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทันสมัย สะดวก เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	68.36	20.77	3.29	0.00	0.02	4.62	92.43	0.10
2) มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจน สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย	69.39	20.27	2.98	0.00	0.04	4.63	92.68	0.10
ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						4.67	93.38	0.00
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย	71.04	20.60	1.80	0.08	0.00	4.68	93.53	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	70.42	20.68	1.92	0.21	0.00	4.66	93.24	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.61	92.26	0.07
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ รวมถึงความชัดเจนของป้ายบอกทาง หรือสัญลักษณ์ ช่วยให้เข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ง่าย	68.05	20.02	4.10	0.04	0.00	4.61	92.20	0.00
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ Wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	69.18	19.36	3.72	0.17	0.00	4.62	92.43	0.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการใช้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ	68.46	19.86	3.66	0.17	0.00	4.61	92.14	0.21
ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการหน่วยงานต่างประเทศในภาพรวม						4.65	92.94	0.05

จากตารางที่ 11 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 5 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นย่อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ อยู่ที่ร้อยละ 94.11 อันดับที่ 2 : ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 93.98 และอันดับที่ 3 : สามารถช่วยแก้ไข ปัญหา และให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 93.75 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดแข็งของการให้บริการจัดหางานต่างประเทศอยู่ที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ

หากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ประเด็น การให้บริการใช้ระยะเวลาเหมาะสม โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 91.60 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดอ่อนของการให้บริการจัดหางานต่างประเทศอยู่ที่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งบางงานบริการ มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงอาจเกิดระยะเวลารอคอยที่นานขึ้น

อย่างไรก็ตามจากการพิจารณาจะเห็นได้ว่าบริการจัดหางานต่างประเทศ ยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมฯ ควรมีการปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อน และประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับ และพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป โดยประเด็นย่อยที่ควรนำมาพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุง มี 5 ประเด็น คือ

1) สถานที่ให้บริการสะอาด มีความเพียงพอของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ โรงอาหาร ที่จอดรถ ฯลฯ 2) การให้บริการใช้ระยะเวลาเหมาะสม 3) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ 4) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทันสมัย สะดวก เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน 5) มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจน สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ

เป็นการสำรวจโดยมีข้อความถาม 4 ข้อ โดย 2 ข้อแรกเป็นคำถามวัดระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับบริการในครั้งที่ผ่านมา และมีคำถามปลายเปิดอีก 2 ประเด็น เพื่อนำระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการ (รายละเอียดตามตารางที่ 12) รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น (รายละเอียดตามตารางที่ 13) โดยสรุปได้ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับบริการในครั้งที่ผ่านมา : จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 967 คน มีผู้รับบริการที่เคยเข้ามาใช้บริการของกรมการจัดหางาน 485 คน คิดเป็นร้อยละ 50.16 และไม่เคยเข้ามาใช้บริการ 482 คน คิดเป็นร้อยละ 49.84 โดยมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับบริการในครั้งที่ผ่านมาสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความพึงพอใจระดับ 10 จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 ความพึงพอใจระดับ 9 จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 8.17 และความพึงพอใจระดับ 8 จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับบริการในครั้งที่ผ่านมา ทั้งนี้ ยังมีผู้รับบริการประเมินระดับความพึงพอใจในระดับ 1 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.14 ซึ่งหน่วยงานควรมีการนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการจัดหางานในต่างประเทศเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เคยมาใช้บริการของกรมการจัดหางานมาก่อนหรือไม่		
- เคย	485	50.16
- ไม่เคย	482	49.84
รวม	967	100.00
ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา		
- ระดับ 0	-	-
- ระดับ 1	11	0.48
- ระดับ 2	2	0.10
- ระดับ 3	-	0.19
- ระดับ 4	2	0.10
- ระดับ 5	19	0.58
- ระดับ 6	10	0.19
- ระดับ 7	15	1.55
- ระดับ 8	44	5.43
- ระดับ 9	79	10.66
- ระดับ 10	303	41.18
- ไม่เคยใช้บริการ	482	49.84
รวม	967	100.00

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ : ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการให้บริการดี พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ให้คำปรึกษาแนะนำได้เป็นอย่างดี ตอบคำถามได้ตรงประเด็น รวมถึงให้คำแนะนำในการทำงานและการใช้ชีวิตในต่างประเทศได้อย่างละเอียด ตลอดจนเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) อยากให้ปรับปรุงในด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางคนใช้คำพูดไม่เหมาะสม ไม่น่าฟัง น้ำเสียงไม่เต็มใจในการให้บริการตอบคำถาม และให้ข้อมูลไม่ชัดเจน
- 2) อยากให้มีช่องทางการอบรมเพิ่มขึ้น เช่นการอบรมผ่านออนไลน์ หรือส่วนภูมิภาค
- 3) พื้นที่ในการรอรับบริการก่อนอบรมฯ มีเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ
- 4) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย ทำให้ขั้นตอนการให้บริการใช้ระยะเวลานาน

ตารางที่ 13 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดีมาก - เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอธิบายขั้นตอนการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางไปทำงานต่างประเทศได้อย่างละเอียด - เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ด้านการไปทำงานต่างประเทศได้ดีมาก เข้าใจง่าย - มีการจัดระบบคนได้ดีมาก รวดเร็วประทับใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - อยากให้ปรับปรุงในด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางคนใช้คำพูดด้วยน้ำเสียงไม่น่าฟัง ไม่เต็มใจในการให้บริการตอบคำถาม และให้ข้อมูลไม่ชัดเจน - พื้นที่ในการรอรับบริการก่อนอบรมฯ มีเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ - อยากให้มีช่องทางการอบรมเพิ่มขึ้น เช่นการอบรมผ่านออนไลน์ หรือส่วนภูมิภาค - รอใช้บริการห้องน้ำนาน มีห้องน้ำไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี อธิบายเข้าใจง่าย และชัดเจน - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว 	-
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ดูแลดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ พุดจาไพเราะ - ให้คำแนะนำดี เข้าใจง่าย 	-
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี รวดเร็ว - ให้ข้อมูลดี กระชับ เข้าใจง่าย 	-
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำแนะนำดี เข้าใจง่าย 	-
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	-	-
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	-	-
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	-	-
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล และตอบคำถามได้อย่างชัดเจน อธิบายเข้าใจง่าย 	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	- เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกระบี่	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาญจนบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาฬสินธุ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกำแพงเพชร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดขอนแก่น	- เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะ - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดจันทบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดฉะเชิงเทรา	- เจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถามได้ดี รวดเร็ว และให้ข้อมูลได้ครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชลบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยนาท	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยภูมิ	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชุมพร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงใหม่	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตรัง	-	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตราด	- เจ้าหน้าที่น่ารัก ให้บริการดี มีใจ ให้บริการ	- มีเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย ทำให้ ขั้นตอนการให้บริการใช้ระยะเวลานาน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตาก	- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครนายก	- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครปฐม	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พูดจาสุภาพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครพนม	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครศรีธรรมราช	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครสวรรค์	- เจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาสุภาพ - ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนราธิวาส	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดน่าน	- เจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาสุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำดี ตอบคำถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบึงกาฬ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบุรีรัมย์	- เจ้าหน้าที่บริการดี สุภาพ เต็มใจ ให้บริการ - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว สะดวก - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี อธิบาย เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปทุมธานี	-	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปราจีนบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปัตตานี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพะเยา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพังงา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิจิตร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิษณุโลก	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้ม เต็มใจ ให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิษณุโลก	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบูรณ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแพร่	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดภูเก็ต	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมหาสารคาม	- เจ้าหน้าที่บริการดี ให้บริการด้วย ความสุภาพ - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว รอไม่ นาน - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี เข้าใจง่าย	- การจัดระบบคิว
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมุกดาหาร	- เจ้าหน้าที่บริการดี ให้บริการช่วงพัก กลางวัน	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยโสธร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยะลา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดร้อยเอ็ด	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาไพเราะ เต็มใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี ชี้แจง รายละเอียดได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระนอง	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดราชบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลพบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาสุภาพ - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำปาง	- เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ให้ คำแนะนำได้ดีเข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำพูน	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเลย	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดศรีสะเกษ	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสกลนคร	- เจ้าหน้าที่บริการดี รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสงขลา	- เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะ สุภาพ เป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี อธิบาย ข้อมูลได้ครบถ้วน เข้าใจง่าย	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสตูล	- เจ้าหน้าที่พูดจาดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรปราการ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสงคราม	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสาคร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระแก้ว	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้บริการด้วย ความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี อธิบายได้ ชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสิงห์บุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุโขทัย	- เจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาไพเราะ เป็นกันเอง - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุพรรณบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุรินทร์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองคาย	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองบัวลำภู	- เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอ่างทอง	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอำนาจเจริญ	-	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี ชัดเจน ตรงประเด็น - ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรธานี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุทัยธานี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เต็มใจ ให้บริการ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุบลราชธานี	-	-

ส่วนที่ 4 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศมีทศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 98.10 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมฯ ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 967 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	942 (97.41%)	25 (2.59%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	941 (97.31%)	26 (2.69%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	963 (99.59%)	4 (0.41%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทศนคติและความผูกพัน	98.10	1.90

3. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางานด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 414 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนต่างด้าว/นายจ้าง/สถานประกอบการ จากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ศูนย์บริการวีซ่า และใบอนุญาตทำงาน และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 10 จำนวน 95 คน และจากหน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 319 คน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ได้แก่ คนต่างด้าว/นายจ้าง/สถานประกอบการที่มารับบริการ จำนวน 414 คน อยู่ที่ร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 234 คน อยู่ที่ร้อยละ 53.52 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 180 คน อยู่ที่ร้อยละ 43.48 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 38.89 รองลงมาอายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 20 - 29 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี อายุ 60 ปีขึ้นไป และอายุ 15 - 19 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	180	43.48
- หญิง	234	56.52
รวม	414	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	1	0.24
- 20-29 ปี	89	21.50
- 30-39 ปี	161	38.89
- 40-49 ปี	110	26.57
- 50-59 ปี	35	8.45
- 60 ปีขึ้นไป	18	4.35
รวม	414	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 4) ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี และ 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจต่อบริการของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 92.61 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 94.14 และประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด อยู่ที่ร้อยละ 91.91 ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละความ ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.63	92.69	0.12
1) การให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีการแจ้งขั้นตอน เงื่อนไขต่าง ๆ รวมถึงระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน	73.43	17.58	2.17	0.10	0.10	4.67	93.38	0.24
2) การให้บริการใช้ระยะเวลาเหมาะสม	66.91	20.68	3.62	0.29	0.05	4.58	91.55	0.24
3) มีระบบคิว หรือลำดับการให้บริการ	73.67	17.97	1.74	0.29	0.05	4.69	93.72	0.00
4) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน หรือการให้บริการผ่าน e-Service ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	69.32	19.90	2.17	0.58	0.14	4.61	92.13	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.71	94.14	0.16
1) มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	76.81	15.85	1.59	0.19	0.05	4.72	94.49	0.00
2) สามารถช่วยแก้ไขปัญหา และให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม	74.88	17.20	1.45	0.29	0.05	4.69	93.86	0.24
3) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	75.85	16.43	1.59	0.10	0.10	4.70	94.06	0.24
ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						4.61	92.13	0.00
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทันสมัย สะดวก เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	68.36	20.48	2.90	0.39	0.05	4.61	92.17	0.00
2) มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจน สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย	68.12	20.68	2.61	0.68	0.00	4.60	92.08	0.00
ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						4.60	91.91	0.48
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย	70.77	18.94	2.61	0.10	0.14	4.63	92.56	0.24
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	67.15	20.29	3.48	0.29	0.05	4.56	91.26	0.72
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.61	92.21	0.16
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ รวมถึงความชัดเจนของป้ายบอกทาง หรือสัญลักษณ์ ช่วยให้เข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ง่าย	71.01	19.71	1.88	0.29	0.05	4.65	92.95	0.24
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ Wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	65.22	21.84	3.33	0.48	0.10	4.55	90.97	0.24

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละความ ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการใช้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ	70.53	19.71	2.03	0.29	0.14	4.64	92.71	0.00
ความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวม						4.63	92.61	0.19

จากตารางที่ 16 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 5 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นย่อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ อยู่ที่ร้อยละ 94.49 อันดับที่ 2 : ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 94.06 และอันดับที่ 3 : สามารถช่วยแก้ไขปัญหา และให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม อยู่ที่ร้อยละ 93.86 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดแข็งของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในส่วนประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ Wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น อยู่ที่ร้อยละ 90.97 ซึ่งกรมการจัดหางานควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนดังกล่าว เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และอำนวยความสะดวกให้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ยังพบว่างานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.19 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมฯ ควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดแล้วก็ตาม เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

เป็นการสำรวจโดยมีข้อคำถาม 4 ข้อ โดย 2 ข้อแรกเป็นคำถามวัดระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับบริการในครั้งที่ผ่านมา และมีคำถามปลายเปิดอีก 2 ประเด็น เพื่อนำระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการ (รายละเอียดตามตารางที่ 17) รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น (รายละเอียดตามตารางที่ 18) โดยสรุปได้ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับบริการในครั้งที่ผ่านมา :

จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 414 คน มีผู้รับบริการที่เคยเข้ามาใช้บริการของกรมการจัดหางาน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 86.47 และไม่เคยเข้ามาใช้บริการ 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.53 โดยมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับบริการในครั้งที่ผ่านมาสูงที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความพึงพอใจระดับ 10 จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 50.97 ความพึงพอใจระดับ 9 จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 17.87 และความพึงพอใจระดับ 8 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.59 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับบริการในครั้งที่ผ่านมา ทั้งนี้ ยังมีผู้รับบริการประเมินระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในระดับที่ 2 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.24 ซึ่งหน่วยงานควรมีการนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เคยมาใช้บริการของกรมการจัดหางานมาก่อนหรือไม่		
- เคย	358	86.47
- ไม่เคย	56	13.53
รวม	414	100.00
ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา		
- ระดับ 0	-	-
- ระดับ 1	-	-
- ระดับ 2	1	0.24
- ระดับ 3	2	0.48
- ระดับ 4	3	0.72
- ระดับ 5	2	0.48
- ระดับ 6	3	0.72
- ระดับ 7	14	3.38
- ระดับ 8	48	11.59
- ระดับ 9	74	17.87
- ระดับ 10	211	50.97
- ไม่เคยใช้บริการ	56	13.53
รวม	414	100.00

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ : พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ให้บริการดี สะดวกรวดเร็ว มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่และช่วยเหลือผู้มาใช้บริการ และให้บริการอย่างความเสมอภาค อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังมีความชำนาญในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี สามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำ สามารถอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนต่าง ๆ รวมถึงตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และนอกจากนี้ ยังมีการจัดลำดับการให้บริการอย่างเป็นระบบมากขึ้น ทำให้การรอรับบริการมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ในช่วงเวลาที่มีผู้เข้ามาติดต่อเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ระยะเวลาการรอคอยนาน
- 2) การใช้ระยะเวลาในการรอคอยเอกสารเป็นเวลานาน
- 3) อยากให้ปรับปรุงด้านการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ อยากให้เจ้าหน้าที่สื่อสารกับผู้มาใช้บริการหรือมาติดต่อที่เป็นแรงงานต่างด้าว ให้มีความสุภาพมากขึ้น
- 4) แก้อับริเวณที่พักคอย ไม่เพียงพอต่อผู้ที่มาใช้บริการ

ตาราง 18 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 2	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ รวมถึงมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาสุภาพ ไพเราะ เป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในงานที่ให้บริการ ให้คำปรึกษาแนะนำได้เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ และให้บริการด้วยความเป็นระเบียบเรียบร้อย - เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี มีความสะดวก รวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอในการให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อจำนวนมาก - การออกเล่มใบอนุญาตทำงานของคนต่างชาติสัญชาติจีน มีระยะเวลาพิจารณาและอนุญาตนาน ทำให้ไม่สามารถได้รับใบอนุญาตทำงานก่อนวีซ่าหมดอายุ - แก้อัปเดตบริเวณที่พักคอย ไม่เพียงพอต่อผู้ที่ใช้บริการ
สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 3	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี ให้บริการตามคิว - มีความสะดวกรวดเร็วในกาให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บางท่านใช้น้ำเสียงที่แข็งเกินไป - ใช้ระยะเวลาในการรอรับเอกสารนาน
ศูนย์บริการวีซ่าและ ใบอนุญาตทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี มีความสุภาพ - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือได้ดี ตอบคำถามชัดเจน ให้ข้อมูลครบถ้วนตามที่ต้องการ 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อยมากเกินไปเมื่อเทียบกับจำนวนผู้มารับบริการ - ใช้ระยะเวลาในการรอรับเอกสารนาน - อยากให้สามารถยกเลิกคิวออนไลน์ในระบบได้
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี 	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้เวลาในการรอเอกสารเป็นระยะเวลานาน
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	<ul style="list-style-type: none"> - 	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดีมาก สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำได้ดี 	<ul style="list-style-type: none"> - อยากให้ปรับปรุงเวลาการเปิดให้บริการสำหรับห้องสุขา เนื่องจากเวลาเปิดของห้างสรรพสินค้าไม่ตรงกับเวลาให้บริการของสำนักงาน

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความสุภาพ ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี เข้าใจง่าย	- จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	- เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะ - ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี ตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	- เจ้าหน้าที่บางคนให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน ทำให้ต้องเดินทางมาหลายรอบ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ใส่ใจผู้ที่มารับบริการ - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกระบี่	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำได้ดี	- เอกสารที่ใช้ติดต่อก่อนข้างเยอะเกินความจำเป็น
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาญจนบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาฬสินธุ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกำแพงเพชร	- เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาสุภาพ - ให้บริการสะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดขอนแก่น	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดจันทบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบคำถามได้ชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดฉะเชิงเทรา	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชลบุรี	-	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยนาท	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยภูมิ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชุมพร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	- อยากให้ มีการลด ขั้นตอน การ ดำเนินการอีกหน่อย
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงใหม่	- เจ้าหน้าที่บริการดี ให้คำแนะนำดี มาก	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตรัง	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีธรรมาภิบาลดี - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	- บางงานบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ช้า เจ้าหน้าที่ไม่อยู่โต๊ะขณะไปใช้ บริการ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตราด	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตาก	- เจ้าหน้าที่บริการดี ให้ความช่วยเหลือ อย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครนายก	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครปฐม	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาสุภาพ - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครพนม	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำได้เป็น อย่างดี ช่วยแก้ปัญหาได้	- ใช้ระยะเวลาในการรอเอกสารนาน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำดีมาก	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครศรีธรรมราช	- เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง มี ความกระตือรือร้นในการให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำได้ดี ช่วยแก้ไข้ปัญหาได้	- ระยะเวลาในการให้บริการบางอย่าง ใช้เวลานานเกินไป
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครสวรรค์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดน่าน	- เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะ ให้ ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษา ได้เป็นอย่างดี ข้อมูลครบถ้วนชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบึงกาฬ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบุรีรัมย์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปทุมธานี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปราจีนบุรี	- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ตอบข้อ ซักถามและแนะนำกระบวนการดำเนิน เอกสารอย่างครบถ้วน - เจ้าหน้าที่ประสานงานในเรื่องที่ ต้องการทราบได้ดี และให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปัตตานี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพะเยา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพังงา	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เอาใจใส่ผู้มาใช้ บริการ เป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรึกษา อธิบายเข้าใจง่าย	- ใช้ระยะเวลาในการรอเอกสารนาน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิจิตร	- เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิจิตร	-	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิษณุโลก	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำได้ เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบูรณ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแพร่	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดภูเก็ต	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมหาสารคาม	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ รวมถึงให้ ข้อมูลได้เป็นอย่างดี ละเอียด ชัดเจน	- ขั้นตอนการดำเนินการค่อนข้างเยอะ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมุกดาหาร	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี รายละเอียด ครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยโสธร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยะลา	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี ช่วย แก้ปัญหาได้รวดเร็ว มีความ ตรงไปตรงมา	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดร้อยเอ็ด	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระนอง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาสุภาพ - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	- การดำเนินการ มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดราชบุรี	- เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจน	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลพบุรี	- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ เป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้ดี	- เก้าอี้นั่งพักคอยชำรุด
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำปาง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว รอคิวไม่นาน - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรึกษาได้ดี - ตอบข้อมูลในเรื่องที่สงสัยได้ดี	- วันที่คนเข้ามาใช้บริการเยอะ เก้าอี้นั่งพักคอยไม่เพียงพอ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำพูน	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเลย	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เต็มใจให้บริการ เอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดศรีสะเกษ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสกลนคร	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ได้รับการบริการที่รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสงขลา	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสตูล	- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำได้เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่บริการดี มีความกระตือรือร้น	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรปราการ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสงคราม	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสาคร	- เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระแก้ว	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี - ชัดเจนตรงประเด็น	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสิงห์บุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี สามารถติดต่อประสานงานได้สะดวกรวดเร็ว	- การตอบปัญหาในกรณีที่มีผู้ประกอบการไม่เข้าใจล่าช้า บางครั้งก็ไม่ได้รับคำตอบที่ตรงประเด็น

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุโขทัย	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ตอบคำถามด้วยความสุภาพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุพรรณบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก ให้ข้อมูลได้อย่างละเอียด	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุรินทร์	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเป็นกันเอง	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองคาย	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองบัวลำภู	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอ่างทอง	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอำนาจเจริญ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาสุภาพไพเราะ - ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้ชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรดิษฐ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุทัยธานี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้ดี ให้ข้อมูลที่ชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุบลราชธานี	-	-

ส่วนที่ 4 : ทักษะและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 97.83 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมฯ ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ทักษะและความผูกพันของผู้รับบริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 414 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	396 (95.65%)	18 (4.35%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	407 (98.31%)	7 (1.69%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	412 (99.52%)	2 (0.48%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	97.83	2.17

4. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 88 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ คนหางาน ประชาชนทั่วไป ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ได้แก่ คนหางาน/ประชาชนทั่วไป จำนวน 88 คน อยู่ที่ร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 48 คน อยู่ที่ร้อยละ 54.55 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน อยู่ที่ร้อยละ 45.45 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการ มีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 38.64 รองลงมา อายุระหว่าง 20 - 29 ปี อายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี อายุระหว่าง 15 - 19 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไปตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	48	54.55
- หญิง	40	45.45
รวม	88	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	2	2.27
- 20-29 ปี	26	29.55
- 30-39 ปี	34	38.64
- 40-49 ปี	20	22.73
- 50-59 ปี	5	5.68
- 60 ปีขึ้นไป	1	1.14
รวม	88	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ/ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 4) ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี และ 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 91.77 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี อยู่ที่ร้อยละ 92.73 และประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ที่ร้อยละ 91.06 ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.58	91.59	0.00
1) การให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีการแจ้งขั้นตอน เงื่อนไขต่าง ๆ รวมถึงระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน	70.45	20.00	2.05	0.45	0.00	4.65	92.95	0.00
2) การให้บริการใช้ระยะเวลาเหมาะสม	60.23	26.36	3.41	0.45	0.00	4.52	90.45	0.00
3) มีระบบคิว หรือลำดับการให้บริการ	64.77	20.91	3.41	1.36	0.00	4.52	90.45	0.00
4) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน หรือการให้บริการผ่าน e-Service ให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	67.05	22.73	2.73	0.00	0.00	4.63	92.50	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.61	92.12	0.00
1) มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	69.32	22.73	0.68	0.45	0.00	4.66	93.18	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละความ ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2) สามารถช่วยแก้ไขปัญหา และให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม	61.36	26.36	2.73	0.45	0.00	4.55	90.91	0.00
3) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	69.32	20.91	1.36	0.45	0.23	4.61	92.27	0.00
ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						4.57	91.36	0.00
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทันสมัย สะดวก เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	68.18	20.91	2.73	0.45	0.00	4.61	92.17	0.00
2) มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจน สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย	57.95	30.00	2.05	0.45	0.00	4.52	90.45	0.00
ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						4.64	92.73	0.00
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย	70.45	20.00	2.73	0.00	0.00	4.66	93.18	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	64.77	25.45	2.05	0.00	0.00	4.61	92.27	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.55	91.06	0.00
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ รวมถึงความชัดเจนของป้ายบอกทาง หรือสัญลักษณ์ ช่วยให้เข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ง่าย	64.77	23.64	3.41	0.00	0.00	4.59	91.82	0.00
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ Wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	54.55	30.00	4.77	0.00	0.00	4.47	89.32	0.00
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการใช้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ	67.05	21.82	2.73	0.45	0.00	4.60	92.05	0.00
ความพึงพอใจต่อบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน						4.59	91.77	0.00

จากตารางที่ 21 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 5 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นย่อยอยู่มีระดับพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 : มีจำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย มีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ 93.18 อันดับที่ 2 : ได้แก่ การให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีการแจ้งขั้นตอนเงื่อนไขต่าง ๆ รวมถึงระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน อยู่ที่ร้อยละ 92.95 อันดับที่ 3 ได้แก่ : การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน หรือการให้บริการผ่าน e-Service ให้เกิดความสะดวก

มากขึ้น มีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ 92.50 และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ Wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยมีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ 89.32 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานอยู่ที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อย่างไรก็ตาม แม้ว่างานตรวจและคุ้มครองคนหางานจะมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่กรมการจัดหางานควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าว ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

เป็นการสำรวจโดยมีข้อคำถาม 4 ข้อ โดย 2 ข้อแรกเป็นคำถามวัดระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา และมีคำถามปลายเปิดอีก 2 ประเด็น เพื่อนำระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการ (รายละเอียดตามตารางที่ 22) รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น (รายละเอียดตามตารางที่ 23) โดยสรุปได้ดังนี้

- **ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา :**
จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 88 คน มีผู้รับบริการที่เคยเข้ามาใช้บริการของกรมการจัดหางาน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 48.86 และไม่เคยเข้ามาใช้บริการ 45 คน คิดเป็นร้อยละ 51.14 โดยมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับเข้ามาใช้บริการในครั้งที่ผ่านมาสูงสุดที่ 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความพึงพอใจระดับ 10 จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.82 ความพึงพอใจระดับ 9 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 และความพึงพอใจระดับ 8 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับเข้ามาใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา ทั้งนี้ ยังมีผู้รับบริการประเมินระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในระดับ 5 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.14 ซึ่งหน่วยงานควรมีการนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ตารางที่ 22 ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เคยมาใช้บริการของกรมการจัดหางานมาก่อนหรือไม่		
- เคย	43	48.86
- ไม่เคย	45	51.14
รวม	88	100.00
ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา		
- ระดับ 0	-	-
- ระดับ 1	-	-
- ระดับ 2	-	-
- ระดับ 3	-	-
- ระดับ 4	-	-
- ระดับ 5	1	1.14
- ระดับ 6	-	-
- ระดับ 7	2	2.27
- ระดับ 8	4	4.55
- ระดับ 9	8	9.09
- ระดับ 10	28	31.82
- ไม่เคยใช้บริการ	45	51.14
รวม	88	100.00

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ : พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ ให้บริการดี สะดวกรวดเร็ว มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พร้อมให้บริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำอธิบายรายละเอียดและขั้นตอนต่าง ๆ ตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ให้บริการบางท่านพูดจาด้วยน้ำเสียงไม่สุภาพ ใช้ระดับเสียงที่ดังเกินสมควร

ตารางที่ 23 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
กองทะเบียนจัดหางานกลาง และคุ้มครองคนหางาน	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ ใช้น้ำเสียงและท่าทางที่พร้อมให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำอย่างดี ข้อมูลละเอียดครบถ้วน เข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการยื่นเอกสารชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการบางท่านพูดจาด้วยน้ำเสียงไม่สุภาพ ใช้ระดับเสียงที่ดังเกินสมควร

ส่วนที่ 4 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 99.24 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมฯ ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 88 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	87 (98.86%)	1 (1.14%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	87 (98.86%)	1 (1.14%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	88 (100.00%)	-
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	99.24	0.75

5. งานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ก” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำนวน 542 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา/ประชาชนทั่วไป/ครูแนะแนว/ผู้สูงอายุ ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ ได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา/ประชาชนทั่วไป/ครูแนะแนว/ผู้สูงอายุ จำนวน 542 คน อยู่ที่ร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 359 คน อยู่ที่ร้อยละ 66.24 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 183 คน อยู่ที่ร้อยละ 33.76 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ที่มารับบริการมีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 25.46 รองลงมา อายุระหว่าง 20 - 29 ปี อายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 15 - 19 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี และอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	183	33.76
- หญิง	359	66.24
รวม	542	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	90	16.61
- 20-29 ปี	107	19.74
- 30-39 ปี	138	25.46
- 40-49 ปี	107	19.74
- 50-59 ปี	57	10.52
- 60 ปีขึ้นไป	43	7.93
รวม	542	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งการสำรวจตามประเด็นการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางการให้บริการ/ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 4) ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี และ 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 93.79 โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 94.53 และหากพิจารณาถึงประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อยู่ที่ร้อยละ 93.06 ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละความ ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.69	93.80	0.05
1) การให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีการแจ้งขั้นตอน เงื่อนไขต่าง ๆ รวมถึงระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน	70.11	22.88	0.77	0.00	0.00	4.69	93.76	0.00
2) การให้บริการใช้ระยะเวลาเหมาะสม	69.37	22.73	1.22	0.00	0.04	4.67	93.36	0.00
3) มีระบบคิว หรือลำดับการให้บริการ	70.85	20.96	1.55	0.07	0.00	4.67	93.43	0.18
4) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน หรือการให้บริการผ่าน e-Service ให้เกิดความสะดวกมากขึ้น	74.91	19.04	0.66	0.00	0.04	4.73	94.65	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.73	94.53	0.00
1) มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	74.17	19.34	1.00	0.00	0.00	4.73	94.50	0.00
2) สามารถช่วยแก้ไขปัญหา และให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม	71.96	20.52	1.33	0.07	0.00	4.69	93.87	0.00
3) ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	77.86	16.38	0.89	0.07	0.00	4.76	95.20	0.00
ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						4.65	93.06	0.00
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทันสมัย สะดวก เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	67.71	23.62	1.44	0.15	0.00	4.65	92.92	0.00
2) มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจน สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย	68.82	22.73	1.66	0.00	0.00	4.66	93.21	0.00
ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						4.71	94.13	0.00
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย	73.06	20.37	0.89	0.00	0.00	4.72	94.32	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	71.59	21.25	1.11	0.00	0.00	4.70	93.95	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.67	93.42	0.00
1) ความเพียงพอของจุดให้บริการ รวมถึงความชัดเจนของป้ายบอกทาง หรือสัญลักษณ์ ช่วยให้เข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ง่าย	70.48	21.70	1.33	0.07	0.00	4.68	93.58	0.00
2) มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ Wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	68.45	22.73	1.88	0.00	0.00	4.65	93.06	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละความ ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
3) สถานที่ให้บริการสะอาด มีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการใช้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ	71.59	20.07	1.88	0.07	0.00	4.68	93.62	0.00
ความพึงพอใจต่องานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพในภาพรวม						4.69	93.79	0.01

จากตารางที่ 26 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 5 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจแต่ละประเด็นย่อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 : ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 95.20 อันดับที่ 2 : การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน หรือการให้บริการผ่าน e-Service ให้เกิดความสะดวกมากขึ้น อยู่ที่ร้อยละ 94.65 อันดับที่ 3 : มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ อยู่ที่ร้อยละ 94.50 และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทันสมัย สะดวก เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน โดยมีระดับความพึงพอใจ อยู่ที่ร้อยละ 92.92 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าจุดอ่อนของงานแนะแนว และการส่งเสริมการประกอบอาชีพ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อย่างไรก็ตามแม้ว่างานแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพจะมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่กรมการจัดหางานควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการ ดังกล่าวที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

นอกจากนี้ ยังพบว่างานแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ ยังมีประเด็นย่อยที่ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจ เฉลี่ยร้อยละ 0.01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการงานแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แม้ว่าบริการนั้น ๆ จะได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดแล้วก็ตาม

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ

เป็นการสำรวจโดยมีข้อคำถาม 4 ข้อ โดย 2 ข้อแรกเป็นคำถามวัดระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับบริการในครั้งที่ผ่านมา และมีคำถามปลายเปิดอีก 2 ประเด็น เพื่อนำระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการ (รายละเอียดตามตารางที่ 27) รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น (รายละเอียดตามตารางที่ 28) โดยสรุปได้ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับบริการในครั้งที่ผ่านมา :

จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการงานแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำนวน 542 คน มีผู้รับบริการที่เคยเข้ามาใช้บริการของกรมการจัดหางาน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 65.31 และไม่เคยเข้ามาใช้บริการ 188 คน คิดเป็นร้อยละ 34.69 โดยมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับบริการในครั้งที่ผ่านมาสูงที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความพึงพอใจระดับ 10 จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 46.13 ความพึงพอใจระดับ 9 จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 12.92 และความพึงพอใจระดับ 8 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.24 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับบริการในครั้งที่ผ่านมา ทั้งนี้ ยังมีผู้รับบริการประเมินระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในระดับ 4 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.18 ซึ่งหน่วยงานควรมีการนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ตารางที่ 27 ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เคยมาใช้บริการของกรมการจัดหางานมาก่อนหรือไม่		
- เคย	354	65.31
- ไม่เคย	188	34.69
รวม	542	100.00
ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา		
- ระดับ 0	-	-
- ระดับ 1	-	-
- ระดับ 2	-	-
- ระดับ 3	-	-
- ระดับ 4	1	0.18
- ระดับ 5	3	0.55
- ระดับ 6	3	0.55
- ระดับ 7	4	0.74
- ระดับ 8	23	4.24
- ระดับ 9	70	12.92
- ระดับ 10	250	46.13
- ไม่เคยใช้บริการ	188	34.69
รวม	542	100.00

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ : ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการให้บริการดี มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง พูดจาไพเราะ เจ้าหน้าที่แนะแนวมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รวมถึงคอยช่วยเหลือและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเรื่องอาชีพ สามารถนำความรู้ไปสร้างอาชีพสร้างรายได้ในชีวิตประจำวันได้ อีกทั้ง ยังมีความประทับใจเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำการทำแบบทดสอบความถนัดทางอาชีพ อธิบายเข้าใจง่าย

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้รับบริการบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) อยากให้มีการจัดกิจกรรมการฝึกอาชีพอื่น ๆ เพิ่มเติม
- 2) การจัดกิจกรรมแนะแนวอาชีพมีเพียงตำบลละหนึ่งครั้ง อยากให้มีการจัดกิจกรรมหมู่บ้านละหนึ่งครั้ง
- 3) พื้นที่จอดรถมีไม่เพียงพอ

ตารางที่ 28 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้รับบริการ)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
ศูนย์บริการจัดหางาน เพื่อคนไทย	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่แนะแนวอาชีพ ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	- เจ้าหน้าที่บริการดี ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้บริการด้วยความสุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความสุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี ตอบคำถามได้ตรงประเด็น	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกระบี่	- เจ้าหน้าที่บริการดี พุดคุยสุภาพ - เจ้าหน้าที่แนะแนวให้คำแนะนำได้ดี	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาญจนบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาฬสินธุ์	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่ผู้มารับบริการ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกำแพงเพชร	- เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่แนะนำอาชีพ ให้คำปรึกษา แนะนำได้ดี ตรงประเด็น	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดขอนแก่น	- เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความเป็นมิตร	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดจันทบุรี	- เจ้าหน้าที่แนะนำบริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดฉะเชิงเทรา	- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ และให้ คำแนะนำได้ดี - เจ้าหน้าที่แนะนำให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชลบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยนาท	- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยภูมิ	- เจ้าหน้าที่แนะนำให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชุมพร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงใหม่	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตรัง	- เจ้าหน้าที่บริการดี และให้คำแนะนำ ได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตราด	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตาก	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี รวดเร็ว พุดจา ไพเราะ	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครนายก	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครปฐม	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายได้ดี เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครพนม	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง พุดจา สุภาพ - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ได้อย่าง ชัดเจน ตรงประเด็น	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครศรีธรรมราช	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี ชัดเจน ตรงประเด็น	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครสวรรค์	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนราธิวาส	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความสุภาพ พุดจา เป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบ อธิบาย ข้อมูลได้ชัดเจน เข้าใจง่าย - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษา เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดน่าน	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบึงกาฬ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบุรีรัมย์	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี - กิจกรรมแนะแนวอาชีพ และการทำ แบบทดสอบให้นักเรียน	-
สำนักงานจัดหางาน	- การให้บริการแนะแนวอาชีพ	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
จังหวัดปทุมธานี		
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปราจีนบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปัตตานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความใส่ใจบริการ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพะเยา	- การให้บริการดี พุดจาสุภาพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพังงา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพัทลุง	- เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ให้ความรู้ด้านอาชีพ ได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิจิตร	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิษณุโลก	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี เข้าใจง่าย	- อยากให้มีกิจกรรมการฝึกอาชีพอื่น ๆ เพิ่มเติม
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และให้ความรู้ ในเรื่องอาชีพและการฝึกอาชีพได้ดี - ติดต่อประสานงานได้ง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบูรณ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแพร่	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดภูเก็ต	- เจ้าหน้าที่บริการดี อธิบายข้อมูลได้ เข้าใจง่าย	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมหาสารคาม	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมุกดาหาร	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้บริการด้วย ความสุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยโสธร	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยะลา	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดร้อยเอ็ด	- เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการทำ แบบทดสอบความพร้อมทางอาชีพได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระนอง	- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำ - ได้ฝึกอาชีพ และพัฒนาทักษะด้าน อาชีพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดราชบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลพบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาสุภาพ ไพเราะ เป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี อธิบายได้ อย่างละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย - ให้โอกาสคนในชุมชน มีงานทำ มี รายได้	- มีการจัดกิจกรรมแนะแนวอาชีพเพียง ตำบลละหนึ่งครั้ง อยากให้มีการจัด กิจกรรมหมู่บ้านละหนึ่งครั้ง
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำปาง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ดี ให้บริการด้วย ความเต็มใจ เป็นกันเอง	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำพูน	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเลย	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูล ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดศรีสะเกษ	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่แนะแนวอาชีพ ให้คำแนะนำ ได้เป็นอย่างดี	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสกลนคร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสงขลา	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสตูล	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรปราการ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสงคราม	- เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ	- พื้นที่จอดรถมีไม่เพียงพอ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสาคร	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พูดจาไพเราะ ให้ คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระแก้ว	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี พูดจา สุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสิงห์บุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุโขทัย	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุพรรณบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุรินทร์	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองคาย	- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองบัวลำภู	- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน อธิบาย เข้าใจง่าย	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอ่างทอง	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอำนาจเจริญ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรธานี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ให้คำปรึกษาได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรดิษฐ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุทัยธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ รวมถึงให้ ข้อมูลได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุบลราชธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความสุภาพ	-

ส่วนที่ 4 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 99.45 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการนอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมฯ ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ทักษะและความผูกพันของผู้รับบริการงานแนะแนวและการส่งเสริมการประกอบอาชีพที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 542 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	534 (98.52%)	8 (1.48%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	541 (99.82%)	1 (0.18%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	542 (100%)	-
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	99.45	0.55

❖ ตอนที่ 3 : ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการกรมการจัดหางานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำแนกผลการสำรวจตามประเภทบริการ จำนวน 3 งานบริการ ได้แก่ งานบริการจัดหางานต่างประเทศ งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของตนต่างด้าว และงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน รายละเอียดดังนี้

1. งานบริการจัดหางานต่างประเทศ

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ข” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 26 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ คนหางานที่ประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ/ลูกจ้างในสถานประกอบการที่ไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ/ผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศหรือต่างประเทศ โดยมีการสุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ปราบกฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านบริการจัดหางานต่างประเทศ ได้แก่ คนหางานที่ประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ/ลูกจ้างในสถานประกอบการที่ไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ/ผู้รับอนุญาตจัดหางานในประเทศหรือต่างประเทศ จำนวน 26 คน อยู่ที่ร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 14 คน อยู่ที่ร้อยละ 53.85 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 12 คน อยู่ที่ร้อยละ 46.15 โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจมากที่สุดเท่ากัน 2 ช่วงอายุ ได้แก่ ช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี และ 40 - 49 ปี อยู่ที่ร้อยละ 30.77 รองลงมาอายุระหว่าง อายุระหว่าง 50 - 59 ปี อายุระหว่าง 20 - 29 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับรายละเอียดตามตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริการจัดหางานต่างประเทศที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	14	53.85
- หญิง	12	46.15
รวม	26	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	-	-
- 20-29 ปี	3	11.54
- 30-39 ปี	8	30.77
- 40-49 ปี	8	30.77
- 50-59 ปี	6	23.08
- 60 ปีขึ้นไป	1	3.85
รวม	26	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งการสำรวจตามประเด็นการดำเนินงาน ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ 2) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน 3) ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่องานบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 87.90 โดยมีระดับความพึงพอใจในประเด็นด้านความโปร่งใส และการอำนวยความสะดวกมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 88.65 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด อยู่ที่ร้อยละ 87.31 ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานบริการจัดหางานต่างประเทศ

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ						4.38	87.69	0.00
1) การดำเนินงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	61.54	21.54	6.92	0.00	0.00	4.50	90.00	0.00
2) กฎหมาย ระเบียบที่ใช้ มีความเหมาะสม ไม่เป็นอุปสรรค	57.69	12.31	16.15	0.00	0.00	4.31	86.15	0.00
3) การเผยแพร่กฎหมาย ระเบียบ รวมถึงหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและขั้นตอนการให้บริการ	57.69	18.46	9.23	1.54	0.00	4.35	86.92	0.00
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน						4.37	87.31	0.00
1) การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน	57.69	21.54	9.23	0.00	0.00	4.42	88.46	0.00
2) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ	57.69	12.31	16.15	0.00	0.00	4.31	86.15	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก						4.43	88.65	0.00
1) มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ครอบคลุมครบถ้วน	57.69	18.46	11.54	0.00	0.00	4.38	87.69	0.00
2) สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงาน กฎหมาย ระเบียบ รวมถึงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และขั้นตอนการให้บริการ ได้อย่างสะดวก	53.85	21.54	11.54	0.00	0.00	4.35	86.92	0.00
3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	61.54	18.46	9.23	0.00	0.00	4.46	89.23	0.00
4) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน และอำนวยความสะดวก	61.54	24.62	4.62	0.00	0.00	4.54	90.77	0.00
ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์						4.40	87.95	0.00
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย	61.54	18.46	6.92	1.54	0.00	4.42	88.46	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน และทันสมัย เมนูง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	53.85	21.54	11.54	0.00	0.00	4.35	86.92	0.00
3) มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ชัดเจน สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย	57.69	21.54	9.23	0.00	0.00	4.42	88.46	0.00
ความพึงพอใจต่องานบริการจัดหางานต่างประเทศในภาพรวม						4.40	87.90	0.00

จากตารางที่ 31 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจการดำเนินงานในแต่ละประเด็นน้อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 : การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน และอำนวยความสะดวก อยู่ที่ร้อยละ 90.77 อันดับที่ 2 : การดำเนินงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก อยู่ที่ร้อยละ 90.00 อันดับที่ 3 : ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ที่ร้อยละ 89.23 และหากพิจารณาถึงประเด็นน้อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำสุด จำนวน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) กฎหมาย ระเบียบที่ใช้ มีความเหมาะสม ไม่เป็นอุปสรรค และ 2) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 86.15 แสดงให้เห็นว่าจุดอ่อนของงานบริการจัดหางานต่างประเทศ คือ ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน นอกจากนี้ แม้ว่างานบริการจัดหางานต่างประเทศจะมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่กรมการจัดหางานควรพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่เป็นจุดอ่อนข้างต้น เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการดังกล่าว ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสูงสุด และนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการต่อไป

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานบริการจัดหางานต่างประเทศ

เป็นการสำรวจโดยมีข้อคำถาม 4 ข้อ โดย 2 ข้อแรกเป็นคำถามวัดระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา และมีคำถามปลายเปิดอีก 2 ประเด็น เพื่อนำระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการ (รายละเอียดตามตารางที่ 32) รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น (รายละเอียดตามตารางที่ 33) สรุปได้ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา :

จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการงานจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 26 คน มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เคยเข้ามาใช้บริการของกรมการจัดหางาน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 และไม่เคยเข้ามาใช้บริการ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 โดยมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับ การเข้ามาใช้บริการในครั้งที่ผ่านมาสูงที่สุด ลำดับที่ 1 ได้แก่ ความพึงพอใจระดับ 8 มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 รองลงมา มีผู้ตอบแบบสำรวจเท่ากัน 2 ลำดับ ได้แก่ ความพึงพอใจระดับ 10 และระดับที่ 5 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ความพึงพอใจระดับ 7 มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 1 คน ทั้งนี้ หน่วยงานควรมีการนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ตารางที่ 32 ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบริการจัดหางานต่างประเทศเมื่อเปรียบเทียบกับ การใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เคยมาใช้บริการของกรมการจัดหางานมาก่อนหรือไม่		
- เคย	12	46.15
- ไม่เคย	14	53.85
รวม	26	100.00
ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดเมื่อเปรียบเทียบกับ การใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา		
- ระดับ 0	-	-
- ระดับ 1	-	-
- ระดับ 2	-	-
- ระดับ 3	-	-
- ระดับ 4	-	-
- ระดับ 5	2	7.69
- ระดับ 6	-	-
- ระดับ 7	1	3.85
- ระดับ 8	7	26.92
- ระดับ 9	-	-
- ระดับ 10	2	7.69
- ไม่เคยใช้บริการ	14	53.85
รวม	26	100.00

- **การให้บริการที่ท่านประทับใจ :** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ ซึ่งให้บริการดี บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการดำเนินการต่าง ๆ เป็นอย่างดี รวมถึงการให้คำแนะนำได้ดี ละเอียด และข้อมูลครบถ้วน

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

1) อยากให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่บางคน อยากให้มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ ใช้น้ำเสียงที่สุภาพ และเป็นมิตรมากกว่านี้

2) อยากให้ปรับปรุงการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 33 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของบริการจัดหางานต่างประเทศ จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

หน่วยงาน รับผิดชอบ	การดำเนินงาน ที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
- กองบริหารแรงงานไทย ไปต่างประเทศ	- เจ้าหน้าที่บริการดี บริการด้วย ความสุภาพ พุดจาดี - เจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี ละเอียด และครบถ้วน	- มีเจ้าหน้าที่บางคนใช้น้ำเสียงไม่ค่อย สุภาพในการสื่อสาร การให้บริการไม่ค่อย เป็นมิตร อยากให้ปรับปรุงแก้ไข - การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ภายในไม่ต่อเนื่อง ทำให้ผู้รับบริการต้อง แก้ปัญหาด้วยตัวเอง

ส่วนที่ 4 : ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อ
กรมการจัดหางาน

การสำรวจทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนด
ข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการบริการจัดหางานต่างประเทศ จำนวน 3 ประเด็น
ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีทศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 97.44
ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นอกจากมีความผูกพัน
กับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรม ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าว
การจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบริการจัดหางานต่างประเทศที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แบบสำรวจ (n = 32 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้ กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	25 (96.15%)	1 (3.85%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำ ผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	25 (96.15%)	1 (3.85%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	26 (100.00%)	-
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทศนคติและความผูกพัน	97.44	2.56

2. งานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ข” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 964 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ผู้แทน โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ สำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน และสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 10 จำนวน 160 คน จากหน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานจัดหางานจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 804 คน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ได้แก่ นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน และผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศ จำนวน 964 คน อยู่ที่ร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 530 คน อยู่ที่ร้อยละ 54.98 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 434 คน อยู่ที่ร้อยละ 45.02 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 42.43 รองลงมา อายุระหว่าง 40 - 49 ปี อายุระหว่าง 20 - 29 ปี อายุระหว่าง 50 - 59 ปี อายุ 60 ปีขึ้นไป และอายุระหว่าง 15 - 19 ปี ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	434	45.02
- หญิง	530	54.98
รวม	964	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	3	0.31
- 20-29 ปี	142	14.73
- 30-39 ปี	409	42.43
- 40-49 ปี	313	32.47
- 50-59 ปี	79	8.20
- 60 ปีขึ้นไป	18	1.87
รวม	964	100.00

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของกรมการจัดหางาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งการสำรวจตามประเด็นการดำเนินงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ 2) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน 3) ด้านความโปร่งใส และการอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความระดับพึงพอใจต่อการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 91.40 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 91.65 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด อยู่ที่ร้อยละ 90.81 ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน
ของคนต่างด้าว

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ความ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ						4.58	91.60	0.21
1) การดำเนินงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	72.51	17.68	2.61	0.21	0.06	4.65	93.07	0.21
2) กฎหมาย ระเบียบที่ใช้ มีความเหมาะสม ไม่เป็นอุปสรรค	58.61	27.80	2.93	0.41	0.10	4.49	89.85	0.21
3) การเผยแพร่กฎหมาย ระเบียบ รวมถึงหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและขั้นตอนการให้บริการ	68.57	19.67	3.30	0.25	0.01	4.59	91.89	0.21
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน						4.54	90.81	0.16
1) การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน	68.57	19.09	3.67	0.50	0.02	4.59	91.85	0.10
2) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ	59.44	26.56	2.99	0.71	0.08	4.49	89.77	0.21
ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก						4.58	91.52	0.16
1) มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ครอบคลุมครบถ้วน	74.48	15.52	2.61	0.50	0.08	4.66	93.20	0.10
2) สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงาน กฎหมาย ระเบียบ รวมถึงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และขั้นตอนการให้บริการ ได้อย่างสะดวก	60.37	26.56	2.55	0.71	0.04	4.51	90.23	0.21
3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	69.61	19.92	2.37	0.46	0.06	4.62	92.41	0.10
4) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน และอำนวยความสะดวก	61.31	25.56	2.74	0.54	0.12	4.51	90.27	0.21
ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์						4.58	91.65	0.28
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย	73.96	15.35	3.05	0.62	0.02	4.65	93.01	0.10
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน และทันสมัย ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	59.96	26.22	3.24	0.54	0.06	4.50	90.02	0.21
3) มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ชัดเจน สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย	71.06	16.85	3.30	0.66	0.04	4.60	91.91	0.52
ความพึงพอใจต่องานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวม						4.57	91.40	0.20

จากตารางที่ 36 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจการดำเนินงานในแต่ละประเด็นน้อย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นน้อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก

ได้แก่ อันดับที่ 1 : มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ครอบคลุม ครอบคลุม อยู่ที่ย้อยละ 93.20 อันดับที่ 2 : การดำเนินงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก อยู่ที่ย้อยละ 93.07 และอันดับที่ 3 : การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย อยู่ที่ย้อยละ 93.01 แสดงให้เห็นว่า จุดแข็งของการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวอยู่ที่ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ อยู่ที่ย้อยละ 89.77 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดอ่อนที่ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขของการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว อยู่ที่ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากตารางข้างต้นจะเห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางรายไม่พึงพอใจการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในภาพรวม อยู่ที่ย้อยละ 0.20 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากรมการจัดหางานควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับการดำเนินงานดังกล่าวให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้และลดผลกระทบที่อาจเกิดจากการดำเนินงานให้มากขึ้น

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว

เป็นการสำรวจโดยมีข้อคำถาม 4 ข้อ โดย 2 ข้อแรกเป็นคำถามวัดระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา และมีคำถามปลายเปิดอีก 2 ประเด็น เพื่อนำระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการ (รายละเอียดตามตารางที่ 37) รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น (รายละเอียดตามตารางที่ 38) สรุปได้ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา :

จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 964 คน มีผู้รับบริการที่เคยเข้ามาใช้บริการของกรมการจัดหางาน 689 คน คิดเป็นร้อยละ 71.47 และไม่เคยเข้ามาใช้บริการ 275 คน คิดเป็นร้อยละ 28.53 โดยมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับเข้ามาใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา สูงที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความพึงพอใจระดับ 10 จำนวน 417 คน คิดเป็นร้อยละ 43.26 ความพึงพอใจระดับ 9 จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 14.32 และความพึงพอใจระดับ 8 จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับเข้ามาใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา ทั้งนี้ ยังมีผู้รับบริการประเมินระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในระดับ 1 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.21 ซึ่งหน่วยงานควรมีการนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ตารางที่ 37 ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เคยมาใช้บริการของกรมการจัดหางานมาก่อนหรือไม่		
- เคย	689	71.47
- ไม่เคย	275	28.53
รวม	964	100.00
ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา		
- ระดับ 0	-	-
- ระดับ 1	2	0.21
- ระดับ 2	1	0.10
- ระดับ 3	7	0.73
- ระดับ 4	10	1.04
- ระดับ 5	22	2.28
- ระดับ 6	13	1.35
- ระดับ 7	25	2.59
- ระดับ 8	54	5.60
- ระดับ 9	138	14.32
- ระดับ 10	417	43.26
- ไม่เคยใช้บริการ	275	28.53
รวม	964	100.00

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการซึ่งมีความเป็นกันเอง พุดจาไพเราะ มีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานเกี่ยวกับต่างด้าวซึ่งสามารถให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม ข้อสงสัย และขั้นตอนการดำเนินการได้อย่างละเอียด ครบถ้วน ข้อมูลชัดเจน ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือและติดตามงานเป็นอย่างดี สามารถช่วยแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) มีความกังวลในประเด็นเกี่ยวกับยื่นคำขอฯ แบนเอกสารผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากรู้สึกไม่ปลอดภัยต่อข้อมูลส่วนบุคคล
- 2) อยากให้มีหลักเกณฑ์การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 3) การเข้ารับบริการในบางครั้งมีความล่าช้าเนื่องจากคนใช้บริการเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ รวมถึงมีการใช้เอกสารหลักฐานประกอบเป็นจำนวนมากเกินไป
- 4) อยากให้ปรับปรุงในเรื่องการใช้เสียงของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่บางท่านใช้น้ำเสียงที่ไม่เป็นมิตรต่อผู้มารับบริการ

ตารางที่ 38 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว
จำแนกตามหน่วยงานรับผิดชอบ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 2	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาสุภาพ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีการอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี ให้คำปรึกษาและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น ได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วน 	<ul style="list-style-type: none"> - อยากให้มีห้องที่มีเครื่องปรับอากาศ สำหรับนั่งพักคอยรับบริการ - มีผู้ติดต่อบางคนแอบอ้าง ว่าสามารถจัดการได้ทุกกรณี - ไม่อยากให้ยกเลิกการให้บริการ กรมการจัดหางาน ชั้น 2
สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 3	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการสื่อสารที่ดี - เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว มีการนัดหมายการรับเอกสารชัดเจน - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี 	<ul style="list-style-type: none"> - มีระยะเวลานัดหมายค่อนข้างนาน ระยะเวลาไม่เป็นไปตามกำหนดนัดหมาย - เกิดปัญหาจากการยื่นเอกสารผ่านระบบที่รู้สึกไม่ปลอดภัยต่อข้อมูลส่วนตัว - เจ้าหน้าที่บางคนให้บริการด้วยท่าทางไม่เป็นมิตร ใช้น้ำเสียงไม่สุภาพ
ศูนย์บริการวีซ่าและ ใบอนุญาตทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี ให้บริการด้วยความสุภาพ - มีการมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ทำให้ได้รับบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือได้ดี เต็มใจให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการเรียกคิวเข้ารับบริการช้าในบางวัน - ข้อมูลของแรงงานไม่อัปเดต ทำให้เกิดปัญหาในการต่ออายุใบอนุญาต และได้รับเอกสารไม่ทันตามกำหนด
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - อยากให้มีหลักเกณฑ์การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว 	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีความเป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาได้ดี 	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดี 	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี 	<ul style="list-style-type: none"> - พื้นที่ให้บริการมีอากาศร้อน

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้บริการด้วย ความรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	-	-
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	- เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบข้อซักถามได้ รวดเร็ว	- มีการเรียกรับเอกสารเป็นจำนวนมาก - ยื่นเอกสารเพิ่มเติม แต่ไม่มีใบนัดหมาย ต้องติดตามข้อมูลด้วยตนเอง
สำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเอาใจใส่ ผู้รับบริการ คอยสอบถามผู้รับบริการอยู่ เสมอ ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ใช้ คำพูดดี สุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และให้ข้อมูล ต่าง ๆ ได้ดี - ให้บริการด้วยระบบคิวที่ชัดเจน มี ความสะดวกรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกระบี่	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาญจนบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกาฬสินธุ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดกำแพงเพชร	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อธิบายได้ ชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดขอนแก่น	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดจันทบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือได้ดี ตอบ ข้อสงสัยได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดฉะเชิงเทรา	- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำได้ดี รวมถึงให้แนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชลบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	- การให้บริการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เมื่อเทียบกับจังหวัดอื่น - เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่สุภาพ - มีการเรียกเอกสารประกอบค่อนข้าง เยอะ ขั้นตอนมีความซับซ้อน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยนาท	- เจ้าหน้าที่บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชัยภูมิ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดชุมพร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงราย	- เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือดี เต็มใจให้บริการ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเชียงใหม่	- เจ้าหน้าที่บริการดี พูดจาไพเราะ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำได้ดี ตอบคำถามได้ตรงประเด็น	- การติดต่อผ่านโทรศัพท์ จนเจอกับ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบค่อนข้างยากและ ซับซ้อน ได้รับคำตอบที่ไม่ตรงตาม ต้องการ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตรัง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตราด	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดตาก	- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครนายก	- เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ตอบข้อซักถามดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครปฐม	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พูดจาสุภาพ มี ความเอาใจใส่ผู้มารับบริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี ตอบข้อ คำถามได้ชัดเจนตรงประเด็น เข้าใจง่าย ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครพนม	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือแนะนำการกรอก เอกสาร - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้ดี ตอบคำถามได้ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	- อยากให้มึระบบติดตามการดำเนินงาน เหมือนระบบขอคืนภาษีของสรรพากร

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครราชสีมา	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ด้านเอกสาร การอธิบายขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสาร ที่ชัดเจน	- อยากให้เพิ่มจุดดื่มกาแฟและพัสดุบริเวณ จุดพักคอย
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครศรีธรรมราช	- เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และคำปรึกษา ได้เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่คอยซักถาม อำนวยความสะดวก ให้กับผู้รับบริการ	- บางครั้งการให้บริการมีความล่าช้า รอ รับเอกสารใช้เวลานาน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนครสวรรค์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนนทบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี	- มีการใช้เอกสารประกอบจำนวนมาก เกิดความยุ่งยาก - อุปกรณ์ที่รองรับการให้บริการใช้งาน มานาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการ ให้บริการ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดนราธิวาส	- เจ้าหน้าที่บริการดี เต็มใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้ชัดเจน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดน่าน	- เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้ม ให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวก เป็นอย่างดี - เจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำได้ดี ช่วย แก้ปัญหาได้ดี	- อยากให้มีบัตรคิว
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบึงกาฬ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดบุรีรัมย์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปทุมธานี	- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ เป็นกันเอง ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี เข้าใจง่าย	- อยากให้มีการทำความเข้าใจในช่วงการ เปลี่ยนระบบให้แก่ บณจ. นายจ้าง
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปราจีนบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำได้ครบถ้วน ชัดเจน	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดปัตตานี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพะเยา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพังงา	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีพูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี ช่วยอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหา ตรวจสอบข้อมูล ได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพัทลุง	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พูดจาสุภาพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิจิตร	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดพิษณุโลก	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบุรี	- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเพชรบูรณ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแพร่	- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้ดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดภูเก็ต	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดมหาสารคาม	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใจ เป็นกันเอง พูดจาไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องเอกสารได้ อย่างครบถ้วน ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัด มุกดาหาร	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน	- เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง พุดจา ไพเราะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี ข้อมูล ครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยโสธร	- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี - เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารด้านแรงงาน ต่างด้าวได้ดี ครบถ้วน	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดยะลา	- เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง - เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจน ครบถ้วน ตรงประเด็น	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดร้อยเอ็ด	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระนอง	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดระยอง	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดราชบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลพบุรี	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้บริการด้วย ความสุภาพ เป็นมิตร - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี ตอบข้อ สงสัยได้ดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	- อยากให้ปรับปรุงห้องสุขา ให้ดีกว่านี้
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำปาง	- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดลำพูน	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาสุภาพ	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดเลย	- เจ้าหน้าที่บริการดี เต็มใจให้บริการ - เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานบริการ สามารถให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	- อยากให้ปรับปรุงในเรื่องขั้นตอนการ ให้บริการที่มีหลายขั้นตอนเกินไป - สถานที่ให้บริการคับแคบ ไม่เพียงพอ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดศรีสะเกษ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสกลนคร	- เจ้าหน้าที่บริการดี - เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหาได้ดี	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสงขลา	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสตูล	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี เป็นกันเอง ให้บริการด้วยความสุภาพ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้ดี ตอบ คำถามได้ชัดเจน - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	- ใช้เอกสารเยอะเกินไป
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรปราการ	- เจ้าหน้าที่รับเอกสารบางท่านให้บริการ ดี ให้คำแนะนำได้ดี สะดวก รวดเร็ว	- การให้ข้อมูล ความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับ แรงงานต่างด้าวยังไม่ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ บางท่านไม่เต็มใจให้บริการ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสงคราม	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสมุทรสาคร	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ดูแลเอาใจใส่ผู้มา รับบริการ - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำได้ดี ตอบ คำถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	- ที่จอดรถหายาก
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระแก้ว	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสระบุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสิงห์บุรี	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุโขทัย	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุพรรณบุรี	- เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี	- การเข้ารับบริการบางครั้งใช้เวลารอ คายนาน
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี	- เจ้าหน้าที่บางท่านให้บริการดีเยี่ยม เต็มใจให้บริการ	- อยากให้ปรับปรุงเรื่องการใช้ดุลยพินิจ ของเจ้าหน้าที่
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดสุรินทร์	- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองคาย	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดหนองบัวลำภู	- เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวกรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี เข้าใจง่าย	-

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอ่างทอง	-	- สถานที่ค่อนข้างคับแคบ
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอำนาจเจริญ	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเป็นกันเอง ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความเอาใจ ใส่ผู้มารับบริการ - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ ข้อมูลได้เป็นอย่างดี ตอบข้อสงสัยได้ อย่างชัดเจน ตรงประเด็น เข้าใจง่าย	- พื้นที่บริการที่จอดรถน้อย
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุดรดิษฐ์	-	-
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุทัยธานี	- เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มี ความพร้อมให้บริการตลอดเวลา ช่วงพัก กลางวันก็สามารถติดต่อขอรับบริการได้ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี สามารถ บอกขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ได้ อย่างชัดเจน	- อยากให้มีเว็บไซต์ที่สามารถติดต่อ เกี่ยวกับเรื่องต่างต่างได้โดยตรง
สำนักงานจัดหางาน จังหวัดอุบลราชธานี	-	-

ส่วนที่ 4 : ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน ของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนด
ข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตการทำงาน
ของคนต่างด้าว จำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานพิจารณา
อนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 99.10
ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ใช้ แสดงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นอกจากมีความผูกพัน
กับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมฯ ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าว
การจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 39

ตารางที่ 39 ทศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้แบบสำรวจ (n = 974 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	951 (98.65%)	13 (1.35%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	955 (99.07%)	9 (0.93%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	960 (99.59%)	4 (0.41%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	99.10	0.90

3. งานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ดำเนินการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสแกน QR Code “แบบสำรวจ ข” เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการของกรมการจัดหางาน ด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำนวน 79 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้รับอนุญาต จัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ/ต่างประเทศ/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ผู้แทน ปรากฏผลการสำรวจ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน ได้แก่ ผู้รับอนุญาตจัดหางานให้คนหางานทำงานในประเทศ/ต่างประเทศ/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวเข้ามาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ผู้แทน จำนวน 79 คน อยู่ที่ร้อยละ 100 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน อยู่ที่ร้อยละ 79.75 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 16 คน อยู่ที่ร้อยละ 20.25 โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 40 - 49 ปี มากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 32.91 รองลงมา อายุระหว่าง 50 - 59 ปี อายุระหว่าง 30 - 39 ปี อายุระหว่าง 20 - 29 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 40

ตารางที่ 40 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่ตอบแบบสำรวจ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	16	20.25
- หญิง	63	79.75
รวม	79	100.00
อายุ		
- 15-19 ปี	-	-
- 20-29 ปี	9	11.39
- 30-39 ปี	21	26.58
- 40-49 ปี	26	32.91
- 50-59 ปี	22	27.85
- 60 ปีขึ้นไป	1	1.27
รวม	79	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 85.37 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ อยู่ที่ร้อยละ 86.41 และประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 83.16 ดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ						4.32	86.41	0.00
1) การดำเนินงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	60.76	17.22	10.63	0.00	0.00	4.43	88.61	0.00
2) กฎหมาย ระเบียบที่ใช้ มีความเหมาะสม ไม่เป็นอุปสรรค	54.43	16.20	14.43	0.00	0.25	4.27	85.32	0.00
3) การเผยแพร่กฎหมาย ระเบียบ รวมถึงหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและขั้นตอนการให้บริการ	53.16	19.24	11.39	1.52	0.00	4.27	85.32	0.00
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน						4.16	83.16	0.00
1) การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน	49.37	17.22	15.19	1.52	0.00	4.16	83.29	0.00
2) การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน/ การให้บริการ	49.37	18.23	12.91	2.53	0.00	4.15	83.04	0.00

ประเด็นการให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ (%)	ร้อยละ ไม่พึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก						4.31	86.27	0.32
1) มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ครอบคลุมครบถ้วน	56.96	13.16	13.67	1.52	0.00	4.27	85.32	0.00
2) สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงาน กฎหมาย ระเบียบ รวมถึงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และขั้นตอนการให้บริการ ได้อย่างสะดวก	53.16	21.27	9.87	1.52	0.00	4.29	85.82	0.00
3) ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	59.49	20.25	7.59	1.01	0.00	4.42	88.35	0.00
4) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน และอำนวยความสะดวก	54.43	20.25	9.87	1.01	0.00	4.28	85.57	1.27
ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์						4.28	85.65	0.00
1) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย	54.43	21.27	8.35	2.03	0.00	4.30	86.08	0.00
2) เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน และทันสมัย ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	58.23	14.18	12.15	1.52	0.00	4.30	86.08	0.00
3) มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ชัดเจน สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย	51.90	21.27	9.87	1.52	0.25	4.24	84.81	0.00
ความพึงพอใจต่องานตรวจและคุ้มครองคนหางานในภาพรวม						4.27	85.37	0.08

จากตารางที่ 41 เมื่อเปรียบเทียบผลสำรวจทั้ง 4 ด้าน กับเกณฑ์ค่าคะแนนการวัดระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นย่อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 : การดำเนินงาน คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก อยู่ที่ร้อยละ 88.61 อันดับที่ 2 ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ที่ร้อยละ 88.35 และอันดับที่ 3 : มีประเด็นย่อยที่ระดับความพึงพอใจเท่ากัน 2 ประเด็น ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย และเว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน และทันสมัย ง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ ร้อยละ 86.08 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าจุดแข็งของงานตรวจ และคุ้มครองคนหางานอยู่ที่ด้านภารกิจและกฎ ระเบียบ และหากพิจารณาถึงประเด็นย่อยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน/ การให้บริการ อยู่ที่ร้อยละ 83.04

อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางรายไม่พึงพอใจการดำเนินงานตรวจและคุ้มครองคนหางานในภาพรวม อยู่ที่ร้อยละ 0.08 กรมการจัดหางานควรต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงงานตรวจและคุ้มครองคนหางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการดำเนินงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน

เป็นการสำรวจโดยมีข้อคำถาม 4 ข้อ โดย 2 ข้อแรกเป็นคำถามวัดระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา และมีคำถามปลายเปิดอีก 2 ประเด็น เพื่อนำ

ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการ (รายละเอียดตามตารางที่ 42) รวมถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการจัดหางานในประเทศในภาพรวมต่อไป ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น (รายละเอียดตามตารางที่ 43) สรุปได้ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา :

จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการของงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว จำนวน 79 คน มีผู้รับบริการที่เคยเข้ามาใช้บริการของกรมการจัดหางาน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 98.73 และไม่เคยเข้ามาใช้บริการ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.27 โดยมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับ การเข้ามาใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา สูงที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความพึงพอใจระดับ 8 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 29.11 ความพึงพอใจระดับ 9 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.58 และความพึงพอใจระดับ 10 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.78 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับ การเข้ามาใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา ทั้งนี้ ยังมีผู้รับบริการประเมินระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในระดับ 4 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.27 ซึ่งหน่วยงานควรมีการนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ตารางที่ 42 ระดับความพึงพอใจในการเข้ามาใช้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานเมื่อเปรียบเทียบกับ การใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (คน)	ร้อยละ
เคยมาใช้บริการของกรมการจัดหางานมาก่อนหรือไม่		
- เคย	78	98.73
- ไม่เคย	1	1.27
รวม	79	100.00
ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดเมื่อเปรียบเทียบกับ การใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา		
- ระดับ 0	-	-
- ระดับ 1	-	-
- ระดับ 2	-	-
- ระดับ 3	-	-
- ระดับ 4	1	1.27
- ระดับ 5	5	6.33
- ระดับ 6	2	2.53
- ระดับ 7	8	10.13
- ระดับ 8	23	29.11
- ระดับ 9	21	26.58
- ระดับ 10	18	22.78
- ไม่เคยใช้บริการ	1	1.27
รวม	79	100.00

- การให้บริการที่ท่านประทับใจ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่จะประทับใจเจ้าหน้าที่ซึ่งให้บริการเป็นอย่างดี มีความสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ให้ความช่วยเหลือดีมาก มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาได้อย่างละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย รวมถึงการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่เข้าถึงง่าย เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว

- การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนไม่พึงพอใจและต้องการให้ปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

- 1) อยากให้มีพื้นที่ให้บริการจอดรถไม่เพียงพอ
- 2) อยากให้มีการปรับปรุงเรื่องการเรียกเก็บเอกสาร บางอย่างมีการทำเรื่องผ่านระบบออนไลน์แล้ว แต่ยังให้ส่งเอกสารตัวจริงอีก ซึ่งเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อน อยากให้ลดขั้นตอนการทำงานให้กระชับ ไม่ซับซ้อนเกินไป
- 3) การเข้าถึงข่าวสารยาก บางครั้งต้องมาติดต่อด้วยตนเองถึงได้ทราบข้อมูล อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารตามสื่อต่าง ๆ ให้มากกว่านี้
- 4) การทำงานของระบบ DOE ไม่เสถียรในบางครั้ง
- 5) อยากให้มีการใช้แบบฟอร์ม การเรียกเก็บเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 43 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการงานตรวจและคุ้มครองคนหางาน จำแนกตามหน่วยงานให้บริการ (แสดงข้อมูลเฉพาะหน่วยบริการที่มีการตอบกลับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

หน่วยงานให้บริการ	การให้บริการที่ประทับใจ	การให้บริการที่ไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุง/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
กองทะเบียนจัดหางานกลาง และคุ้มครองคนหางาน	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่บริการดีเป็นอย่างดี มีความสุภาพ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยความรวดเร็ว - เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือดีมาก มีความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ ถึงแม้เป็นเวลางานยังมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือติดตามเรื่องให้ ประทับใจมาก - เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำ และคำปรึกษาได้อย่างละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย - การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่เข้าถึงง่าย เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> - พื้นที่ให้บริการจอดรถไม่ค่อยมี - อยากให้มีการปรับปรุงเรื่องการเรียกเก็บเอกสาร บางอย่างมีการทำเรื่องผ่านระบบออนไลน์แล้ว ยังให้ส่งเอกสารตัวจริงอีกครั้ง ซึ่งมองว่ามันเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อน อยากให้ลดขั้นตอนการทำงานให้กระชับขึ้น ไม่ซับซ้อนเกินไป - การเข้าถึงข่าวสารยาก บางครั้งต้องมาติดต่อด้วยตนเองถึงได้ทราบข้อมูล อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ตามสื่อต่าง ๆ ให้มากกว่านี้ - การทำงานของระบบ DOE ไม่เสถียรในบางครั้ง - อยากให้มีการใช้แบบฟอร์ม การเรียกเก็บเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 4 : ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

การสำรวจทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน ได้กำหนดข้อคำถามที่สะท้อนถึงความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานตรวจและคุ้มครองคนหางานจำนวน 3 ประเด็น ซึ่งผลการสำรวจพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการงานตรวจและคุ้มครองคนหางานมีทัศนคติและความผูกพันต่อกรมการจัดหางาน อยู่ที่ร้อยละ 97.47 ซึ่งถือว่าสูงมาก และจากประเด็นคำถามที่ชี้แจงให้เห็นว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นอกจากมีความผูกพันกับกรมการจัดหางานแล้ว ยังยินดีที่จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการของกรมฯ ตลอดจนบอกต่อหรือกระจายข่าวการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานตรวจและคุ้มครองคนหางานที่มีต่อกรมการจัดหางาน

คำถาม	ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ (n = 70 คน)	
	ผูกพัน	ไม่ผูกพัน
1) ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ (ยินดี/ไม่ยินดี)	78 (98.73%)	1 (1.27%)
2) เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่ (แนะนำ/ไม่แนะนำ)	76 (96.20%)	3 (3.80%)
3) หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่ (บอกต่อ/ไม่บอกต่อ)	77 (97.47%)	2 (2.53%)
ค่าเฉลี่ยร้อยละภาพรวมทัศนคติและความผูกพัน	97.47	2.53

❖ ตอนที่ 4 : ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยบริการในสังกัดกรมการจัดหางาน ตารางที่ 45 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยบริการในสังกัดกรมการจัดหางาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ลำดับ	หน่วยงานให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1	สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	92.67	มากที่สุด
2	สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	84.51	มาก
3	สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	95.65	มากที่สุด
4	สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	94.25	มากที่สุด
5	สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	92.22	มากที่สุด
6	สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	82.99	มาก
7	สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	91.73	มากที่สุด
8	สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	92.13	มากที่สุด
9	สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	87.88	มากที่สุด
10	สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	91.09	มากที่สุด
11	สำนักงานจัดหางานจังหวัดกระบี่	95.81	มากที่สุด
12	สำนักงานจัดหางานจังหวัดกาญจนบุรี	83.03	มาก
13	สำนักงานจัดหางานจังหวัดกาฬสินธุ์	88.73	มากที่สุด
14	สำนักงานจัดหางานจังหวัดกำแพงเพชร	96.33	มากที่สุด
15	สำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น	90.36	มากที่สุด
16	สำนักงานจัดหางานจังหวัดจันทบุรี	94.52	มากที่สุด
17	สำนักงานจัดหางานจังหวัดฉะเชิงเทรา	95.61	มากที่สุด
18	สำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี	94.58	มาก
19	สำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยนาท	96.64	มากที่สุด
20	สำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ	93.98	มากที่สุด
21	สำนักงานจัดหางานจังหวัดชุมพร	84.77	มาก
22	สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย	79.78	มาก
23	สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงใหม่	89.70	มากที่สุด
24	สำนักงานจัดหางานจังหวัดตรัง	93.28	มากที่สุด
25	สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด	94.72	มากที่สุด
26	สำนักงานจัดหางานจังหวัดตาก	90.97	มากที่สุด
27	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครนายก	96.65	มากที่สุด
28	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครปฐม	92.13	มากที่สุด
29	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครพนม	96.03	มากที่สุด

ลำดับ	หน่วยงานให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
30	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา	91.83	มากที่สุด
31	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครศรีธรรมราช	93.00	มากที่สุด
32	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครสวรรค์	92.66	มากที่สุด
33	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนนทบุรี	91.65	มากที่สุด
34	สำนักงานจัดหางานจังหวัดนราธิวาส	95.12	มากที่สุด
35	สำนักงานจัดหางานจังหวัดน่าน	91.83	มากที่สุด
36	สำนักงานจัดหางานจังหวัดบึงกาฬ	86.39	มากที่สุด
37	สำนักงานจัดหางานจังหวัดบุรีรัมย์	94.18	มากที่สุด
38	สำนักงานจัดหางานจังหวัดปทุมธานี	88.02	มากที่สุด
39	สำนักงานจัดหางานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	91.71	มากที่สุด
40	สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี	91.47	มากที่สุด
41	สำนักงานจัดหางานจังหวัดปัตตานี	97.66	มากที่สุด
42	สำนักงานจัดหางานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	97.40	มากที่สุด
43	สำนักงานจัดหางานจังหวัดพะเยา	94.29	มากที่สุด
44	สำนักงานจัดหางานจังหวัดพังงา	94.90	มากที่สุด
45	สำนักงานจัดหางานจังหวัดพัทลุง	90.56	มากที่สุด
46	สำนักงานจัดหางานจังหวัดพิจิตร	97.33	มากที่สุด
47	สำนักงานจัดหางานจังหวัดพิษณุโลก	97.06	มากที่สุด
48	สำนักงานจัดหางานจังหวัดเพชรบุรี	96.35	มากที่สุด
49	สำนักงานจัดหางานจังหวัดเพชรบูรณ์	92.28	มากที่สุด
50	สำนักงานจัดหางานจังหวัดแพร่	95.02	มากที่สุด
51	สำนักงานจัดหางานจังหวัดภูเก็ต	94.23	มากที่สุด
52	สำนักงานจัดหางานจังหวัดมหาสารคาม	93.71	มากที่สุด
53	สำนักงานจัดหางานจังหวัดมุกดาหาร	91.27	มากที่สุด
54	สำนักงานจัดหางานจังหวัดแม่ฮ่องสอน	87.61	มากที่สุด
55	สำนักงานจัดหางานจังหวัดยโสธร	94.31	มากที่สุด
56	สำนักงานจัดหางานจังหวัดยะลา	87.44	มากที่สุด
57	สำนักงานจัดหางานจังหวัดร้อยเอ็ด	97.60	มากที่สุด
58	สำนักงานจัดหางานจังหวัดระนอง	92.19	มากที่สุด
59	สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง	88.83	มากที่สุด
60	สำนักงานจัดหางานจังหวัดราชบุรี	91.86	มากที่สุด

ลำดับ	หน่วยงานให้บริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
61	สำนักงานจัดหางานจังหวัดลพบุรี	91.12	มากที่สุด
62	สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำปาง	88.73	มากที่สุด
63	สำนักงานจัดหางานจังหวัดลำพูน	90.64	มากที่สุด
64	สำนักงานจัดหางานจังหวัดเลย	94.90	มากที่สุด
65	สำนักงานจัดหางานจังหวัดศรีสะเกษ	91.19	มากที่สุด
66	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสกลนคร	94.72	มากที่สุด
67	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา	98.64	มากที่สุด
68	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสตูล	93.20	มากที่สุด
69	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรปราการ	92.76	มากที่สุด
70	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสงคราม	95.71	มากที่สุด
71	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร	88.29	มากที่สุด
72	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสระแก้ว	96.93	มากที่สุด
73	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสระบุรี	96.75	มากที่สุด
74	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสิงห์บุรี	89.87	มากที่สุด
75	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุโขทัย	93.25	มากที่สุด
76	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุพรรณบุรี	95.95	มากที่สุด
77	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี	90.55	มากที่สุด
78	สำนักงานจัดหางานจังหวัดสุรินทร์	89.09	มากที่สุด
79	สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองคาย	92.00	มากที่สุด
80	สำนักงานจัดหางานจังหวัดหนองบัวลำภู	88.52	มากที่สุด
81	สำนักงานจัดหางานจังหวัดอ่างทอง	98.30	มากที่สุด
82	สำนักงานจัดหางานจังหวัดอำนาจเจริญ	86.74	มากที่สุด
83	สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรธานี	95.59	มากที่สุด
84	สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรดิษฐ์	92.70	มากที่สุด
85	สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุทัยธานี	92.40	มากที่สุด
86	สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุบลราชธานี	95.37	มากที่สุด

ภาคผนวก

**แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการกรมการจัดหางาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของ “ผู้รับบริการ”**

กรมการจัดหางานขอความร่วมมือท่านซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของกรมตอบแบบสำรวจ เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการของกรมการจัดหางานให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ประทับใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและรองรับระบบราชการ 4.0 ต่อไป โดยการตอบแบบสำรวจนี้จะไม่ผลใดๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลท่านเพียงข้อเดียว)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 15 – 19 ปี 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี 40 – 49 ปี 50 – 59 ปี 60 ปีขึ้นไป
3. ประเภทผู้รับบริการ
 คนหางาน/ประชาชนทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา/ครูแนะแนว นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน
 ผู้รับอนุญาตจัดหางาน/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ตัวแทน อื่น ๆ (ระบุ).....
4. งานบริการที่ท่านใช้บริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ
 จัดหางานในประเทศ จัดหางานต่างประเทศ พิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว
 การคุ้มครองคนหางาน แนะนำอาชีพ
5. หน่วยงานที่ท่านใช้บริการ ณ วันที่ตอบแบบสำรวจ
 ศูนย์บริการจัดหางานเพื่อคนไทย กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ
 กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน
 สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 2 สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ชั้น 3
 สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่.....(ระบุพื้นที่ 1 - 10)
 สำนักงานจัดหางานจังหวัด(ระบุจังหวัด)

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในงานบริการที่ท่านมารับบริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 การให้บริการ มีความสะดวก เป็นระบบ และมีการแจ้งขั้นตอน เงื่อนไขต่าง ๆ รวมถึงระยะเวลาการให้บริการได้อย่างชัดเจน						
1.2 การให้บริการใช้ระยะเวลาเหมาะสม						
1.3 มีระบบคิว หรือลำดับการให้บริการ						
1.4 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน หรือการให้บริการผ่าน e-Service ให้เกิดความสะดวกมากขึ้น						
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ						
2.2 สามารถช่วยแก้ไขปัญหา และให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม						
2.3 ความสุภาพ เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ						
3. ด้านช่องทางการให้บริการ/การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์						
3.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ทันสมัย สะดวก เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน						
3.2 มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจน สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. ด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี						
4.1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย						
4.2 เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน และทันสมัย เมนูง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ						
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
5.1 ความเพียงพอของจุดให้บริการ รวมถึงความชัดเจนของป้ายบอกทาง หรือ สัญลักษณ์ ช่วยให้เข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ง่าย						
5.2 มีบริการด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น บริการระบบ Wifi อินเทอร์เน็ต และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น						
5.3 สถานที่ให้บริการสะอาด มีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการใช้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ						

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

1. ท่านเคยมาใช้บริการของกรมการจัดหางานมาก่อนหรือไม่

เคย ไม่เคย

2. ถ้าเคย ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. การให้บริการที่ท่านประทับใจ.....

4. การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 4 : ทศนคติและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อกรมการจัดหางาน (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลท่านเพียงข้อเดียว)

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

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อบริการกรมการจัดหางาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”

กรมการจัดหางานขอความร่วมมือท่านซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสำรวจ เพื่อจะได้นำข้อมูลผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อไป โดยการตอบแบบสำรวจนี้จะไม่มีผลใดๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลท่านเพียงข้อเดียว)

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ 15 – 19 ปี 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี 40 – 49 ปี 50 – 59 ปี 60 ปีขึ้นไป
- ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - นายจ้าง/สถานประกอบการ/ตัวแทน
 - ผู้รับอนุญาตจัดหางาน/ผู้รับอนุญาตนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ/ตัวแทน
 - องค์กร / หน่วยงานอื่น ๆ (ระบุ).....
- งานบริการที่ส่งผลให้ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - จัดหางานต่างประเทศ การคุ้มครองคนหางาน พิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว
- 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 การดำเนินงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก						
1.2 กฎหมาย ระเบียบที่ใช้ มีความเหมาะสม ไม่เป็นอุปสรรค						
1.3 การเผยแพร่กฎหมาย ระเบียบ รวมถึงหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและขั้นตอนการให้บริการ						
2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน						
2.1 การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของกรมการจัดหางาน						
2.2 การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน/การให้บริการ						
3. ด้านความโปร่งใสและการอำนวยความสะดวก						
3.1 มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ครอบคลุม ครบถ้วน						
3.2 สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงาน กฎหมาย ระเบียบ รวมถึงหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และขั้นตอนการให้บริการ ได้อย่างสะดวก						
3.3 ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่						
3.4 การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน และอำนวยความสะดวก						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์						
4.1 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย						
4.2 เว็บไซต์กรมการจัดหางาน (www.doe.go.th) มีข้อมูลข่าวสารเป็นปัจจุบัน และทันสมัย เมื่อง่ายต่อการใช้งาน ค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ						
4.3 มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ชัดเจน สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย						

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ

1. ท่านเคยมาใช้บริการของกรมการจัดหางานมาก่อนหรือไม่

เคย ไม่เคย

2. ถ้าเคย ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใดเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้บริการในครั้งที่ผ่านมา (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. การให้บริการที่ท่านประทับใจ.....

4. การให้บริการที่ท่านไม่พึงพอใจ และต้องการให้ปรับปรุงเป็นลำดับแรก/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 4 : ทัศนคติและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อกรมการจัดหางาน (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลท่านเพียงข้อเดียว)

1. ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม หรือดำเนินการใดๆ เพื่อให้กรมการจัดหางานเกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นหรือไม่

ยินดี ไม่ยินดี เพราะ.....

2. เมื่อท่านได้มาใช้บริการของกรมการจัดหางานแล้ว ท่านคิดว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการด้วยหรือไม่

แนะนำ ไม่แนะนำ เพราะ.....

3. หากกรมการจัดหางานมีการจัดทำกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ท่านจะบอกต่อหรือกระจายข่าวให้บุคคลอื่นทราบหรือไม่

บอกต่อ/กระจายข่าว ไม่บอกต่อ/ไม่กระจายข่าว เพราะ.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้